Second Session
Fortieth Parliament, 2009

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, April 29, 2009
Wednesday, May 6, 2009

Issue No. 1

Organization meeting
and
First meeting on:

The services and benefits provided to veterans and their families

WITNESS:
(*See back cover*)

Deuxième session de la
quarantième législature, 2009

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 29 avril 2009
Le mercredi 6 mai 2009

Fascicule n° 1

Réunion d'organisation
et
Première réunion concernant :

Les services et les avantages sociaux offerts aux anciens combattants et à leurs familles

TÉMOIN :
(*Voir à l'endos*)

47181-47207

THE SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Michael A. Meighen, *Chair*

The Honourable Tommy Banks, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Day
Kenny
Wallin

(Quorum 3)

LE SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Michael A. Meighen

Vice-président : L'honorable Tommy Banks

et

Les honorables sénateurs :

Day
Kenny
Wallin

(Quorum 3)

Published by the Senate of Canada

Available from: Public Works and Government Services Canada
Publishing and Depository Services, Ottawa, Ontario K1A 0S5

Also available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Publié par le Sénat du Canada

Disponible auprès des: Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt, Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Aussi disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate*, Wednesday, April 29, 2009:

The Honourable Senator Wallin moved, seconded by the Honourable Senator Segal:

That the Standing Senate Committee on National Security and Defence be authorized to study:

(*a*) services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans who have served honourably in Her Majesty's Canadian Armed Forces in the past; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and its antecedents; and all of their families; and

(*b*) commemorative activities undertaken by the Department of Veterans Affairs Canada, to keep alive for all Canadians, the memory of Canadian veterans' achievements and sacrifices; and

(*c*) continuing implementation of the New Veterans Charter; and

That the committee report to the Senate no later than June 15, 2010 and that the committee retain all powers necessary to publicize its findings until 90 days after the tabling of the final report.

The question being put on the motion, it was adopted.

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mercredi 29 avril 2009 :

L'honorable sénateur Wallin propose, appuyée par l'honorable sénateur Segal,

Que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense soit autorisé à étudier :

a) les services et les avantages sociaux offerts aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants qui ont servi dignement dans les Forces armées de Sa Majesté, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (ou de cette organisation sous ses noms antérieurs), ainsi qu'à leurs familles;

b) les activités commémoratives organisées par le ministère des Anciens combattants pour rappeler à tous les Canadiens les réalisations et les sacrifices des anciens combattants;

c) la poursuite de la mise en oeuvre de la Charte des anciens combattants adoptée récemment;

Que le comité fasse rapport au Sénat au plus tard le 15 juin 2010 et qu'il conserve tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions pendant les 90 jours suivant le dépôt de son rapport final.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat,

Paul C. Bélisle

Clerk of the Senate

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, April 29, 2009
(1)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:01 p.m., in room 172-E, Centre Block, for the purpose of organization.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Kenny, and Wallin (3).

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

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

The clerk of the subcommittee notified members that the chair of the committee, the Honourable Michael A. Meighen, was unavoidably absent.

The clerk of the subcommittee presided over the election of an acting chair.

The Honourable Senator Wallin moved, that the Honourable Senator Banks be acting chair of this subcommittee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Banks took the chair.

The acting chair presided over the election of a deputy chair.

The Honourable Senator Wallin moved, that the Honourable Senator Banks be deputy chair of this subcommittee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The acting chair made a statement.

The Honourable Senator Kenny moved:

That the chair and deputy chair be empowered to make decisions on behalf of the subcommittee with respect to its agenda, to invite witnesses, and to schedule hearings.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Kenny moved:

That the subcommittee print its proceedings; and

That the chair be authorized to set the number to meet demand.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Kenny moved:

That, pursuant to rule 89, the chair be authorized to hold meetings, to receive and authorize the printing of the evidence when a quorum is not present, provided that a member of the subcommittee from both the government and the opposition be present.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Wallin moved:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, mercredi le 29 avril 2009
(1)

[*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 1, dans la salle 172-E de l'édifice du Centre, pour tenir sa séance d'organisation.

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Kenny et Wallin (3).

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

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

La greffière du sous-comité informe les membres que le président du comité, l'honorable Michael A. Meighen, est absent pour raison majeure.

La greffière du sous-comité préside à l'élection du président suppléant.

L'honorable sénateur Wallin propose que l'honorable sénateur Banks soit élu président suppléant de ce sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Banks occupe le fauteuil.

Le président suppléant préside à l'élection d'un vice-président.

L'honorable sénateur Wallin propose que l'honorable sénateur Banks soit nommé vice-président de ce sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le président suppléant fait une déclaration.

L'honorable sénateur Kenny propose :

Que le président et le vice-président soient autorisés à prendre des décisions au nom du sous-comité relativement au programme, à inviter les témoins et à établir l'horaire des audiences.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Kenny propose :

Que le sous-comité fasse imprimer ses délibérations; et

Que le président soit autorisé à déterminer le nombre d'exemplaires à imprimer pour répondre à la demande.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Kenny propose :

Que, conformément à l'article 89 du Règlement, le président soit autorisé à tenir des réunions pour entendre des témoignages et à en permettre la publication en l'absence de quorum, pourvu qu'un représentant du gouvernement et un représentant de l'opposition soient présents.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Wallin propose :

That the subcommittee ask the Library of Parliament to assign analysts to the subcommittee; and

That the chair and deputy chair be authorized to retain the services of such experts as may be required by the work of the subcommittee; and

That the chair, on behalf of the subcommittee, direct the research staff in the preparation of studies, analyses, summaries, and draft reports.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Kenny moved:

That, pursuant to section 7, Chapter 3:06 of the Senate Administrative Rules, authority to commit funds be conferred individually on the chair, the deputy chair, and the clerk of the subcommittee; and

That, pursuant to section 8, Chapter 3:06 of the Senate Administrative Rules, authority for certifying accounts payable by the subcommittee be conferred individually on the chair, the deputy chair, and the clerk of the subcommittee; and

That, notwithstanding the foregoing, in cases related to consultants and personnel services, the authority to commit funds and certify accounts be conferred jointly on the chair and deputy chair.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Wallin moved:

That the subcommittee empower the chair and deputy chair to designate, as required, one or more members of the subcommittee and/or such staff as may be necessary to travel on assignment on behalf of the subcommittee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Wallin moved:

That the chair and deputy chair be authorized to:

1) determine whether any member of the subcommittee is on "official business" for the purposes of paragraph 8(3)(a) of the Senators Attendance Policy, published in the Journals of the Senate on Wednesday, June 3, 1998; and

2) consider any member of the subcommittee to be on "official business" if that member is: (a) attending an event or meeting related to the work of the subcommittee; or (b) making a presentation related to the work of the subcommittee; and

That the chair and deputy chair report at the earliest opportunity any decisions taken with respect to the designation of members of the subcommittee travelling on subcommittee business.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Wallin moved:

That, pursuant to the Senate guidelines for witness expenses, the subcommittee may reimburse reasonable travelling and living expenses for one witness from any one organization and payment

Que le sous-comité demande à la Bibliothèque du Parlement d'affecter des analystes au sous-comité;

Que le président et le vice-président soient autorisés à faire appel aux services d'experts-conseils dont le sous-comité peut avoir besoin dans le cadre de ses travaux; et

Que le président, au nom du sous-comité, dirige le personnel de recherche dans la préparation d'études, d'analyses, de résumés et de projets de rapport.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Kenny propose :

Que, conformément à l'article à l'article 7, chapitre 3:06, du *Règlement administratif du Sénat*, le pouvoir d'engager des fonds soit conféré individuellement au président, au vice- président et à la greffière du sous-comité; et

Que, conformément à l'article 8, chapitre 3:06, du *Règlement administratif du Sénat*, le pouvoir d'approuver les comptes à payer au nom du sous-comité soit conféré individuellement au président, au vice-président et à la greffière du sous-comité ; et

Que, nonobstant ce qui précède, lorsqu'il s'agit de services de consultants et de personnel, l'autorisation d'engager des fonds et d'approuver les comptes à payer soit conférée conjointement au président et au vice-président.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que le sous-comité autorise le président et le vice-président à désigner, au besoin, un ou plusieurs membres du sous-comité, de même que le personnel nécessaire, qui se déplaceront au nom du sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que le président et le vice-président soient autorisés à :

1) déterminer si un membre du sous-comité remplit un « engagement officiel » au sens de l'alinéa 8(3)a) de la politique relative à la présence des sénateurs, publiée dans les *Journaux du Sénat* du mercredi 3 juin 1998; et

2) considérer qu'un membre du sous-comité remplit un « engagement officiel » si ce membre : a) assiste à une réception, à une activité ou à une réunion se rapportant aux travaux du sous-comité; ou b) fait un exposé ayant trait aux travaux du sous-comité; et

Que le président et le vice-président fassent rapport à la première occasion de leurs décisions relatives aux membres du sous-comité qui voyagent pour les affaires du sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que, conformément aux lignes directrices concernant les frais de déplacement des témoins, le sous-comité rembourse les dépenses raisonnables de voyage et d'hébergement à un témoin

will take place upon application, but that the chair be authorized to approve expenses for a second witness should there be exceptional circumstances.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Wallin moved:

That the chair and deputy chair be empowered to seek, as often as possible, coverage by electronic media of the subcommittee's public proceedings, in a room in the Centre Block that is equipped for television.

The question being put on the motion, it was adopted.

The committee proceeded to discuss future business.

At 12:19 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

par organisme, après qu'une demande de remboursement aura été présentée, mais que le président soit autorisé à permettre le remboursement de dépenses à un deuxième témoin de ce même organisme en cas de circonstances exceptionnelles.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que le président et le vice-président soient autorisés à demander, le plus souvent possible, la diffusion, par les médias d'information électroniques, des délibérations publiques du sous-comité, qui se tiendront dans une salle de l'édifice du Centre permettant la télédiffusion.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le comité discute de ses travaux futurs.

À 12 h 19, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Wednesday, May 6, 2009
(2)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:16 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Michael A. Meighen, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Banks, Day, Kenny, Meighen and Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Downe and Manning (2).

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

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday April 29, 2009 and delegated on Wednesday May 6, 2009 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee commenced its study on the services and benefits provided to veterans, members of the Canadian Forces, the RCMP and its antecedents; and all of their families.

WITNESS:

Veterans Affairs Canada:

Colonel (Ret'd) Patrick Stogran, Veterans Ombudsman.

The chair made opening remarks.

OTTAWA, le mercredi 6 mai 2009
(2)

[*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 16, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Michael A. Meighen (*président*).

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

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Downe et Manning (2).

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

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 29 Avril 2009 et délégué le mercredi 6 mai 2009 par le Comite sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité commence son examen des services et des avantages sociaux offerts aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres de la Gendarmerie royale du Canada (ou de cette organisation sous ses noms antérieurs), ainsi qu'à leurs familles

TÉMOIN :

Anciens Combattants Canada :

Colonel (à la retraite) Patrick Stogran, ombudsman des Anciens vétérans.

Le président fait une déclaration liminaire.

Colonel Stogran made a statement and answered questions.

At 1:25 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le colonel Stogran fait une déclaration, puis répond aux questions.

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

ATTESTÉ :

La greffière du sous-comité,

Shaila Anwar

Clerk of the Subcommittee

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, April 29, 2009

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:01 p.m., pursuant to rule 88 of the *Rules of the Senate*, to organize the activities of the committee.

[*English*]

Shaila Anwar, Clerk of the Committee: Honourable senators, I see a quorum. I would like to inform you that at its meeting held on April 27, 2009, the Standing Senate Committee on National Security and Defence created a Subcommittee on Veterans Affairs and appointed the Honourable Senator Michael Meighen as its chair.

Unfortunately, Senator Meighen is unavoidably absent today. Therefore, as the clerk of your subcommittee, it is my duty to preside over the election of an acting chair. I am ready to receive a motion to that effect.

Senator Wallin: I would like to move that Senator Banks be nominated for the position of acting chair.

Ms. Anwar: It is moved by the Honourable Senator Wallin that the Honourable Senator Banks do take the chair of the subcommittee. Is it your pleasure, honourable senators, to adopt the motion?

Hon. Senators: Agreed.

Ms. Anwar: I declare the motion carried. Senator Banks, would you please take the chair?

Senator Tommy Banks (*Acting Chair*) in the chair.

The Acting Chair: Thank you. Is there a motion to nominate a committee member as deputy chair of the committee?

Senator Wallin: I would like to move that Honourable Senator Banks be deputy chair of the Subcommittee on Veterans Affairs.

Senator Kenny: I move nominations be closed.

The Acting Chair: Then I declare me elected as the deputy chair.

Senator Tommy Banks (*Deputy Chair*) in the chair.

The Deputy Chair: Thank you very much colleagues. I am grateful and I will try to work hard to justify your faith.

There are a number of motions before us that I would propose we undertake now in order to proceed with the proper business of the committee.

Before we do that, I would like to point out that I was wrong, Senator Wallin, when I described the differences between the previous order of reference for this subcommittee and the presently proposed order. You can see the white page is the old order of reference and the yellow page is the proposed new one.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 29 avril 2009

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 1, conformément à l'article 88 du *Règlement du Sénat*, afin d'organiser les activités du comité.

[*Traduction*]

Shaila Anwar, greffière du comité : Honorables sénateurs, je constate que nous avons le quorum. J'aimerais vous informer que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense a créé un sous-comité des anciens combattants à la séance du 27 avril 2009 et a nommé l'honorable sénateur Michael Meighen à la présidence.

Malheureusement, le sénateur Meighen est absent aujourd'hui pour raison majeure. En tant que greffière du sous-comité, il m'appartient donc de procéder à l'élection d'un président suppléant. Je suis prête à recevoir une motion à cet effet.

Le sénateur Wallin : Je propose que le sénateur Banks soit élu président suppléant.

Mme Anwar : Il est proposé par l'honorable sénateur Wallin que l'honorable sénateur Banks assume la présidence du sous-comité. Vous plaît-il, mesdames et messieurs les sénateurs, d'adopter cette motion?

Des voix : Oui.

Mme Anwar : Je déclare la motion adoptée. Sénateur Banks, je vous invite à occuper le fauteuil.

Le sénateur Tommy Banks (*président suppléant*) occupe le fauteuil.

Le président suppléant : Merci. Y a-t-il une motion pour proposer un membre à la vice-présidence?

Le sénateur Wallin : Je propose que l'honorable sénateur Banks soit élu vice-président du Sous-comité des anciens combattants.

Le sénateur Kenny : Je propose qu'on mette fin aux propositions.

Le président suppléant : Je me déclare alors élu à la vice-présidence.

Le sénateur Tommy Banks (*vice-président*) occupe le fauteuil.

Le vice-président : Merci beaucoup, chers collègues. Je vous suis reconnaissant et m'efforcerai de ne pas vous décevoir.

Je propose que nous débattions maintenant d'un certain nombre de motions dont nous sommes saisis afin de procéder aux affaires courantes du comité.

Mais au préalable, j'aimerais signaler que j'ai fait erreur, sénateur Wallin, lorsque j'ai expliqué les différences entre la version antérieure de l'ordre de renvoi du sous-comité et l'ordre proposé aujourd'hui. Comme vous pouvez le voir, la version antérieure est écrite sur une feuille blanche, et la nouvelle, sur une

The effect is about the same, but it is worded more clearly, and I was wrong when I described to you yesterday what the differences are.

Senator Wallin: Is it only because of the difference in language and words here?

The Deputy Chair: Yes. The effect is about the same.

Senator Wallin: What do you mean "about"?

The Deputy Chair: Yesterday I told you that the RCMP was previously included in last year's order of reference and I want to correct that. It was not, but it is now. The other changes in language are simply for more clarity.

Senator Wallin: I do not think there was any disagreement about the RCMP being included.

The Deputy Chair: No. The subcommittee has always dealt with the RCMP in any case because they are quasi-military. This makes it more specific.

Senator Kenny: Do you mean paramilitary instead of quasi-military?

The Deputy Chair: Yes, the language has been paramilitary. You are right.

Is there a motion that the chair and deputy chair be empowered to make decisions on behalf of the committee with respect to its agenda, to invite witnesses and to schedule hearings?

Senator Kenny: I so move.

The Deputy Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Deputy Chair: May I have a motion that this subcommittee print its proceedings, and that chair be authorized to set the number to meet demand?

Senator Kenny: I so move.

The Deputy Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Deputy Chair: Is there a motion that, pursuant to rule 89, the chair be authorized to hold meetings, to receive and to authorize the printing of the evidence when a quorum is not present, provided that a member of the subcommittee from both the government and opposition is present?

Senator Kenny: So moved.

The Deputy Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Deputy Chair: Is there a motion that this subcommittee ask the Library of Parliament to assign analysts to the committee, that the chair and deputy chair be authorized to retain the services of such experts as may be required by the work of the subcommittee, and that the chair, on behalf of the subcommittee,

feuille jaune. Le propos est à peu près le même, mais la formulation est plus claire et j'ai fait erreur en décrivant hier les différences entre les deux versions.

Le sénateur Wallin : Les différences ne touchent que la langue et les mots utilisés?

Le vice-président : Oui. Le propos est à peu près le même.

Le sénateur Wallin : Qu'endentez-vous par « à peu près »?

Le vice-président : Hier, je vous ai dit que la GRC était incluse dans l'ordre de renvoi de l'an dernier et j'aimerais rectifier cette erreur. Elle ne l'était pas, mais elle l'est maintenant. Les autres changements ont pour seul but de rendre le texte plus clair.

Le sénateur Wallin : Je ne pense pas qu'il y ait eu un désaccord à propos de l'inclusion de la GRC.

Le vice-président : Non. Le sous-comité s'est de toute façon toujours occupé de la GRC puisqu'il s'agit d'un organisme quasi militaire. Ce changement ne fait que préciser la chose.

Le sénateur Kenny : Voulez-vous plutôt dire « paramilitaire », et non « quasi militaire »?

Le vice-président : Oui, « paramilitaire » est le bon terme. Vous avez raison.

Y a-t-il une motion pour proposer que le président et le vice-président soient autorisés à prendre des décisions au nom du comité relativement au programme, à inviter les témoins et à établir l'horaire des audiences?

Le sénateur Kenny : Je la propose.

Le vice-président : Tous en faveur de cette motion?

Des voix : Oui.

Le vice-président : Je suis prêt à recevoir une motion pour que le sous-comité fasse imprimer ses délibérations et que la présidence soit autorisée à fixer la quantité en fonction des besoins.

Le sénateur Kenny : Je la propose.

Le vice-président : Tous en faveur de cette motion?

Des voix : Oui.

Le vice-président : Je suis prêt à recevoir une motion pour que, conformément à l'article 89, la présidence soit autorisée à tenir des réunions pour entendre des témoignages et à en permettre la publication en l'absence de quorum, pourvu qu'un membre du sous-comité du gouvernement et de l'opposition soient présents.

Le sénateur Kenny : Je la propose.

Le vice-président : Tous en faveur de cette motion?

Des voix : Oui.

Le vice-président : Je suis prêt à recevoir une motion pour que le sous-comité demande à la Bibliothèque du Parlement d'affecter des analystes au sous-comité, que le président et le vice-président soient autorisés à faire appel aux services d'experts-conseils dont le sous-comité peut avoir besoin dans le cadre de ses travaux et

direct the research staff in the preparation of studies analyses, summaries and draft reports?

Senator Wallin: I so move.

The Deputy Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Deputy Chair: Is there a motion that, pursuant to section 7, Chapter 3:06 of the *Senate Administrative Rules*, authority to commit funds be conferred individually on the chair, the deputy chair, and the clerk of the subcommittee; that pursuant to section 8, Chapter 3:06 of the *Senate Administrative Rules* authority for certifying accounts payable by the subcommittee be conferred individually on the chair, the deputy chair and the clerk of the subcommittee; and that, notwithstanding the foregoing, in cases related to consultants and personnel services, the authority to commit funds and certify accounts be conferred jointly on the chair and deputy chair?

Senator Kenny: So moved.

The Deputy Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Deputy Chair: Is there a motion that the subcommittee empower the chair and deputy chair to designate, as required, one or more members of the subcommittee and/or such staff as may be necessary to travel on assignment on behalf of the subcommittee?

Senator Wallin: So moved.

The Deputy Chair: Do honourable senators agree?

Hon. Senators: Agreed.

The Deputy Chair: None are opposed. The motion is carried.

I need a motion that the chair and deputy chair be authorized to:

1) determine whether any member of the subcommittee is on "official business" for the purpose of paragraph 8(3)(a) of the Senators' Attendance Policy, published in the *Journals of the Senate* on Wednesday, June 3, 1998; and

2) consider any member of the subcommittee to be on "official business" if that member is: (a) attending an event or meeting related to the work of the subcommittee; or (b) making a presentation related to the work of the subcommittee; and

That the chair and deputy chair report at the earliest opportunity any decisions taken with respect to the designation of members of the subcommittee travelling on subcommittee business.

Senator Wallin: So moved.

The Deputy Chair: All those in favour? Carried.

que la présidence, au nom du sous-comité, dirige le personnel de recherche dans la préparation d'études, d'analyses, de résumés et de projets de rapport.

Le sénateur Wallin : Je la propose.

Le vice-président : Tous en faveur de cette motion?

Des voix : Oui.

Le vice-président : Je suis prêt à recevoir une motion pour que, conformément à l'article 7, chapitre 3:06, du *Règlement administratif du Sénat*, l'autorisation d'engager des fonds soit conférée individuellement au président, au vice-président et au greffier du sous-comité; que, conformément à l'article 8, chapitre 3:06, du *Règlement administratif du Sénat*, l'autorisation d'approuver les comptes à payer au nom du sous-comité soit conférée individuellement au président, au vice-président et au greffier du sous-comité; et que nonobstant ce qui précède, lorsqu'il s'agit de services de consultants et de personnel, l'autorisation d'engager des fonds et d'approuver les comptes à payer soit conférée conjointement au président et au vice-président.

Le sénateur Kenny : Je la propose.

Le vice-président : Tous en faveur de cette motion?

Des voix : Oui.

Le vice-président : Je suis prêt à recevoir une motion pour que le sous-comité autorise le président et le vice-président à désigner, au besoin, un ou plusieurs membres du sous-comité, de même que le personnel nécessaire, qui se déplaceront au nom du sous-comité.

Le sénateur Wallin : Je la propose.

Le vice-président : Les honorables sénateurs sont-ils d'accord?

Des voix : D'accord.

Le vice-président : Personne n'est contre. La motion est adoptée.

Je suis prêt à recevoir une motion pour que le président et le vice-président soient autorisés à :

1) déterminer si un membre du sous-comité remplit un « engagement officiel » au sens de l'alinéa 8(3)*a*) de la politique relative à la présence des sénateurs, publiée dans les *Journaux du Sénat* le mercredi 3 juin 1998, et

2) considérer qu'un membre du sous-comité remplit un « engagement officiel » si ce membre : a) assiste à une activité ou à une réunion se rapportant aux travaux du sous-comité; ou b) fait un exposé ayant trait aux travaux du sous-comité; et

que le président et le vice-président fassent rapport à la première occasion de leurs décisions relatives aux membres du sous-comité qui voyagent pour les affaires du sous-comité.

Le sénateur Wallin : Je la propose.

Le vice-président : Tous en faveur? La motion est adoptée.

Is there a motion that pursuant to the Senate guidelines for witness expenses, the subcommittee may reimburse reasonable travelling and living expenses for one witness from any one organization and the payment will take place upon application, but that the chair be authorized to approve expenses for a second witness should there be exceptional circumstances?

Senator Wallin: So moved.

The Deputy Chair: All those in favour? The motion is carried.

Is there a motion that the chair and deputy chair be empowered to allow coverage by electronic media of the subcommittee's public proceedings with the least possible disruption of its hearings at its discretion?

Senator Kenny: I would like to talk about this.

The Deputy Chair: Senator Wallin made that motion; it has been moved. It is now under discussion.

Senator Kenny: I spoke about this at the last meeting of the Standing Senate Committee on National Security and Defence. I would like the committee meetings moved next door to the room used for the Aboriginal Peoples Committee. The only change in the room set-up would be to move the witness table up so that it is closer to where the committee members sit. Right now, it is a long shout. It would essentially look like a capital A in the room. Now we have a U-shaped room with the witnesses across, at the bottom. I am suggesting that this table for witnesses just be moved up so it is closer. That would be the only change in the room's layout.

Failing that, I recommend that this committee sit on the one side over here and the witnesses on another side over there. I say this for television purposes, and it is also easier to chat with somebody if you are facing them. It is like having a conversation with one person sitting at that end of the table and another person another that end. It is not a good way to communicate.

I would like us to endeavour each week to have CPAC tape that. I am not sure whether I should vary the motion with an amendment or come up with a new motion. My intent is to have a motion that says that the subcommittee would normally televise its work, unless there was a reason not to televise its work, rather than it being the other way around. It appears to be the exception when it is televised.

The Deputy Chair: Would you think substitution in the present motion of the word "seek" rather than "allow" would do the job?

Senator Kenny: It would. If the proposer would be prepared to have that amendment, that would accomplish my aims.

Senator Wallin: "Seek" is also seeking it out.

Je suis prêt à recevoir une motion pour que, conformément aux lignes directrices du Sénat gouvernant les frais de déplacement des témoins, le sous-comité puisse rembourser les dépenses raisonnables de voyage et d'hébergement à un témoin par organisme, après qu'une demande de remboursement ait été présentée, mais que la présidence soit autorisée à permettre le remboursement de dépenses pour un deuxième témoin du même organisme s'il y a circonstances exceptionnelles.

Le sénateur Wallin : Je la propose.

Le vice-président : Tous en faveur? La motion est adoptée.

Je suis prêt à recevoir une motion pour que le président et le vice-président soient autorisés à permettre la diffusion des délibérations publiques du sous-comité par les médias d'information électroniques, de manière à déranger le moins possible ses travaux, à sa discrétion.

Le sénateur Kenny : J'aimerais discuter de ce point.

Le vice-président : Le sénateur Wallin a présenté cette motion; elle a été proposée. Elle fait maintenant l'objet d'une discussion.

Le sénateur Kenny : J'ai abordé ce point à la dernière réunion du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. J'aimerais que les réunions du comité aient lieu dans la salle voisine, utilisée par le Comité des peuples autochtones. Le seul changement à apporter à la configuration de la salle consisterait à rapprocher la table des témoins de l'endroit où s'assoient les membres du comité. En ce moment, il faut presque crier pour s'entendre. La disposition de la salle ressemblerait à un A majuscule. Le mobilier est actuellement disposé en forme de U, les témoins étant assis en face, au fond. Je propose que la table des témoins soit rapprochée. Ce serait le seul changement à apporter à la configuration de la salle.

Si c'est impossible, alors je suggère que le comité s'assoit de ce côté et les témoins, là, de l'autre. Je fais cette suggestion pour faciliter la télédiffusion et aussi parce qu'il est plus facile de discuter avec quelqu'un qui nous fait face. En ce moment, c'est un peu comme si deux personnes assises aux extrémités opposées d'une table essayaient de converser. Ce n'est pas une bonne façon de communiquer.

J'aimerais que nous demandions à la CPAC d'enregistrer les délibérations chaque semaine. Je ne sais pas si je dois proposer de modifier la motion, ou en soumettre une nouvelle. J'aimerais que nous adoptions une motion disant que les travaux du sous-comité seraient habituellement télévisés, à moins qu'il y ait une raison de ne pas le faire, plutôt que le contraire. La télédiffusion semble être exceptionnelle.

Le vice-président : Croyez-vous que remplacer le mot « permettre » par « demander » dans la motion actuelle ferait l'affaire?

Le sénateur Kenny : Oui. Si la motionnaire est d'accord avec cette modification, mon but serait atteint.

Le sénateur Wallin : « Demander » sous-entend chercher à obtenir.

The Deputy Chair: I am suggesting that because, as you know, we cannot determine that. We must always apply for that. Given the time, I think that, when we apply for it, it will be almost automatic.

Le vice-président : Je le propose parce que, comme vous le savez, nous n'avons pas le pouvoir de décider. Nous devons toujours demander la télédiffusion. Mais étant donné l'heure à laquelle nous tenons nos réunions, je crois que, quand nous ferons une demande, elle sera presque automatiquement acceptée.

Senator Kenny: The problem comes up with who is in the room, and whether they can get their equipment in and operating without interfering with anything. For some reason, I think there is a caucus in the room until about 10 a.m., so they would have from 10 a.m. until noon.

Le sénateur Kenny : Le problème est de savoir qui occupe la salle, et s'ils pourraient installer le matériel et le faire fonctionner sans déranger. Il semble qu'il y ait un caucus dans la salle jusqu'à 10 heures environ. Ils auraient donc de 10 heures à midi.

Senator Wallin: Why do we not say "seek when possible," then?

Le sénateur Wallin : Pourquoi ne dirions-nous pas « demander lorsque c'est possible », alors?

Senator Kenny: Does the Rules Committee meet in that room? Let us beat them to it. Let us ask for it first.

Le sénateur Kenny : Le Comité du Règlement ne se réunit-il pas dans cette salle? Prenons les devants, demandons cette salle en premier.

The Deputy Chair: Do they meet until noon?

Le vice-président : Se réunit-il jusqu'à midi?

Ms. Anwar: At noon until 1:30 p.m. They do not necessarily meet every week.

Mme Anwar : De 12 heures à 13 h 30, mais pas nécessairement chaque semaine.

Senator Wallin: If we said to "seek as often as possible" and start to establish that principle —

Le sénateur Wallin : Si nous disions « demander le plus souvent possible » et que nous commencions à agir en conséquence...

The Deputy Chair: Is that okay with you, Senator Wallin?

Le vice-président : Est-ce que cela vous va, sénateur Wallin?

Senator Wallin: I move that the chair and the deputy chair be empowered to seek as often as possible coverage by electronic media, et cetera.

Le sénateur Wallin : Je propose que le président et le vice-président soient autorisés à demander le plus souvent possible la diffusion des délibérations publiques, et cetera.

Ms. Anwar: Do you want to include room 160-S in the motion?

Mme Anwar : Aimeriez-vous mentionner la salle 160-S dans la motion?

Senator Kenny: Or another such room in the Centre Block that would accommodate television.

Le sénateur Kenny : Ou toute autre salle de l'édifice du Centre permettant la télédiffusion.

Ms. Anwar: "To seek as often as possible coverage by electronic media."

Mme Anwar : « Demander le plus souvent possible la diffusion par les médias d'information électroniques. »

The Deputy Chair: We do not need the last part because, by definition, the motion means we will seek meetings in a room equipped television.

Le vice-président : La dernière partie n'est pas nécessaire puisque la motion implique que nous tenions les séances dans une salle permettant la télédiffusion.

Senator Kenny: Yes, but the last part says "Centre Block" because there are other rooms equipped for television but you cannot get to them in time at lunch time.

Le sénateur Kenny : Oui, mais la dernière partie doit préciser « de l'édifice du Centre » parce que d'autres salles permettent la télédiffusion, mais nous ne disposons pas d'assez de temps pour nous y rendre à l'heure du dîner.

Senator Wallin: We just stepped out of caucus two minutes ago.

Le sénateur Wallin : Nous venons de quitter le caucus il y a deux minutes à peine.

Ms. Anwar: Do you want that at the end of the motion, then, or "as often as possible in the Centre Block"?

Mme Anwar : Alors, nous donnons cette précision à la fin de la motion, ou nous disons « le plus souvent possible dans l'édifice du Centre »?

Senator Wallin: "Subcommittee's public proceedings to be held in a Centre Block room equipped for television."

Le sénateur Wallin : « Les délibérations publiques du sous-comité se tiendront dans une salle de l'édifice du Centre permettant la télédiffusion. »

The Deputy Chair: Of which there is, in all, one.

Le vice-président : Il n'y en a qu'une, d'ailleurs.

Senator Kenny: There has been television in the Railway Committee room upstairs, but I do not know where they could go.

Le sénateur Kenny : La salle du Comité des chemins de fer à l'étage permet la télédiffusion, mais je ne sais pas où le comité pourrait se réunir.

The Deputy Chair: Clerk, could you please read the motion?

Ms. Anwar: It is moved:

> That the chair and deputy chair be empowered to seek, as often as possible, coverage by electronic media of the subcommittee's public proceedings, to be held in a room in Centre Block that is equipped for television, with the least possible disruption of its hearings, at its discretion."

The Deputy Chair: It is funny language but it is clear.

Senator Kenny: It is possible. Disruption always bothers me. It takes so much of the buzz away from a good meeting.

Senator Wallin: What is that line?

Ms. Anwar: That is the standard.

The Deputy Chair: It only means that the tail does not wag the dog; that we do not say beyond reason, "Are you ready yet?" and the television producer says, "No, I'm not ready yet."

Senator Wallin: This leads to possible disruption.

Senator Kenny: It was a word that was put in when —

Senator Wallin: — TV was a new thing? Maybe we could move past that.

The Deputy Chair: Also, it is in there to ensure there is not a big television stand with a big camera on it in the middle of the committee room.

Senator Wallin: We should be so lucky if one of those existed.

Senator Kenny: The same issue came up when a television crew wanted to come in. They should just be able to walk in and walk out like a print reporter or a radio reporter.

The Deputy Chair: It is harmless.

Senator Kenny: Yes, but it still should be done away with.

The Deputy Chair: Do you want to eliminate it from the motion?

Senator Wallin: I would be happy with that.

The Deputy Chair: End the motion with "public proceedings," period.

Ms. Anwar: No, "to be held in a room in the Centre Block equipped for television." It is moved:

> That the chair and deputy chair be empowered to seek, as often as possible, coverage by electronic media of the subcommittee's public proceedings, to be held in a room in Centre Block that is equipped for television.

The Deputy Chair: All in favour of the motion?

Senator Wallin: Agreed.

Le vice-président : Madame la greffière, pourriez-vous lire la motion?

Mme Anwar : Il est proposé :

> Que le président et le vice-président soient autorisés à demander, le plus souvent possible, la diffusion, par les médias d'information électroniques, des délibérations publiques du sous-comité, qui se tiendront dans une salle de l'édifice du Centre permettant la télédiffusion, de manière à déranger le moins possible ses travaux, à sa discrétion.

Le vice-président : C'est drôlement dit, mais c'est clair.

Le sénateur Kenny : Peut-être, mais « déranger » m'agace toujours. Ça brise tellement le rythme d'une bonne réunion.

Le sénateur Wallin : D'où vient ce passage?

Mme Anwar : C'est un passage type.

Le vice-président : Ça veut seulement dire que ce sont les membres du sous-comité qui tiennent les rênes, que c'est nous qui décidons, et non le réalisateur.

Le sénateur Wallin : Ça pourrait être dérangeant.

Le sénateur Kenny : Ce passage a été ajouté quand...

Le sénateur Wallin : ... la télévision est née? Peut-être pourrions-nous nous en passer maintenant.

Le vice-président : Il s'y trouve aussi pour éviter qu'on installe un gros support et une grosse caméra au centre de la salle de réunion.

Le sénateur Wallin : Nous aurions bien de la chance si c'était le cas!

Le sénateur Kenny : La même question a été soulevée lorsqu'une équipe de la télévision a voulu entrer. Les médias télévisés devraient pouvoir entrer et sortir comme les journalistes de la presse écrite ou de la radio.

Le vice-président : C'est sans conséquence.

Le sénateur Kenny : Oui, mais on devrait quand même supprimer ce passage.

Le vice-président : Voulez-vous le supprimer de la motion?

Le sénateur Wallin : J'en serais heureuse.

Le vice-président : Terminer la motion par « délibérations publiques », point.

Mme Anwar : Non, par « qui se tiendront dans une salle de l'édifice du Centre permettant la télédiffusion ». Il est proposé :

> Que le président et le vice-président soient autorisés à demander, le plus souvent possible, la diffusion, par les médias d'information électroniques, des délibérations publiques du sous-comité, qui se tiendront dans une salle de l'édifice du Centre permettant la télédiffusion.

Le vice-président : Tous, ceux qui sont en faveur de la motion?

Le sénateur Wallin : Oui.

Senator Kenny: For the record, I would like to note that I restrained from modifying it to say "with the usual hustle and bustle."

The Deputy Chair: The motion is carried.

Can we now properly deal with the question of the order of reference of the subcommittee? As a subcommittee, can we adopt the proposed order of reference so that it can go forward to the main committee to be presented to the house?

Ms. Anwar: It has already gone to the house.

The Deputy Chair: It has gone as proposed?

Ms. Anwar: Yes.

Senator Wallin: Am I to do something with that today? Yesterday, I asked Senator Comeau to work me in.

Ms. Anwar: The only issue today might be that I do not believe there is a motion to extend the sitting today, so, at four o'clock, time may run out.

The Deputy Chair: There is a motion to extend the sitting today. It was on the Order Paper yesterday.

Senator Wallin: It was usurped by "later."

Senator Kenny: If it is not today, then it will be Tuesday.

The Deputy Chair: Colleagues, we had an informal discussion earlier about witnesses before the main committee. I suggest that we wait in respect of the business of the subcommittee for the chair to determine and propose to us a work plan and a list of witnesses. Is that agreeable?

Senator Kenny: Yes.

Senator Wallin: I think we were just planning to instruct the clerk to begin some initial phone calls.

The Deputy Chair: Calls based on advice from the chair.

Senator Wallin: Right.

The Deputy Chair: If that is agreeable, and if there is no further business, we will adjourn the meeting. Is it agreed? Carried.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, May 6, 2009

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:16 p.m. to study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans who have served honourably in Her Majesty's Canadian armed forces in the past; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and its antecedents; and all of their families.

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

Le sénateur Kenny : Pour le compte rendu, j'aimerais préciser que je me suis retenu de demander qu'on ajoute « avec le brouhaha habituel ».

Le vice-président : La motion est adoptée.

Pouvons-nous maintenant examiner comme il se doit la question de l'ordre de renvoi du sous-comité? En tant que sous-comité, pouvons-nous adopter l'ordre de renvoi proposé pour le présenter au comité principal, qui le soumettra ensuite au Sénat?

Mme Anwar : Il a déjà été soumis au Sénat.

Le vice-président : La version proposée a été soumise au Sénat?

Mme Anwar : Oui.

Le sénateur Wallin : Dois-je faire quelque chose par rapport à cette question aujourd'hui? Hier, j'ai demandé au sénateur Comeau de me mettre au courant.

Mme Anwar : Le seul problème aujourd'hui, je crois, c'est qu'il n'y a pas de motion visant à prolonger la séance, alors, à 16 heures, nous pourrions manquer de temps.

Le vice-président : Il y a bien une motion visant à prolonger la séance d'aujourd'hui. Elle était inscrite au Feuilleton, hier.

Le sénateur Wallin : La mention a été remplacée par « plus tard ».

Le sénateur Kenny : Si ce n'est pas aujourd'hui, ce sera mardi alors.

Le vice-président : Chers collègues, nous avons déjà discuté de manière informelle des témoins invités à comparaître devant le comité principal. Pour ce qui est des affaires du sous-comité, je propose que nous attendions que le président établisse un plan de travail et dresse une liste de témoins, et qu'il nous les soumette. Sommes-nous d'accord là-dessus?

Le sénateur Kenny : Oui.

Le sénateur Wallin : Je crois que nous avions l'intention de demander à la greffière de faire quelques appels préliminaires.

Le vice-président : Oui, mais d'après une liste soumise par le président.

Le sénateur Wallin : Exact.

Le vice-président : Si tous sont d'accord et s'il n'y a pas d'autres questions, je lève la séance. Êtes-vous d'accord? Adopté.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 6 mai 2009

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 16 pour l'examen des services et des avantages sociaux offerts aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants qui ont servi dignement dans les Forces armées de Sa Majesté, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada (ou de cette organisation sous ses noms antérieurs), ainsi qu'à leurs familles.

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

[*English*]

The Chair: I would like to call to order this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs. First, I should express a welcome to all senators to the first meeting in this parliamentary session.

We are gathered to hear testimony of Colonel (Ret'd) Patrick Stogran. Colonel Stogran retired in 2007 after a long and distinguished career in the Canadian Forces in order to take up his current appointment as the Veterans Ombudsman.

The aim of this meeting is to seek the views of the Veterans Ombudsman on principal issues facing the veterans' community in Canada and to review the status of its office. Colonel Stogran appeared before this subcommittee on February 6, 2008.

The Veterans Ombudsman is an impartial, arms-length independent officer with a responsibility to assist veterans to pursue their concerns and advance their issues. It is also intended that the appointment will raise awareness of the needs and concerns of veterans and enhance the confidence of veterans that their views are important, which indeed they are.

The ombudsman is mandated to uphold the Veterans Bill of Rights and review individual and systemic issues arising out of it.

[*Translation*]

The mandate of the ombudsman shall be

(*a*) to review and address complaints by clients and their representatives arising from the application of the provisions of the Veterans Bill of Rights;

(*b*) to identify and review emerging systemic issues related to programs and services provided or administered by the department or by third parties on the department's behalf that impact negatively on clients;

(*c*) to review and address complaints by clients and their representatives related to programs and services provided or administered by the department or by third parties on the department's behalf, including individual decisions related to the programs and services for which there is no right of appeal to the board;

(*d*) to review systemic issues related to the board; and

(*e*) to facilitate access by clients to programs and services by providing them with information and referrals.

[*English*]

Colonel Stogran, we welcome you today. It is nice to have you back with us.

[*Traduction*]

Le président : Je déclare ouverte la séance du Sous-comité des anciens combattants. J'aimerais d'abord souhaiter la bienvenue à tous les sénateurs à cette première séance de la session parlementaire.

Nous sommes réunis pour entendre le témoignage du colonel (à la retraite) Patrick Stogran. Le colonel Stogran a pris sa retraite en 2007 après une longue et distinguée carrière dans les Forces canadiennes afin d'occuper son poste actuel d'ombudsman des vétérans.

La présente réunion vise à recueillir l'opinion de l'ombudsman des vétérans sur les principaux problèmes auxquels sont confrontés les anciens combattants du Canada et pour examiner la situation de son bureau. Le colonel Stogran a comparu devant le sous-comité le 6 février 2008.

L'ombudsman des vétérans est un agent impartial et indépendant chargé d'aider les anciens combattants à répondre à leurs préoccupations et à faire progresser les questions qui les intéressent. Cette nomination vise également à mieux faire connaître les besoins et les préoccupations des anciens combattants et à aider ces derniers à croire davantage que leur opinion est importante, ce qu'elle est d'ailleurs.

L'ombudsman est mandaté pour faire respecter la Déclaration des droits des anciens combattants et pour examiner les questions individuelles et systémiques qui en découlent.

[*Français*]

L'ombudsman a pour mandat :

a) d'examiner et de traiter les plaintes des clients et de leurs représentants découlant de l'application de la Déclaration des droits des anciens combattants;

b) De cerner et d'examiner tout problème nouveau d'ordre systémique concernant les programmes et services offerts ou administrés par le ministère ou par un tiers agissant en son nom, qui a une incidence négative sur les clients;

c) D'examiner et de traiter les plaintes des clients ou de leurs représentants concernant les programmes et les services offerts ou administrés par le ministère ou par un tiers agissant en son nom, notamment les décisions concernant les programmes et services qui ont une portée individuelle et pour lesquelles aucun droit d'appel ni de révision ne peut être exercé devant un tribunal.

d) D'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au tribunal;

e) De faciliter pour les clients l'accès aux programmes et services en leur fournissant de l'information et des services d'aiguillage.

[*Traduction*]

Colonel Stogran, nous vous souhaitons la bienvenue aujourd'hui. Nous sommes heureux de vous revoir.

Before I begin, I will introduce the members of the committee who are present today. The Deputy Chair of our subcommittee is Senator Banks from Alberta. We are also fortunate enough to have with us Senator Day from New Brunswick, a former deputy chair and former chair of this committee; and, of course, Senator Kenny, on my left, is the chair of our parent committee, the Standing Senate Committee on National Security and Defence. We are also fortunate to have Senator Downe from Prince Edward Island, who has a particular interest in matters relating to veterans, and I should introduce, not the least, of course, Senator Wallin, who is from Saskatchewan. I think this is Senator Wallin's first time at the committee. We welcome you, Senator Wallin. We also have Senator Manning from Newfoundland. This is his first meeting also, I think.

Colonel Stogran, I understand you have a short statement, which I invite you to give. Following that, I am sure there will be questions from senators.

Colonel (Ret'd) Patrick Stogran, Veterans Ombudsman: Thank you very much for the opportunity to meet with you today.

[*Translation*]

Mr. Chair, by agreeing to become Veterans Ombudsman, I promised I would do my best to serve veterans and to establish the same working conditions for staff that I am committed to upholding. So far, it has been an uphill battle, and I would say that I probably deserve a failing grade in my role as ombudsman. Despite our best efforts, many veterans still face a number of increasingly complicated systemic issues arising from acts, regulations and policies, and we continue to tackle those issues.

[*English*]

On the first day of my appointment, I expressed my intention to work collaboratively with Veterans Affairs Canada. However, I was warned that our stakeholders — and I call stakeholders anybody who holds a stake in having a veterans ombudsman — could interpret collaboration as collusion with the organization that has been the source of their frustrations. I have avoided expressing that intent because I do not want to jeopardize the trust that our stakeholders have in our office. Notwithstanding, I have spent a year trying to establish a non-adversarial and transparent relationship with the department. In fact, I spent yesterday at the district offices in Halifax, speaking with their middle management. I have also repeatedly expressed my commitment to avoid, if possible, detracting from any trust and confidence the veterans have in Veterans Affairs Canada.

To date, however, our office has been met with ambivalence from the department.

Avant de commencer, je vais présenter les membres du comité présents aujourd'hui. Le sénateur Banks, de l'Alberta, est vice-président du sous-comité. Nous avons également la chance d'avoir parmi nous le sénateur Day, du Nouveau-Brunswick, qui a déjà été vice-président et président du comité. Bien sûr, le sénateur Kenny, à ma gauche, est le président de notre comité principal, le Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense. Nous comptons également parmi nous le sénateur Downe, de l'Île-du-Prince-Édouard, qui a un intérêt particulier dans les questions qui touchent les anciens combattants. Je devrais également présenter, bien sûr, le sénateur Wallin, de la Saskatchewan. Je crois que c'est la première fois qu'il assiste à une séance du comité. Nous vous souhaitons la bienvenue, sénateur Wallin. Je crois que c'est également la première participation du sénateur Manning, de Terre-Neuve.

Colonel Stogran, je crois comprendre que vous avez un bref exposé, que je vous invite à faire. Je suis sûr que par la suite, les sénateurs auront des questions à poser.

Colonel (à la retraite) Patrick Stogran, ombudsman des vétérans : Merci de me donner l'occasion de vous rencontrer aujourd'hui.

[*Français*]

Monsieur le président, en acceptant de devenir l'ombudsman des vétérans, j'ai promis de faire de mon mieux pour servir ceux-ci et d'établir à l'intention du personnel les mêmes conditions auxquelles je souscris. Jusqu'à ce jour, nous livrons un dur combat et j'estime ne pas mériter la note de passage à titre d'ombudsman. Malgré les efforts que nous avons déployés, nous persistons à nous attaquer aux problèmes d'ordre systémique, davantage complexes, découlant des lois, des règlements et des politiques auxquels bon nombre d'anciens combattants sont confrontés.

[*Traduction*]

Le jour suivant ma nomination, j'ai exprimé le souhait de travailler en collaboration avec Anciens Combattants Canada. Toutefois, on m'a prévenu que nos intervenants — c'est-à-dire tous ceux qui s'intéressent à la fonction d'ombudsman des vétérans — pourraient interpréter mon intention comme si j'étais de connivence avec l'organisation à la source de leurs frustrations. J'ai donc évité de parler de ma démarche parce que je ne veux pas compromettre la confiance des intervenants à l'égard du Bureau. Malgré tout, j'ai passé l'année à établir des rapports transparents et non conflictuels avec le ministère. En fait, j'ai passé la journée d'hier dans les bureaux de district d'Halifax, à parler avec les cadres intermédiaires. Également, j'ai réitéré mon engagement d'éviter, autant que possible, d'amenuiser le lien de confiance qu'entretiennent les anciens combattants avec Anciens Combattants Canada.

Toutefois, à ce jour, le bureau s'est heurté à de l'ambivalence de la part du ministère.

[*Translation*]

For instance, for almost a year now, I have been urging the department to deal with the issue of homeless veterans. I have visited homeless shelters and veterans' homes, and I have never seen any sign of VAC's involvement with this group.

The Office of the Veterans Ombudsman recently submitted its first official report to the department and has asked management to comment on it. VAC has indicated that it can comment on only one of the seven recommendations in the report, which is on the verge of being sent to the minister.

[*English*]

The department continues to deny us access to information and meetings with departmental staff. The effective and efficient provision of corporate services and human resource management services — a measure of economy that has us dovetailed with those departments within the department, by VAC — has been a problematic situation.

We continue to work through these issues but a lot more remains to be done. I am also in the process of making significant changes intended to enhance our ability to raise awareness of the needs and concerns of veterans.

Notwithstanding the failing grade I give myself, and I emphasize "myself," for the lack of impact we have made on the more complex issues that challenge our veterans, we have enjoyed a considerable degree of success out of the public eye. Our front line staff has received well over 5,000 calls from stakeholders, opened over 1,700 files and successfully intervened on behalf of our stakeholders on over 400 occasions. These small victories are one of the things that have kept me going to work, despite the pressures from all sides towards the Office of the Veterans Ombudsman. The other reason is the staff of the Office of the Veterans Ombudsman, which has volunteered to shoulder that burden alongside of me. I mention also the front line workers in the district offices who have to deal with the daily stress of trying to improve the lives and well-being of our veterans despite a system that is sometimes less than empathetic. To them I owe a huge debt of gratitude.

In conclusion, the Office of the Veterans Ombudsman has not been treated as one would expect an arm's-length ombudsman should be treated. The word "ombudsman" is a Swedish word that translates loosely as "public defender." However, our relationship with the department has been more akin to that of a complaints section.

The icon of the world of "ombudsmanry," Mr. Andre Marin, past ombudsman for the Department of National Defence/Canadian Forces, DND/CF, and currently defending the people of Ontario, has long advocated for the imperative of legislated powers for an ombudsman. As I live and learn the work of an ombudsman, I can certainly understand what motivates that assertion.

[*Français*]

Par exemple, depuis près d'un an, je presse le ministère de s'occuper des anciens combattants sans abri. Je me suis rendu dans des centres pour itinérants, des logements pour anciens combattants, et jamais je n'y ai reconnu la marque de l'engagement de l'ACC sur ce terrain.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a récemment déposé son premier rapport officiel au ministère qu'il demande à la direction de commenter. Des sept recommandations formulées dans le rapport, l'ACC a établi ne pouvoir en commenter qu'une seule. Ce rapport est sur le point d'être acheminé au ministre.

[*Traduction*]

Le ministère continue à nous interdire l'accès à l'information et à des réunions avec son personnel. La prestation efficace de services ministériels et de services de gestion des ressources humaines de la part d'ACC, une mesure d'économie qui nous lie aux unités du ministère — est problématique.

Nous continuons de tenter de régler ces difficultés, mais il reste beaucoup à faire. Je suis aussi en train d'effectuer des changements importants visant à accroître de façon notable notre capacité de sensibilisation aux besoins et aux préoccupations des anciens combattants.

Malgré le constat d'échec qui ressort de ma contribution — et j'insiste sur le « ma » — visant à résoudre les problèmes les plus complexes auxquels les anciens combattants sont aux prises, nous devons nous réjouir du succès considérable que nous connaissons auprès du public en général. Le personnel de première ligne du bureau a reçu plus de 5 000 appels de la part des intéressés, a ouvert plus de 1 700 dossiers et est intervenu avec succès plus de 400 fois au nom de ces derniers. Ces petites victoires me motivent à poursuivre mon travail même si le Bureau de l'ombudsman des vétérans subit des pressions de toute part. Ce qui me tient également, c'est le personnel du bureau qui s'est porté volontaire pour m'épauler à absorber ce fardeau, ainsi que les employés de première ligne des bureaux de district qui doivent composer avec le stress de tous les jours engendré par la volonté d'améliorer le sort et le bien-être des anciens combattants, en dépit d'un système qui laisse bien peu de place à l'empathie. Je leur en suis extrêmement reconnaissant.

Pour terminer, sachez que le bureau n'a pas été traité de la façon dont il est en droit de s'attendre d'un bureau d'ombudsman autonome. D'origine suédoise, le terme « ombudsman » se traduit littéralement par « défenseur public ». Cependant, le ministère nous perçoit plutôt comme la section des plaintes.

Le modèle par excellence dans le milieu des ombudsmans, M. Andre Marin, l'ancien ombudsman du MDN/FC, œuvrant présentement à la défense des citoyens de l'Ontario, préconise depuis longtemps un encadrement juridique des pouvoirs de l'ombudsman. L'expérience qui m'est donnée de vivre à ce titre me porte à comprendre son affirmation.

Once again, thank you for inviting me back to meet with you at the mid-term of my tenure. In keeping with two of the four hallmarks of our office — those being objectivity and transparency — I look forward to responding to your questions as frankly and accurately as I can.

Senator Wallin: I want to get into the technical questions to clarify your mandate and relationship with VAC and the Veterans Review and Appeal Board.

Do you see yourself as completely separate and apart from the department or do you see yourself working with and alongside the department, in your day-to-day work?

Col. Stogran: Once again, I see myself working collaboratively, if you will, in order to advance the veterans' issues. Officially, via the announcement of the Prime Minister on April 3, 2007, we were announced as an arm's-length organization to raise the awareness of the needs and concerns of veterans. "Arm's length" is a legal term for independence and I exercise my independence, which I define as my ability to make my own decisions regarding the fair treatment of veterans in accordance with the Veterans Bill of Rights.

Senator Wallin: I am trying to establish your relationship. If you come across a veteran with a problem, what do you do?

Col. Stogran: If we come across a veteran with a problem who asks for our services, we provide the services as we are mandated. We are mandated to provide information, referrals and/or intervene on behalf of veterans. We have four levels of intervention, the first being mediating between the department and the decision maker.

When a veteran comes to us with a problem, our front line operators, our early intervention analyst's task is to come to know the veterans' situation intimately, as if it were their own. They then weed out any emotional baggage that may be carried with that complaint through the frustrations they have had with the department. Then they act as a mediator to try to change decisions.

We have three other levels of intervention. The second level is modifying practices within the department to the advantage of their client. The third level is still in the department, where we actually address policies. Some of the problems are lodged in legislation and we have yet to reach any of the higher-level systemic problems. However, some of the problems are at that level.

The Chair: What happens when the problem can be taken before the Veterans Review and Appeal Board? It is only when that avenue is closed that you intervene; am I correct?

Col. Stogran: Yes, sir. For the complaints that come to us, the veterans are compelled to exhaust the existing redress system except if there are compelling circumstances. Those compelling circumstances can be that the process has taken too long; that the

Je vous remercie, une fois encore, de m'avoir invité de nouveau à vous rencontrer à mi-mandat. Conformément aux valeurs d'objectivité et de transparence du Bureau de l'ombudsman des vétérans, je me réjouis à l'avance de répondre à vos questions avec le plus de sincérité et d'exactitude possible.

Le sénateur Wallin : Je veux aborder les questions techniques afin de clarifier votre mandat et vos relations avec ACC et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Vous considérez-vous comme complètement distinct du ministère ou croyez-vous que vous travaillez avec ce dernier dans vos tâches quotidiennes?

Col Stogran : Je le répète, je considère que je travaille en collaboration, si l'on peut dire, afin de faire progresser les questions qui intéressent les anciens combattants. Officiellement, conformément à l'annonce que le premier ministre a faite le 3 avril 2007, nous sommes un organisme autonome mandaté pour sensibiliser la population aux besoins et aux préoccupations des anciens combattants. « Autonome » est un terme légal pour indépendant, et j'exerce mon indépendance, que je définis comme étant ma capacité de prendre mes propres décisions concernant le traitement équitable des anciens combattants conformément à la Déclaration des droits des anciens combattants.

Le sénateur Wallin : J'essaie de déterminer quelles sont vos relations. Si vous rencontrez un ancien combattant confronté à un problème, que faites-vous?

Col Stogran : Si un ancien combattant ayant un problème fait appel à nous, nous fournissons les services en conformité avec notre mandat. Nous sommes chargés de fournir de l'information, de diriger les gens et/ou d'intervenir au nom des anciens combattants. Nous avons quatre niveaux d'intervention, le premier étant la médiation entre le ministère et le décideur.

Lorsqu'un ancien combattant nous expose un problème, nos intervenants de première ligne et les analystes d'intervention précoce doivent parvenir à connaître en détail la situation de ce dernier comme si c'était la leur. Ils doivent ensuite faire abstraction du bagage émotionnel qui peut accompagner la plainte, qui découle des frustrations engendrées par le ministère. Ils agissent ensuite comme médiateur afin d'essayer de changer les décisions.

Nous avons trois autres niveaux d'intervention. Le deuxième niveau consiste à modifier les pratiques du ministère à l'avantage de ses clients. Le troisième niveau se trouve toujours au sein du ministère, où nous nous occupons des questions de politiques. Certains problèmes se trouvent dans les lois, et nous n'avons pas encore touché aux problèmes systémiques de niveau supérieur. C'est toutefois à ce palier que certains problèmes se posent.

Le président : Que se passe-t-il lorsque le problème peut être porté devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)? C'est seulement quand cette solution s'avère impossible que vous intervenez, n'est-ce pas?

Col Stogran : En effet, monsieur. Pour les plaintes que nous recevons, les anciens combattants doivent épuiser les recours existants, sauf si les circonstances l'exigent. Il se peut que le processus prenne trop de temps ou que l'intéressé subisse des

individual will suffer undue hardship, and I see that as being financial or physical hardship, causing harm to somebody else; and there is a third condition. There are compelling circumstances where we are allowed to intervene.

préjudices indus, qui peuvent être, selon moi, de nature financière ou physique et causer du tort à autrui. Il y a également une troisième condition. Ce sont là les circonstances où nous pouvons intervenir.

We are prohibited from reviewing decisions of the Veterans Review and Appeal Board, which is a quasi-judicial system, as well as legal advice and legal judgment, those types of matters.

Nous ne sommes pas autorisés à réviser les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), qui est une instance quasi judiciaire, pas plus que nous ne pouvons examiner les conseils et les jugements juridiques ou d'autres questions de ce genre.

We are currently in a legal discussion, if you will, with the department regarding the definition of "to review." I view "to review" in terms of the prohibition to review legal documents, judgment and decisions of the Veterans Review and Appeal Board. I view that to be in accordance with the definition held in the Pension Act and the Veterans Review and Appeal Board Act, which defines "to review" as to hear, determine, and deal with issues.

Nous tenons actuellement des discussions d'ordre juridique avec le ministère concernant la définition du mot « réviser ». Je place ce mot dans le contexte de l'interdiction de réviser les documents juridiques, les jugements et les décisions du Tribunal des anciens combattants. Selon moi, ce mot correspond à la définition figurant dans la Loi sur les pensions et la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), selon laquelle cette action consiste à réviser toute décision rendue et à statuer sur toute question.

The department, on the other hand, sees "to review" as having access to or the ability to read any documents. We have been prohibited from reading documents such as legal advice on certain issues.

Pour sa part, le ministère considère que le fait de réviser consiste à avoir accès à n'importe quel document et à pouvoir les consulter. On nous a empêchés de lire des documents comme des conseils juridiques sur certaines questions.

The definition of "to review," if it is taken literally as "to read," we would be prohibited from reading legal judgments that are in fact public access, out in the street. That remains as point of contention for us.

Si l'on prend le mot « réviser » au sens littéral de « lire », nous ne pourrions prendre connaissance des jugements juridiques qui sont en fait accessibles au public. Ce terme demeure un point de désaccord entre nous.

Where we can get involved — and we have yet to exercise our involvement with the Veterans Review and Appeal Board — is where there are systemic problems, where the system is letting our veterans down. A large number of our complaints are from the Veterans Review and Appeal Board. Now that I have legal counsel on my staff, we are looking seriously at how to move ahead on those issues.

Là où nous pouvons intervenir — et nous n'avons pas encore réussi à agir auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) —, c'est là où se trouvent des problèmes systémiques, où le système ne réussit pas à aider nos anciens combattants. Un grand nombre des plaintes que nous recevons concernent le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Maintenant que je dispose des services d'un conseiller juridique, nous examinons sérieusement comment nous pourrions intervenir à cet égard.

Senator Wallin: From the notes that we have from a variety of sources, you have had about 5,000 inquiries from veterans, of which about 1,700 have proceeded as case files to be investigated, so you are dealing with VAC in that context.

Le sénateur Wallin : D'après les notes que nous avons obtenues de diverses sources, vous avez reçu environ 5 000 demandes d'information d'anciens combattants, dont environ 1 700 ont fait l'objet d'un dossier d'enquête; vous traitez donc avec ACC dans ce contexte.

Col. Stogran: Yes.

Col Stogran : Oui.

Senator Wallin: You have spoken about dealing with homeless veterans. For example, if you walk into a homeless shelter in any city in Canada and find a veteran, what do you do?

Le sénateur Wallin : Vous avez parlé de la situation des anciens combattants sans abri. Par exemple, si vous trouvez un ancien combattant dans un refuge pour sans-abri dans une ville quelconque du Canada, que faites-vous?

Col. Stogran: That is a very broad statement. It depends on the circumstances. In the first instance, I respect the right to privacy and the pride of the individual in that shelter. Homeless people are entitled to all of the rights and protections under the Privacy Act, in the first instance.

Col Stogran : Voilà qui est très vague. Tout dépend des circonstances. D'abord, je respecte le droit à la vie privée et la fierté des gens qui se trouvent dans les refuges. Les sans-abri peuvent se prévaloir de tous les droits et de la protection prévus par la Loi sur la protection des renseignements personnels en première instance.

If the veteran asks for assistance, as some have, then in all instances where we are asked to assist and intervene on behalf of a veteran, the priority is to look after the interests of that individual. If it contributes to a systemic issue, then that becomes part of that case file set. Without exception, when we are asked to assist someone — and we have been asked by homeless veterans — we take it to the department. Homelessness, in itself, is not a cry for help. These people are proud and they are private.

Senator Wallin: I am trying to get at that exact point. If you are visiting a shelter in your official capacity and either someone reaches out to you or someone suggests to you that the person sitting over there is a veteran and could be in need of help, what do you do? Do you introduce yourself as the Veterans Ombudsman and ask if the veteran has any concerns or complaints about the department? Alternatively, do you ask if the veteran has been in touch with the department and that has not worked out?

How do you deal with this? I am trying to find out the difference between your office and the department, because the department is doing outreach as well; they have people going to homeless shelters all the time. I am trying to figure out how the process works.

Col. Stogran: We have encountered that from the department. I spent 30 years of my career inspecting organizations for combat readiness to deploy overseas. When I see that something that should be happening is not happening I realize that there is a problem.

The situation with the homeless is that the department speaks in broad generalities. In the 10 shelters I have visited, I have met homeless veterans. In not one of those shelters did I see posters or brochures to inform the veterans of their rights. My experience is that the directors and padres did not have the information to give to the veterans on who to contact for help.

Senator Wallin: These are anecdotal comments.

Col. Stogran: I would say it is operational inspections. It is first person singular.

Senator Wallin: Certainly the department says that they are doing outreach, as well as you are doing outreach. I am trying to figure out what you do as your outreach. If the veteran tells you that he or she is in need of help and assistance, or you learn it from some process, what do you do?

Col. Stogran: We take it to the department.

Senator Wallin: That is your first line?

Col. Stogran: Absolutely. We are not in the business of solving veterans' problems. We are in the business of making sure the system acts responsibly on behalf of the veterans.

Si l'ancien combattant demande de l'aide, comme certains l'ont fait, alors dans tous les cas où on nous demande d'aider un ancien combattant et d'intervenir en son nom, la priorité consiste à défendre les intérêts de cette personne. Si le cas concerne un problème systémique, alors il est ajouté au dossier pertinent. Sans exception, lorsqu'on nous demande d'aider quelqu'un — et on nous a déjà demandé d'aider des anciens combattants sans abri —, nous soumettons l'affaire au ministère. Le fait d'être sans-abri n'est pas en soi un appel à l'aide. Ces gens sont fiers et protègent leur vie privée.

Le sénateur Wallin : C'est exactement là où j'essaie d'en venir. Si vous visitez un refuge dans votre rôle officiel et que quelqu'un s'adresse à vous ou vous fait comprendre que la personne assise là est un ancien combattant qui pourrait avoir besoin d'aide, que faites-vous? Est-ce que vous vous présentez comme étant l'ombudsman des vétérans et demandez à cette personne si elle a des préoccupations ou des plaintes au sujet du ministère? Ou lui demandez-vous si elle a communiqué avec le ministère et que ses démarches n'ont pas porté fruit?

Comment réglez-vous la question? J'essaie de saisir la différence entre votre bureau et le ministère, parce que ce dernier aussi fait de la sensibilisation et envoie des gens régulièrement dans les refuges pour sans-abri. J'essaie de comprendre comment le processus fonctionne.

Col Stogran : C'est quelque chose que nous avons remarqué concernant le ministère. J'ai passé 30 ans de ma carrière à inspecter des organismes pour vérifier s'ils étaient prêts au combat en vue d'un déploiement à l'étranger. Quand je vois que les choses ne se passent pas comme elles le devraient, je comprends qu'il y a un problème.

Le problème avec la question des sans-abri, c'est que le ministère parle en termes très généraux. Dans les 10 refuges que j'ai visités, j'ai rencontré des anciens combattants sans abri. Mais nulle part je n'ai vu d'affiches ou de brochures informant les anciens combattants de leurs droits. J'ai constaté que les directeurs et les aumôniers n'ont pas d'information à leur donner pour qu'ils sachent avec qui communiquer pour obtenir de l'aide.

Le sénateur Wallin : Ces commentaires tiennent de l'anecdote.

Col Stogran : Ce sont des inspections opérationnelles. C'est à la première personne du singulier.

Le sénateur Wallin : Chose certaine, le ministère affirme faire de la sensibilisation, tout comme vous. J'essaie de comprendre comment vous vous y prenez. Si l'ancien combattant vous dit qu'il ou qu'elle a besoin d'aide ou que vous êtes informé de sa situation par l'entremise d'un processus quelconque, que faites-vous?

Col Stogran : Nous soumettons l'affaire au ministère.

Le sénateur Wallin : C'est votre première démarche?

Col Stogran : Certainement. Nous ne sommes pas là pour régler les problèmes des anciens combattants, mais bien pour nous assurer que le système agit de manière responsable en leur nom.

In the case of homeless veterans, this is a gap in services. This is not provided. What we have seen on the ground and what the department has provided us, and as far as we can tell from the information that we have access to, are local initiatives, not departmental.

Senator Wallin: You mean local offices of the department?

Col. Stogran: District offices, conscientious employees of Veterans Affairs Canada.

Senator Wallin: Does that not count?

Col. Stogran: No, it does not count. It is a gap in programs. The briefing note that I have seen from the department describes all sorts of services that are available to homeless veterans, such as housekeeping and groundskeeping. Those are included in the department's assessment of what services are available to homeless people.

On the one hand, they speak in generalities, as if these measures are all available to the homeless. What I am seeing in terms of specifics — and I am asked to define those specifics — is a lack of engagement.

Senator Wallin: The department says that they have staff in their district offices. Presumably that is why you have a district office, so that not everyone has to fly from headquarters to go to the local shelters; is that correct? Do you think that is reasonable?

Col. Stogran: Yes.

Senator Wallin: Their outreach activities include visiting shelters, food banks, working with local community agencies and veterans organizations. Do you agree that that occurs?

Col. Stogran: I have seen no evidence of that.

Senator Wallin: Okay. The people that run these shelters have said there has never been a person from the department —

Col. Stogran: Without exception, across this country. I visited 10 shelters, two in Toronto and four here in the local area, as recently as this week.

Senator Wallin: Let us go back to the specific. You said that the office is not in the business of solving problems, so you take the case of the individual and you pick up the phone. I am just trying to understand the process.

Col. Stogran: Yes. We try to resolve issues at the lowest possible level, and that would be within the department. We try to work with departmental staff to encourage them to fill these gaps.

Senator Wallin: Of the 5,000 inquiries that you have had from veterans, 1,700 of which have proceeded to case files, those 1,700 have responded and said: You are right. Thank you for bringing this to our attention. We will put this in the system.

Dans le cas des anciens combattants sans abri, il y a des lacunes au chapitre des services. Ces services ne sont pas offerts. D'après ce que nous avons vu sur place, l'information que le ministère nous a fournie et les renseignements auxquels nous avons accès, il s'agit d'initiatives locales et non de démarches du ministère.

Le sénateur Wallin : Vous voulez dire les bureaux locaux du ministère?

Col Stogran : Je parle des bureaux de district, d'employés consciencieux d'Anciens Combattants Canada.

Le sénateur Wallin : Et cela ne compte pas?

Col Stogran : Non, cela ne compte pas. C'est une lacune dans les programmes. La note d'information du ministère que j'ai vue décrit toutes sortes de services offerts aux anciens combattants sans-abri, comme les services d'entretien ménager et d'entretien de terrain. Ces services sont inclus dans l'évaluation que le ministère a réalisée des services offerts aux sans-abri.

D'un côté, le ministère s'exprime en généralités, comme si ces mesures étaient toutes offertes aux sans-abri. Mais quand on entre dans les détails — et c'est ce qu'on me demande faire —, on constate un manque de participation.

Le sénateur Wallin : Le ministère affirme avoir du personnel dans ses bureaux de district. On peut supposer que c'est la raison pour laquelle ces bureaux existent, pour que le personnel n'ait pas à se déplacer en avion entre l'administration centrale et les refuges locaux. Est-ce le cas? Croyez-vous que c'est raisonnable?

Col Stogran : Oui.

Le sénateur Wallin : Les activités de sensibilisation du ministère comprennent des visites de refuges, des banques alimentaires, ainsi que de la collaboration avec les organismes communautaires et des organisations d'anciens combattants locaux. D'après vous, ces activités sont-elles mises en œuvre?

Col Stogran : Je n'ai rien vu qui l'indique.

Le sénateur Wallin : Bien. Les gens qui s'occupent de ces refuges ont dit qu'ils n'avaient jamais vu personne venant du ministère...

Col Stogran : Sans exception, à l'échelle du pays. J'ai visité 10 refuges, deux à Toronto et quatre ici, dans la région, pas plus tard que cette semaine.

Le sénateur Wallin : Revenons aux détails. Vous avez dit que le bureau n'est pas là pour régler les problèmes; alors, quand vous avez le dossier d'une personne entre les mains, vous décrochez le téléphone. J'essaie juste de comprendre le processus.

Col Stogran : Oui. Nous cherchons à résoudre les questions au niveau le plus bas possible, à savoir au niveau du ministère. Nous essayons de travailler avec les employés du ministère pour les encourager à combler ces lacunes.

Le sénateur Wallin : Parmi les 5 000 demandes d'information que vous avez reçues de la part d'anciens combattants, 1 700 sont devenues des dossiers d'enquête; autrement dit, dans ces 1 700 cas, on vous a répondu en disant : « Vous avez raison. Merci d'avoir attiré ce problème à notre attention. Nous allons l'intégrer au système. »

Col. Stogran: Yes. Some of those would be clusters, perhaps under systemic issues such as the Veterans Review and Appeal Board. Some are individual, stand-alone, lower-level type interventions, and we action those immediately.

Senator Wallin: What about the other 3,000?

Col. Stogran: Very often, they are information or referrals. In the first instance, those are the contacts, people who have come to our office. We may provide them with information or services that are available or we may refer them to another office.

Another thing I insist upon with my team members who detect a frustrated veteran, someone who has been bounced from agency to agency, is that we do a hot transfer and facilitate the engagement of the responsible organization with the veteran.

Senator Wallin: That might or might not be the department?

Col. Stogran: It might not be the department.

Senator Wallin: It might be another agency of government.

Col. Stogran: Yes, we also engage with the Government of Ontario.

Senator Wallin: So different levels of government and agencies are responding. When you call, they respond to you?

Col. Stogran: Senator, I have been overwhelmed by the empathy with the plight of the veterans. The staff in the district offices are one of our best sources of intelligence on the systemic problems. We are now in the process of doing an omnibus investigation into the red tape that exists within the department, and some of the best sources of the information regarding the frustrations of red tape in Veteran Affairs come from the district offices.

Senator Wallin: I am trying to reconcile that information. That is the sense we get when we speak with people. We get the sense that on the ground, in the cities in Winnipeg and Saskatoon and other cities, there is real engagement. You tell me that they are some of the most empathetic and responsive people, but then you say that you have never witnessed any sign of engagement at the street level. Is that not engagement?

Col. Stogran: Senator Wallin, that is because there are local engagements. There are conscientious people who can get out there and do it. I am saying there is no policy or program that has touched all the shelters — nothing that has been brought to our attention. There is a breakdown as you get up the chain of command.

Senator Wallin: But people on the ground are doing this and reacting and delivering and responding to you?

Col Stogran : Oui. Certaines de ces demandes seraient regroupées, probablement sous la catégorie des problèmes d'ordre systémique comme le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Dans d'autres cas, il s'agit d'interventions en personne, qui se font de façon indépendante à des niveaux plus bas, et nous passons à l'action immédiatement.

Le sénateur Wallin : Qu'en est-il des 3 000 autres demandes?

Col Stogran : Très souvent, il s'agit de demandes d'information ou de services d'aiguillage. Dans le premier cas, les personnes, ou les personnes-ressources, viennent à notre bureau. Nous pouvons leur fournir des renseignements ou des services ou encore, les diriger vers un autre bureau.

Il y a un autre point sur lequel j'insiste auprès de mes membres d'équipe quand ils sont en présence d'un ancien combattant qui, à force d'être ballotté d'un organisme à l'autre, finit par être frustré : nous assurons un transfert direct vers l'organisation responsable afin de favoriser l'engagement à l'égard de l'ancien combattant.

Le sénateur Wallin : Ce n'est pas nécessairement le ministère?

Col Stogran : En effet.

Le sénateur Wallin : Ce pourrait être un autre organisme du gouvernement.

Col Stogran : Oui, nous travaillons également avec le gouvernement de l'Ontario.

Le sénateur Wallin : Alors, différents niveaux de gouvernement et d'organismes interviennent. Quand vous lancez l'appel, est-ce qu'ils vous répondent?

Col Stogran : Sénateur, je suis resté bouche bée devant la compassion que l'on démontre au sort des anciens combattants. Le personnel dans les bureaux de district constitue l'une de nos meilleures sources de renseignements sur les problèmes d'ordre systémique. Nous sommes justement en train de mener une enquête globale sur les lourdeurs administratives qui existent au sein du ministère, et les bureaux de district nous donnent certaines des meilleures sources d'information sur les frustrations causées par les lourdeurs administratives à Anciens Combattants.

Le sénateur Wallin : J'essaie de mettre cette information en contexte. C'est ce qu'on ressent quand on parle avec les gens. On a l'impression que, sur le terrain, dans les villes comme Winnipeg, Saskatoon et d'autres, il y a un engagement réel. Vous me dites qu'ils sont parmi les gens les plus compréhensifs et les plus à l'écoute qui soient, et pourtant vous affirmez n'avoir jamais été témoin d'un signe d'engagement sur place. N'est-ce pas là un signe d'engagement?

Col Stogran : Sénateur Wallin, c'est parce qu'il y a des engagements locaux. Il y a des gens consciencieux qui passent à l'action. Là où je veux en venir, c'est qu'il n'y a pas de politique ou de programme qui englobe l'ensemble des refuges — du moins, rien n'a été porté à notre attention. Il y a une rupture à mesure qu'on monte la chaîne de commandement.

Le sénateur Wallin : Mais les gens sur le terrain interviennent, réagissent, prennent des mesures et donnent suite à vos requêtes?

Col. Stogran: They are doing the very best they can. They are hardworking individuals.

Senator Wallin: I am trying to figure out why you have given yourself a failing report card if you are not in the business of solving problems, but we will leave that and come back to that another time.

The Chair: You say when you find someone in need who wants your help, you take it to the department, and you mentioned the problem of homelessness. Do you have an estimate of the number of homeless people whose names you referred to the department? Would it be one or 100?

Col. Stogran: I think two, sir. There is one that stands out in my mind very recently.

Senator Banks: Col. Stogran, it is very nice to see you again, notwithstanding the bleak nature of your report. I hope you are not being too self-critical.

You said that complaints come to you from the Veterans Review and Appeal Board. I take it that you met with people who have gone to the review board and have not been satisfied with the result?

Col. Stogran: Yes, sir, indeed.

Senator Banks: Did I understand you to say that the Department of Veterans Affairs lists groundskeeping, among the things they provide to homeless veterans.

Col. Stogran: Question Period notes, when we were on the distribution list for these documents, included all of the programs that existed within Veterans Affairs that were also available to the homeless people and groundskeeping was listed amongst them.

Senator Banks: Is there any program within Veterans Affairs that is aimed specifically at homeless people? Are you saying there is not?

Col. Stogran: Not to my knowledge, no, sir. There has been work at the higher levels but nothing formal that I have seen or has been offered to us by the department that has filtered down.

Senator Banks: You said that you have acquired legal counsel. When you were appointed and your office was set up, it was anticipated that you would be fully staffed, up, running, and functional by sometime in 2008. How is that going? Do you have the resources you need to do the job? Do you have the right people, the number of people, the space and the budget?

Col. Stogran: That is a broad question. In terms of how the hiring is going, we are still short of our complement of investigators, the people who look at policy and legislation.

Senator Banks: Talk about why that is so.

Col. Stogran: I would say a lot has to do with the channels of communication that we had between ourselves and the department regarding corporate services and human resource management services in that, as a measure of economy, our corporate services and HR are provided by the department. We

Col Stogran : Ils font de leur mieux. Ce sont des travailleurs acharnés.

Le sénateur Wallin : J'essaie de comprendre pourquoi vous estimez ne pas mériter la note de passage, surtout si vous n'êtes pas là pour régler les problèmes. Mais laissons cette question de côté; nous y reviendrons une autre fois.

Le président : Vous avez dit qu'en présence d'un ancien combattant qui a besoin d'aide, vous le renvoyez au ministère, et vous avez parlé du problème des sans-abri. Avez-vous relevé le nombre estimatif de sans-abri qui sont aiguillés vers le ministère? S'agit-il d'une poignée de personnes ou d'une centaine de personnes?

Col Stogran : Je crois qu'on a eu deux cas, monsieur. Il y a un cas récent qui me vient surtout à l'esprit.

Le sénateur Banks : Colonel Stogran, je suis ravi de vous revoir, même si votre rapport traite d'un sujet morbide. J'espère que vous n'êtes pas trop sévère envers vous-même.

Vous avez dit que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) vous renvoie les plaintes. Je suppose que vous avez rencontré des gens qui sont allés au tribunal de révision et qui sont sortis insatisfaits du résultat?

Col Stogran : En effet, monsieur.

Le sénateur Banks : Avez-vous bien dit que l'entretien de terrain se trouve dans la liste des services que le ministère des Anciens Combattants offre aux anciens combattants sans abri?

Col Stogran : Les notes pour la période de questions — quand nous étions inscrits sur la liste de distribution — indiquaient que tous les programmes offerts par Anciens Combattants étaient également disponibles pour les sans-abri, et l'entretien de terrain figurait parmi ces services.

Le sénateur Banks : Y a-t-il un programme à Anciens Combattants qui vise exclusivement les sans-abri? Êtes-vous en train de dire qu'il n'y en a pas?

Col Stogran : Pas à ma connaissance, monsieur. Certains travaux ont été faits aux échelons supérieurs, mais rien de formel pour autant que je sache; disons que le ministère ne nous a rien donné à cette fin.

Le sénateur Banks : Vous avez dit avoir embauché une conseillère juridique. À votre nomination, lorsque le bureau a ouvert ses portes, on prévoyait que vous seriez à pleine capacité d'ici 2008. Où en sont les choses? Disposez-vous des ressources nécessaires pour faire le travail? Avez-vous les bonnes personnes, le nombre de personnes, l'espace et le budget requis?

Col Stogran : Voilà une question très vaste. Pour ce qui est de la dotation, nous sommes toujours à court d'enquêteurs, de gens qui examinent les politiques et les lois.

Le sénateur Banks : Expliquez pourquoi.

Col Stogran : Je dirais que c'est, en grande partie, à cause des modes canaux de communication qui existent entre notre bureau et le ministère concernant les services ministériels et les services de gestion des ressources humaines puisque, par souci d'économie, nos services ministériels et de RH sont assurés par le ministère.

have deliberately minimized on that kind of staff within our organization in order to maximize our operational capacity. A lot of the paperwork, in the early days, would come back for us to complete, and we just did not have that kind of horsepower. It has been an evolutionary process of understanding, on the department side, exactly what we are capable of and, conversely, what the expectation should be of the department when $1.3 million of our $6.3 million budget has been afforded to the department for our support.

Senator Banks: Your budget is $6.3 million.

Col. Stogran: Yes, sir, although we just received word of the latest budget, but it is in that neighbourhood right now. That is what was planned, yes.

Senator Banks: Some part of which, $1.3 million I think you said, is carved out of your budget in order to pay for the paperwork being done by the department?

Col. Stogran: Not solely the paperwork. Actually, there were 10 full-time equivalents afforded to the department in order to stand up what they referred to in the first instance as the veteran services support unit. That was going to be one-stop shopping for us to go to so they would identify whom in the department should be approached to receive documentary information as well as testimonial, if you will.

I soon learned, as I became an ombudsman, if I am to stand before a committee and make statements, I want my investigators dealing with people first person singular. Those 10 positions became redundant and no longer exist. That is part of the $1.3 million, and I am actually engaged in "patriating" those within our organization to work that issue. The rest is for what I would call overhead, the additional workloads that might be taken on within the department. For example, in some cases they do not have the personnel to action all of our requests, so we have developed a system where they will hire contractors to fill in the gap.

Senator Banks: Will the result be that you will be self-contained?

Col. Stogran: No, sir. Unless things change drastically, we are working with a plan where we will look to the department to provide corporate services and HR support.

Senator Kenny: Welcome, Colonel. Good to see you, as always. You are here at our request, but you appear to have a series of problems. Can you describe the solutions that you would like to have and can you describe what you would like this committee to do to assist you?

Col. Stogran: Gosh, that is way above my level of understanding to really recommend what the committee could do to assist us.

Nous avons délibérément réduit au minimum ce genre de personnel au sein de notre organisation afin de maximiser notre capacité opérationnelle. Au tout début, on nous envoyait plein de formulaires à remplir, et nous n'avions tout simplement pas assez de ressources pour le faire. De fil en aiguille, nous avons fait comprendre au ministère ce que nous sommes exactement capables de faire et, réciproquement, ce à quoi nous nous attendons du ministère, surtout si nous lui consacrons 1,3 million de dollars à même notre budget de 6,3 millions de dollars pour obtenir des services de soutien.

Le sénateur Banks : Vous avez un budget de 6,3 millions de dollars.

Col Stogran : Oui, monsieur, même si nous venons de prendre connaissance du tout dernier budget, mais disons que c'est de cet ordre. C'est ce qui était prévu, oui.

Le sénateur Banks : Une partie de votre budget, soit 1,3 million de dollars, si je vous ai bien entendu, est consacrée aux travaux administratifs faits par le ministère?

Col Stogran : Pas seulement aux travaux administratifs. En fait, on avait accordé 10 équivalents temps plein au ministère pour mettre sur pied ce qui s'appelait, au début, l'unité de soutien pour les services aux anciens combattants. Cette unité était censée jouer le rôle d'un guichet automatique pour identifier la personne au sein du ministère à qui on devait s'adresser pour obtenir des renseignements documentaires ainsi que des témoignages, si vous voulez.

Quand j'ai été nommé ombudsman, j'ai vite appris que si je dois comparaître devant un comité et faire une déclaration, je veux que mes enquêteurs parlent avec les gens à la première personne du singulier. Ces 10 postes sont devenus redondants et ils n'existent plus. Cela fait partie des 1,3 million de dollars, et je suis maintenant en train de les « rapatrier » à notre organisation pour travailler sur cette question. Le reste tient à ce que j'appellerais les coûts indirects, les charges de travail supplémentaires qui pourraient être nécessaires au sein du ministère. Par exemple, dans certains cas, le ministère n'a pas assez de personnel pour donner suite à toutes nos requêtes; nous avons donc mis au point un système dans le cadre duquel le ministère embauche des entrepreneurs pour combler la lacune.

Le sénateur Banks : Est-ce que cela signifie que vous deviendrez une entité autonome?

Col Stogran : Non, monsieur. À moins que les choses changent radicalement, nous travaillons dans un cadre où nous nous en remettons au ministère pour fournir des services ministériels et un soutien en RH.

Le sénateur Kenny : Bienvenue, colonel. C'est un plaisir de vous voir, comme toujours. Vous êtes ici à notre demande, mais vous semblez être aux prises avec une série de problèmes. Pouvez-vous décrire les solutions que vous aimeriez proposer et nous dire comment notre comité peut vous aider?

Col Stogran : Ma foi, ce n'est vraiment pas à moi de recommander quoi que ce soit au comité quant aux mesures à prendre pour nous aider.

Senator Kenny: Tell us what the problems are, then, and we will see where we go.

Col. Stogran: I think I have articulated the problems. The foremost priority in my mind is the provision of information.

Senator Kenny: What solution do you have in mind?

Col. Stogran: I envision direction from government that we are entitled to full access to information within the department. I am bound by the same acts of privacy and security that I dare not compromise. It is a very difficult situation when we have to go on a case-by-case basis for information to get a clear, objective, unbiased assessment of the situation.

Senator Kenny: On the first problem, the committee could be of assistance to you if it recommended that you be provided with more fulsome information as you request.

Col. Stogran: Yes, sir.

Senator Kenny: The second problem?

Col. Stogran: The second problem is the number of people in our organization. We are behind a power curve already. We have pretty well our full complement of the front-end operators, the early intervention analysts, but we continue to get a backlog, and so we are looking for more people in terms of investigators and analysts.

Senator Kenny: What is the stumbling block to you getting more people?

Col. Stogran: It is our budget. We are already balancing a fine line in how much we have invested in our personnel.

Senator Kenny: What additional budget would solve your problem and provide you with enough resources to investigate the complaints and concerns you receive?

Col. Stogran: It is difficult for me to establish exactly what would solve our situation. However, what could happen at the stroke of a pen to alleviate our situation considerably would be 10 full-time equivalents. They were apportioned to the department in direct support of the office and are now positions absorbed in the infrastructure where they are, I dare say, misemployed. They could be moved to our organization to address veterans' issues.

Senator Kenny: The first thing you would like is sufficient funding for 10 more positions?

Col. Stogran: Yes, sir.

Senator Kenny: What is your second request?

Col. Stogran: I have not assessed where we would be at that point in time to give you an accurate figure. I can go away from here and draw up a budget.

Senator Kenny: Can you look at it and forward it to the clerk of the committee, please?

Le sénateur Kenny : Dites-nous quels sont les problèmes, et nous nous occuperons du reste.

Col Stogran : Je crois les avoir déjà présentés. La priorité, à mon avis, c'est la diffusion de l'information.

Le sénateur Kenny : Quelle solution avez-vous en tête?

Col Stogran : Une solution que j'envisage, c'est que le gouvernement reconnaisse notre droit d'accès total à l'information au sein du ministère. Je dois respecter les mêmes lois en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité, et je n'oserai mettre cela en péril. C'est une situation très difficile quand on doit obtenir des renseignements au cas par cas pour en arriver à une évaluation claire, objective et non biaisée de la situation.

Le sénateur Kenny : Relativement au premier problème, le comité pourrait vous aider en recommandant qu'on vous fournisse des renseignements plus exhaustifs, comme vous le demandez.

Col Stogran : Oui, monsieur.

Le sénateur Kenny : Le deuxième problème?

Col Stogran : Le deuxième problème, c'est le nombre de personnes dans notre organisation. Nous sommes déjà sous le seuil. En ce qui concerne le personnel de première ligne, c'est-à-dire les analystes d'intervention initiale, notre effectif est pas mal complet, mais nous continuons d'enregistrer un arriéré et nous cherchons à embaucher plus d'enquêteurs et d'analystes.

Le sénateur Kenny : Quelle est la pierre d'achoppement qui vous empêche de recruter plus de personnes?

Col Stogran : C'est notre budget. Nous frôlons déjà la limite en ce qui concerne le montant investi dans notre personnel.

Le sénateur Kenny : Quel montant supplémentaire pourrait résoudre vos problèmes et vous fournir assez de ressources pour enquêter sur les plaintes et les sujets de préoccupation portés à votre attention?

Col Stogran : Il m'est difficile d'établir exactement le montant pour remédier à notre situation. Toutefois, ce qui pourrait corriger amplement notre situation d'un trait de plume, c'est le transfert des 10 équivalents temps plein. On les avait consacrés au ministère pour le soutien direct au bureau, et il s'agit maintenant de postes absorbés dans l'infrastructure où ils sont, j'ose dire, sous-employés. On pourrait les transférer à notre organisation afin de s'attaquer aux problèmes des anciens combattants.

Le sénateur Kenny : La première chose que vous aimeriez, c'est un financement suffisant pour 10 postes supplémentaires?

Col Stogran : Oui, monsieur.

Le sénateur Kenny : Quelle est votre deuxième demande?

Col Stogran : Je n'ai pas évalué où nous en serions à ce moment-là pour vous donner un chiffre précis. Je pourrais y réfléchir et vous préparer un budget ultérieurement.

Le sénateur Kenny : Pourriez-vous y réfléchir et faire parvenir l'information à la greffière du comité, s'il vous plaît?

Col. Stogran: Yes, sir.

Senator Kenny: Let us go to the third problem.

Col. Stogran: I am trying to assess which would be my third priority.

Senator Kenny: Pick three or four, we do not mind.

Col. Stogran: Probably my greatest concern following those two are the security of employment for people that work for me. The nature of the ombudsman work is such that you cannot have differences of opinion with people on the other side. I have been known to be somewhat abrasive and aggressive. There have been occasions when my staff has been reminded that they are under the employ of Veterans Affairs Canada.

Senator Kenny: Are you feeling threatened by Veterans Affairs or what causes you to have this concern for the security of your employees?

Col. Stogran: Do you mean job security?

Senator Kenny: Yes.

Col. Stogran: Many of the employees that join Veterans Affairs Canada are dedicated to veterans' causes and would like to stay within Veterans Affairs. Many of my employees are looking over their shoulders and are worried whether they would be accepted back into the organization after having served the Office of the Veterans Ombudsman.

Senator Kenny: Is there any undertaking or agreement from the department that your staff will have a place after they serve with you?

Col. Stogran: One position I have expressed that should be earmarked as an EX-1 position for a rising star within the organization a position I am establishing as the director of strategic liaison and executive support. This position is absolutely crucial to me. That position is my virtual ambassador to the department, someone who knows the department, is personalities and can smooth troubled waters. This also gives the position tremendous insight into the organization. Trying to get that position established as an EX-1 has been problematic.

One thing that comes to mind is a little more selfish as a priority. I feel the deputy minister still has too much control over our organization.

Senator Kenny: Before we go to that, can you please tell us what sort of solution you would like to provide more security for the people working for you? Do you need an undertaking or an agreement? What would give these employees more comfort that they can return to the department and have a useful career?

Col. Stogran: I am ignorant of the capabilities of the committee. Acknowledging the issue as a work-in-progress and as something that would be monitored would be helpful. I remain optimistic that as we find our stride and begin a better working relationship with the department that those concerns will be alleviated.

Col Stogran : Oui, monsieur.

Le sénateur Kenny : Passons au troisième problème.

Col Stogran : J'essaie de voir ce qui pourrait être ma troisième priorité.

Le sénateur Kenny : Choisissez-en trois ou quatre, peu importe.

Col Stogran : Ma plus grande préoccupation après les deux premiers, c'est probablement la sécurité d'emploi pour mes employés. La nature du travail de l'ombudsman est telle que vous ne pouvez pas avoir de divergences d'opinions avec les gens de l'autre côté. J'ai la réputation d'être un peu abrupt et agressif. À plusieurs reprises, on a rappelé à mes employés qu'ils travaillaient sous le giron d'Anciens Combattants Canada.

Le sénateur Kenny : Vous sentez-vous menacé par Anciens Combattants, ou qu'est-ce qui vous amène à craindre pour la sécurité de vos employés?

Col Stogran : Vous voulez dire la sécurité d'emploi?

Le sénateur Kenny : Oui.

Col Stogran : Un grand nombre des employés qui se joignent à Anciens Combattants Canada sont dévoués aux causes des ex-militaires et aimeraient bien rester au service du ministère. Bon nombre de mes employés sont sur leur garde parce qu'ils ne savent pas si on les acceptera de nouveau dans l'organisation après leur mandat au Bureau de l'ombudsman des vétérans.

Le sénateur Kenny : Le ministère a-t-il pris un engagement ou conclu une entente confirmant que votre personnel aura une place à ACC après avoir été au service de votre bureau?

Col Stogran : J'ai exprimé le souhait qu'on réserve un poste au niveau EX-1 pour une étoile montante au sein de l'organisation; en effet, je suis en train d'établir un poste de directeur de la liaison stratégique et du soutien exécutif. Ce poste est absolument crucial pour moi. Le titulaire du poste agit comme mon ambassadeur virtuel au ministère; c'est quelqu'un qui connaît le ministère et ses personnalités et qui peut arranger les choses, ce qui lui permet aussi de faire une contribution énorme à l'organisation. Essayer de faire passer ce poste au niveau EX-1 a été problématique.

Il y a une autre priorité qui me vient à l'esprit, mais c'est pour un motif un peu plus égoïste. J'ai l'impression que la sous-ministre exerce toujours beaucoup de contrôle sur notre organisation.

Le sénateur Kenny : Avant de passer à cette question, pouvez-vous nous dire quelle solution vous proposez afin d'offrir plus de sécurité aux gens qui travaillent pour vous? Avez-vous besoin d'un engagement ou d'une entente? Qu'est-ce qui donnerait à ces employés plus d'assurance qu'ils pourront retourner au ministère et avoir une carrière enrichissante?

Col Stogran : J'ignore les capacités du comité. Ce qui serait utile, c'est de reconnaître qu'il s'agit d'un travail qui suit son cours et qui doit être surveillé. Je suis convaincu qu'à mesure que nous trouverons notre rythme et que nous entamerons une meilleure relation de travail avec le ministère, ces préoccupations se dissiperont.

Senator Kenny: To be clear about the powers of the committee, we have the power to discuss, to investigate, and to examine things. We have the power to make recommendations, to call people before us and to call for papers.

You are giving us proposed recommendations. It does not mean we will adopt them, but we may. There will be a discussion. We cannot push a button and say this is what will happen. We can take up a cause and Senator Meighen has led the committee in many successful causes.

If you do not have a suggestion as to what we might do on job security, you have told us there is a problem. We can think about it and perhaps call other witnesses, if you like. If you have a suggestion, you can either give it to us now or send us a letter afterwards outlining what might provide better security for the individuals that you feel are looking over their shoulder.

Col. Stogran: In that instance, I think our staff will find some degree of reassurance that I have made public that concern on their behalf and that the committee would be seized of their welfare in the future. I think this is a work-in-progress and I am fairly confident that we will be able to mesh with the department.

Senator Kenny: How about your fourth problem?

Col. Stogran: That problem deals with the degree of power that the deputy minister has retained over corporate services in particular. I requested to be delegated with EX staffing authority. That request was refused. With respect to contracts, when we work with departmental staff to have contracts let, after I approve and arrange them with the staff, they must go to the deputy minister for approval.

Having the deputy minister as the senior level of grievance lends the impression to my staff that they are, in fact, answerable to the department. I think that relationship should be downplayed somewhat.

Senator Kenny: How would you have it altered?

Col. Stogran: I would alter it by having the deputy minister delegate some of the accountability to my office.

Senator Kenny: Could you send to us in writing which accountabilities you would like to have delegated?

Col. Stogran: I will.

Senator Kenny: Could we have the fifth problem, please?

Col. Stogran: The fifth problem I am encountering is carving out my turf and determining the relationship I have with the minister in addressing issues. We saw this last week with an initiative I launched into a perceived gap in programs for homeless veterans. This is a level four intervention. It has been

Le sénateur Kenny : À titre de précision sur les pouvoirs du comité, nous avons le pouvoir de discuter des enjeux, d'en faire enquête et de les examiner. Nous avons le pouvoir de formuler des recommandations, de convoquer des témoins et de demander des documents.

Vous nous proposez des recommandations. Cela ne signifie pas que nous les adopterons, mais c'est possible. Elles feront d'abord l'objet de discussion. Nous ne pouvons pas déterminer tout de go ce qui va se passer. Par contre, nous pouvons prendre à bout de bras un dossier; d'ailleurs, sous la direction du sénateur Meighen, le comité a défendu avec succès des causes, et ce, à maintes reprises.

Si vous n'avez pas de proposition sur ce que nous pourrions faire pour la sécurité d'emploi, vous nous avez au moins dit qu'il y a un problème. Nous pouvons y réfléchir et peut-être convoquer d'autres témoins, si vous voulez. Si vous avez quelque chose à proposer, vous pouvez soit nous en faire part maintenant, soit nous envoyer une lettre à une date ultérieure dans laquelle vous indiquerez les mesures à prendre pour assurer plus de sécurité aux personnes qui sont sur leur garde.

Col Stogran : Dans ce cas-là, je crois que notre personnel se sentira quelque peu rassuré de savoir que nous avons rendu publique son inquiétude et que le comité veillera à son bien-être dans l'avenir. Je crois que c'est un travail qui suit son cours et j'ai bon espoir que nous finirons par trouver un terrain d'entente avec le ministère.

Le sénateur Kenny : Quel est le quatrième problème?

Col Stogran : C'est le degré de pouvoir que la sous-ministre a conservé, surtout en ce qui a trait aux services ministériels. J'ai demandé qu'on me délègue le pouvoir de doter le niveau EX. Cette demande a été refusée. En ce qui concerne les contrats, lorsque nous travaillons avec le personnel ministériel pour autoriser des contrats, une fois que je donne mon aval et que je prends des dispositions avec le personnel, il faut acheminer les documents à la sous-ministre pour approbation.

La sous-ministre se trouve donc au niveau supérieur du processus d'examen des griefs, ce qui donne à mes employés l'impression qu'ils doivent, en fait, rendre compte au ministère. Je crois que cette relation devrait être quelque peu amoindrie.

Le sénateur Kenny : Quel changement apporteriez-vous?

Col Stogran : J'aimerais que la sous-ministre délègue certaines responsabilités à mon bureau.

Le sénateur Kenny : Pourriez-vous nous indiquer par écrit quelles responsabilités vous aimeriez qu'on vous délègue?

Col Stogran : D'accord.

Le sénateur Kenny : Pouvez-vous nous parler du cinquième problème, s'il vous plaît?

Col Stogran : Le cinquième problème auquel je fais face, c'est celui d'établir les limites de mon territoire et de déterminer la relation que j'entretiens avec le ministre pour régler les questions. C'est ce qui s'est passé la semaine dernière, quand j'ai lancé une initiative afin de combler une lacune perçue dans les programmes

done on the side of my desk as I have been touring the country and has erupted into an unpleasant situation expressed in the newspapers. It is manifesting itself as a smear campaign in David Pugliese's latest article in the *Ottawa Citizen*.

Senator Kenny: What would you have us do?

Col. Stogran: Being seized of the issue, I do not know what can be done.

Senator Kenny: Are there any other issues you would like to bring to our attention or other solutions you would like us to consider?

Col. Stogran: I mentioned the access to information issue first. That is the important issue. The rest can be a work-in-progress, but access to information is absolutely crucial if we want to be unbiased and fair in every instance.

Senator Day: The first point I would like to raise is a little history. The parent committee of this committee has been chastised on more than one occasion for receiving a document in one language only. Senator Comeau brought that to the attention of the Senate as a whole and the Speaker ruled on it.

I just had a document delivered to me in English only. Could I have the French copy of that document?

The Chair: That is coming, I gather. I apologize for that.

Senator Day: No; it is good that we have it. Let the record show that the clerk was able to provide a French copy. I think that is critically important, especially for this committee, when we were chastised for not doing so in the past.

The Chair: Senator Comeau will be pleased to hear that, I am sure.

Senator Day: Perhaps we can let him know on behalf of the Senate.

I know we had a briefing note from our researcher in the Library of Parliament, but has any briefing note from Veterans Affairs been made available to this committee?

The Chair: No.

Senator Day: I can now go to the questioning of the colonel. The ombudsman's legal counsel is here today. Perhaps you can introduce your legal counsel, since you mentioned that she was recently engaged by you.

Col. Stogran: Yes. My legal counsel is Ms. Diane Guilmet-Harris. She comes to us from the Department of Justice and has 20 years of experience. She has a keen interest in HR issues and is ideally suited for this organization.

Senator Day: I think it is important that she be here so that she can hear some of the points that we are making and, perhaps, develop a feeling for what this committee can do to help you. Our

destinés aux anciens combattants sans abri. Il s'agit d'une intervention du quatrième niveau. J'ai fait ce travail parallèlement à ma tournée pancanadienne, mais cela s'est développé en une situation désagréable rapportée dans les journaux. David Pugliese l'a qualifiée de campagne de détraction dans son dernier article paru dans l'*Ottawa Citizen*.

Le sénateur Kenny : Que devrions-nous faire?

Col Stogran : Étant saisi de cette question, j'ignore ce qu'on pourrait faire.

Le sénateur Kenny : Y a-t-il d'autres questions que vous aimeriez porter à notre attention ou d'autres solutions que vous aimeriez qu'on envisage?

Col Stogran : J'ai mentionné au début l'accès à l'information. C'est une question importante. Le reste peut suivre son cours, mais l'accès à l'infirmation est absolument crucial si nous voulons traiter chaque cas de façon impartiale et juste.

Le sénateur Day : J'aimerais tout d'abord qu'on fasse un petit retour en arrière. Le comité principal s'est fait réprimander à plusieurs reprises pour avoir fourni un document dans une seule langue. Le sénateur Comeau a porté cette question à l'attention du Sénat dans son ensemble, et le Président a rendu une décision là-dessus.

Je viens juste de recevoir un document en anglais seulement. Pourrais-je avoir la version française de ce document?

Le président : Ça s'en vient, je crois. Je suis désolé pour cela.

Le sénateur Day : Non; c'est bien que nous l'obtenions. Montrons au compte rendu que la greffière a réussi à fournir une copie en français. Je crois que c'est très important, surtout pour notre comité, parce qu'on nous a reprochés de ne pas le faire dans le passé.

Le président : Le sénateur Comeau sera ravi de l'apprendre, j'en suis sûr.

Le sénateur Day : Nous pourrions peut-être l'en informer au nom du Sénat.

Je sais que notre recherchiste à la Bibliothèque du Parlement nous a fait parvenir une note d'information, mais avons-nous reçu quelque chose de la part d'Anciens Combattants?

Le président : Non.

Le sénateur Day : Je peux maintenant poser mes questions au colonel. La conseillère juridique de l'ombudsman est ici aujourd'hui. Vous pourriez peut-être nous la présenter, étant donné que, comme vous l'avez mentionné, elle a été récemment embauchée par vous.

Col Stogran : Oui. Ma conseillère juridique s'appelle Mme Diane Guilmet-Harris. Elle nous vient du ministère de la Justice et elle possède 20 ans d'expérience. Elle s'intéresse particulièrement aux questions de RH; elle a donc tous les atouts nécessaires pour notre organisation.

Le sénateur Day : Je crois qu'il est important qu'elle soit ici pour pouvoir entendre les arguments que nous faisons valoir et, peut-être, pour se faire une idée de ce que le comité peut faire pour

interest in the ombudsman position for Veterans Affairs was something that we strongly supported and we want to be helpful to you.

You indicated that your first report has been made available to departmental officials. I guess that is the process you go through; you make it available to them before it becomes public, then it is give to the minister and the minister files it in Parliament and then we finally get to see it. Is that the process?

Col. Stogran: Although we have not followed the entire process through, the intention is that when we complete a report, we pass it on to the department in case there is something that the department might view as reflecting adversely or, perhaps, an error on a point of fact. It comes back to us. We expect that they would address our recommendations also.

If we are not satisfied that the intent of the recommendations are being addressed, as a fallback measure, we would fold in the comments of the department and hand that off to the minister for his review.

Senator Day: You have indicated that the report is about to be forwarded to the minister. You have received one comment to the seven recommendations that were made to the department. Have we heard all of the recommendations, all of the points that are of concern to you that went to the department? Which one did they comment on? What did they have to say?

Col. Stogran: I prefer not to get into that because it is a work-in-progress. It has been suggested that the mark of success of an ombudsman's office is the number of reports presented. In my view, it is more the impact that we can have on the ground. We try to effect that as much as possible within the department. This is not only the first report but also the first time that we bring it to the minister's attention. One of seven recommendations concerning funerals and burials was addressed in the letter, and it concerned communications and the outreach piece of it. As far as the rest of it, I prefer that it take its course, if you do not mind.

Senator Day: I respect your working relationship with the deputy minister and the minister, but could you and your communications people or your legal people who are here ensure that the clerk of our committee receives the information as soon as you are comfortable making it available to us?

We want to know the difference of opinion between you and Veterans Affairs Canada, perhaps in the same way as you have dealt with Senator Kenny on this, but there may be others. We would like to know what they are as soon as that is conveniently possible.

Col. Stogran: Absolutely. As it stands, once we present the report to the minister, we have 60 days after which we can release it publicly. You can expect it in about two month's time.

vous aider. Nous avions fermement appuyé l'idée de créer le poste d'ombudsman au sein du ministère des Anciens Combattants, et nous voulons vous être utiles.

Vous avez dit que votre premier rapport est sur le point d'être acheminé aux fonctionnaires du ministère. Je suppose que c'est le processus que vous adoptez généralement; vous leur distribuez le rapport avant de le rendre public, puis vous le présentez au ministre qui, à son tour, le dépose au Parlement pour finalement le distribuer aux sénateurs. Est-ce bien le processus?

Col Stogran : Même si nous n'avons pas suivi le processus jusqu'au bout, en général, quand nous terminons un rapport, nous le distribuons au ministère au cas où il y aurait une divergence d'opinions ou, peut-être, une erreur relativement à une question de fait. Le rapport nous est ensuite renvoyé. Nous nous attendons également à ce que le ministère donne suite à nos recommandations.

Si nous ne sommes pas satisfaits de la façon dont les recommandations sont traitées, comme mesure de rechange, nous pouvons demander au ministre d'examiner les commentaires du ministère.

Le sénateur Day : Vous avez dit que le rapport sera bientôt acheminé au ministre. Le ministère n'a commenté qu'une des sept recommandations que vous lui aviez formulées. Avons-nous entendu toutes les recommandations, toutes les questions d'intérêt qui ont été présentées au ministère? Laquelle des recommandations a été commentée? Qu'est-ce qu'on a dit?

Col Stogran : Je préfère ne pas me lancer dans ce débat parce qu'il s'agit d'un travail inachevé. La réussite de tout bureau d'ombudsman est mesurée, dit-on, par le nombre de rapports présentés. Selon moi, c'est plutôt l'impact que nous pouvons avoir sur le terrain. Nous essayons d'exercer le plus d'effet possible au sein du ministère. C'est non seulement notre premier rapport, mais c'est aussi la première fois que nous le portons à l'attention du ministre. Une des sept recommandations relatives aux obsèques et aux enterrements a été traitée dans la lettre, et cela concernait les services de communication et de sensibilisation. Pour ce qui est du reste, je préfère attendre qu'il suive son cours, si cela ne vous dérange pas.

Le sénateur Day : Je respecte votre relation de travail avec la sous-ministre et le ministre, mais pouvez-vous — vous ou vos spécialistes des communications ou des services juridiques ici présents — voir à ce que notre greffière reçoive l'information dans les plus brefs délais, dès que vous serez prêts?

Nous voulons comprendre la différence d'opinions entre vous et Anciens Combattants Canada; vous pourriez peut-être procéder de la même manière que ce que vous avez fait avec le sénateur Kenny, mais il pourrait y avoir d'autres points. Nous aimerions les connaître le plus vite possible.

Col Stogran : Absolument. À l'heure actuelle, dès que nous présentons le rapport au ministre, nous disposons de 60 jours pour le rendre public. Alors vous êtes censés le recevoir dans deux mois.

Senator Day: Presumably, in that time, before you release it publicly, the minister will file it in Parliament. I would assume so. That is the usual practice. I do not have the legislation here, but that is all right.

Col. Stogran: I do not know if you are referring to the annual report, which is, ultimately, to end up in Parliament. This is not the annual report. That is a separate document.

Senator Day: This is separate from the annual report?

Col. Stogran: Yes. The report that we submitted — and, we only received comments on one of our seven recommendations — concerned funerals and burials.

Senator Day: Is that a report that was initiated by you or one that was required statutorily?

Col. Stogran: No, it was initiated by us.

Senator Day: It was the first one that you did?

Col. Stogran: Yes, sir.

Senator Day: We will be interested in hearing about that at the appropriate time.

The Chair: Did Colonel Stogran give us the date of submission of that report? If so, I missed it. What day did you submit his report?

Col. Stogran: It will be tomorrow.

Senator Day: To the minister?

Col. Stogran: It went to the department.

The Chair: When? You said that you have had one answer on the seven recommendations?

Col. Stogran: Yes, sir.

The Chair: When were the people who were supposed to reply to that report to have done so — yesterday or a month ago?

Col. Stogran: No; it was in December. I think we gave them six weeks. There was a fairly lengthy period of time.

The Chair: They have had it since some time in December?

Col. Stogran: Yes. February was when we received the response that came to us.

The Chair: The one response?

Col. Stogran: Yes.

The Chair: Six other responses have not been forthcoming.

Col. Stogran: Six other recommendations were not addressed.

Senator Day: That is helpful. This is a new process for all of us. We are trying to understand your frustrations and see how we may be able to help you.

Le sénateur Day : Entre-temps, avant que le rapport soit rendu public, le ministre l'aura probablement déposé au Parlement. C'est ce que je présume. C'est la pratique habituelle. Je n'ai pas la loi sous les yeux, mais c'est correct.

Col Stogran : Je ne sais pas si vous parlez du rapport annuel, qui finit par être déposé au Parlement. Dans ce cas-ci, il ne s'agit pas du rapport annuel. C'est un document à part.

Le sénateur Day : C'est un document autre que le rapport annuel?

Col Stogran : Oui. Le rapport que nous avons soumis portait sur les obsèques et les enterrements — et le ministère n'a commenté qu'une des sept recommandations que nous avions formulées.

Le sénateur Day : S'agit-il d'un rapport préparé de votre propre initiative ou d'un rapport qui est exigé par la loi?

Col Stogran : Non, c'était de notre propre initiative.

Le sénateur Day : C'était le premier que vous avez fait.

Col Stogran : Oui, monsieur.

Le sénateur Day : Nous tenons à en savoir plus au moment opportun.

Le président : Le colonel Stogran nous a-t il donné la date de dépôt de ce rapport? Si oui, je l'ai manquée. Quand allez-vous soumettre le rapport?

Col Stogran : Demain.

Le sénateur Day : Au ministre?

Col Stogran : Il a été présenté au ministère.

Le président : Quand? Vous avez dit avoir reçu une réponse à seulement une des sept recommandations?

Col Stogran : Oui, monsieur.

Le président : Quand les responsables vous ont-ils fourni une réponse — était-ce hier ou il y a un mois?

Col Stogran : Non, c'était en décembre. Je crois que nous leur avons donné six semaines. Le délai a été assez long.

Le président : Ils l'ont depuis décembre?

Col Stogran : Oui. Nous avons reçu la réponse en février.

Le président : La réponse à une seule recommandation?

Col Stogran : Oui.

Le président : Six autres réponses n'ont pas encore été données.

Col Stogran : Six autres recommandations n'ont pas encore été traitées.

Le sénateur Day : Voilà qui est utile. Le processus est nouveau pour nous tous. Nous essayons de comprendre vos frustrations et de déterminer comment nous pouvons vous aider.

Did I understand you correctly when you said that at one time you were receiving Question Period briefing notes that were prepared by the department, presumably for whoever a spokesperson is at any particular time in Question Period on behalf of the department?

Col. Stogran: Yes, that was some time ago; I do not have the exact time. I do have a copy of the Question Period briefing note. It was the first time, or shortly thereafter, there was some public interest in the situation to do with homeless veterans. We were on the distribution list for the department's Question Period notes that go to the minister. I saw the briefing note that was going up and I expressed my concerns to the department that in my view it was an embellishment and if those statements were made publicly, they contradicted what I had seen on the ground and we could end up in an embarrassing situation. The action that was taken was that we were taken off the distribution list for Question Period notes.

Senator Day: Thank you for that. I see my time is running out so I will follow the lead of Senator Wallin. I will put my question out and hope that you will answer it when you are answering another Senator.

I am interested in a wounded or disabled Armed Forces personnel before he or she becomes a veteran. I am interested in that transition group. I understand there is a joint committee between Veterans Affairs Canada and the Canadian Forces trying to help those people. We have seen some gaps in that area.

In any of your 400 successes or your 1,700 files, are you working on behalf of any veterans or soon-to-be veterans on issues where they were not getting the service or the information they deserve and they should be getting?

Senator Downe: I am wondering about the substance of the 5,000 inquiries. For example, how many of them are members of the Royal Canadian Mounted Police inquiring about whether they qualify for the VIP program? Of the 5,000 out there, how many of them are significant? Is it 1,700?

Col. Stogran: Yes. Those are ones that we action and spend time on.

Senator Downe: You indicated that of the $6.3 million budget, $1.3 million is administered by the department. Has the other $5 million that is under your direct control been spent in the last year?

Col. Stogran: No; we turn back money. Due to the hiring process, we are a little behind.

Senator Downe: I also understand that you had a high staff turnover in your office. Why is that?

Ai-je bien compris qu'à un moment donné, vous receviez les notes d'information préparées par le ministère pour la période de questions, c'est-à-dire les notes destinées selon toute vraisemblance à la personne qui prend la parole durant la période de questions pour se prononcer sur un enjeu particulier au nom du ministère?

Col Stogran : Oui, c'était il y a quelques temps; je n'ai pas la date exacte en tête. J'ai une copie de la note d'information pour la période de questions. C'était la première fois que la situation des anciens combattants sans abri avait suscité un intérêt public, ou peu de temps après. Nous étions sur la liste de distribution de ces notes préparées par le ministère à l'intention du ministre. Après avoir lu la note d'information en question, j'ai exprimé mes préoccupations au ministère; j'ai affirmé que, selon moi, on cherchait à embellir la réalité et que si ces déclarations étaient faites sur la scène publique, elles contrediraient ce que j'avais vu sur le terrain, et nous pourrions finir par nous mettre dans une situation embarrassante. Résultat : on a décidé de nous retirer de cette liste de distribution.

Le sénateur Day : Merci beaucoup pour cette information. Je vois que mon temps est presque écoulé; je vais donc suivre l'exemple du sénateur Wallin. Je vous lance donc ma question et j'espère que vous pourrez y donner suite en répondant aux questions d'autres sénateurs.

Ce qui m'intéresse, c'est la situation d'un militaire blessé ou invalide avant qu'il devienne ancien combattant. Je veux savoir ce qui se passe avec ce groupe de transition. Je sais qu'il existe un comité mixte entre Anciens Combattants Canada et les Forces canadiennes pour essayer d'aider ces gens. Nous avons observé certaines lacunes dans ce domaine.

Parmi vos 400 histoires de réussite ou vos 1 700 dossiers, vous arrive-t-il de défendre d'anciens combattants, ou des militaires qui le deviendront bientôt, parce qu'ils ne reçoivent pas le service ou l'information qu'ils méritent?

Le sénateur Downe : J'aimerais en savoir plus sur le contenu des 5 000 demandes d'information. Par exemple, combien de demandes sont faites par des membres de la Gendarmerie royale du Canada pour savoir s'ils sont admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants? Des 5 000 demandes de renseignements, combien sont-elles d'une grande importance? Est-ce 1 700?

Col Stogran : Oui. C'est le nombre de cas où nous intervenons et auxquels nous consacrons du temps.

Le sénateur Downe : Vous avez dit que parmi le budget de 6,3 millions de dollars, un montant de 1,3 million de dollars est administré par le ministère. Avez-vous dépensé les autres 5 millions de dollars l'année dernière?

Col Stogran : Non; nous retournons l'argent. En raison du processus d'embauche, nous sommes un peu en retard.

Le sénateur Downe : Je comprends également que vous avez un taux de roulement élevé dans votre bureau. Pourquoi?

Col. Stogran: There are a variety of reasons. First, I have had a significant turn around in my communications staff. Although it has never been expressed to me, my suspicions are that I have a bit of an unorthodox approach to my communications in that I only speak the truth and what I know. There have been concerns with that. We are still understaffed in that area.

In terms of our investigators, we embarked on a process with the Department of National Defence ombudsman, and they are looking for very high-calibre people. It was a lengthy process with exams and such. We have identified three candidates to bring us up to a complement of five. We lost two: One to sick leave and a second one was a lawyer who went on to practice law with the RCMP.

The time lag, once again, has a lot to do with the communications and the inability on our side, in terms of the staff, to really do a lot of the paperwork.

It has been communication.

Senator Downe: My last question is more of an editorial comment with a question at the end. I think you are too critical of the Department of Veterans Affairs because, in your mandate, it indicates the Veteran's Ombudsman is an independent officer reporting directly to the minister. I assume you take your concerns and policy suggestions directly to the minister to implement them as opposed to the department.

However, I am hearing you are going to the department. How often do you meet with the minister?

Col. Stogran: I think I met with the minister on three occasions in the last year. As I said, we have yet to actually get into the more high-level interventions; most of the work we have done has been solved at the staff level. One of the pivotal meetings I had with the minister was a PowerPoint presentation I presented that highlighted some of the things that we discussed here today.

Senator Manning: As a member of the Senate and as a Canadian, I feel distressed to hear we have some of those concerns with our veterans.

In regards to homeless veterans, I believe that one of the senators asked you how many are out there and you mentioned two.

When I read the *Ottawa Citizen* note a few moments, it said that you had told the *Winnipeg Free Press* that you had dozens of ex-military personnel who are now homeless, including an 85 year old from the Second World War. It distresses me to think that there is an 85-year-old Second World War veteran out there, homeless.

I am concerned with the process that would be followed up on them. Through this press article, we do not know of any names. Do you have the names of those veterans that are homeless and

Col Stogran : Il y a une foule de raisons. Tout d'abord, on trouve un taux de roulement important auprès de mon personnel des communications. Même si on ne me l'a jamais exprimé, je doute que c'est parce que mon approche en matière de communications n'est pas orthodoxe, en ce sens que je ne m'en tiens qu'à la vérité et qu'à ce dont je suis au courant. Cette question a suscité des préoccupations. Nous sommes toujours à court de personnel dans ce domaine.

Pour ce qui est de nos enquêteurs, nous nous sommes engagés dans un processus avec l'ombudsman du ministère de la Défense nationale, qui cherche des gens de très haut calibre. C'était un très long processus avec des examens, et cetera. Nous avons identifié trois candidats, et notre effectif est passé à cinq personnes. Mais nous en avons perdu deux : l'un est en congé de maladie, et l'autre est un avocat qui est entré au service de la GRC.

Encore une fois, le délai est attribuable, en grande partie, aux communications et à notre incapacité de faire beaucoup de travaux administratifs, faute de personnel.

C'était les communications.

Le sénateur Downe : Pour terminer, je vais faire un commentaire d'ordre rédactionnel, puis je poserai une question. Je pense que vous vous montrez trop critique à l'égard du ministère des Anciens Combattants, car votre mandat stipule que l'ombudsman des anciens combattants est un agent indépendant qui relève directement du ministre. Je présume que vous faites part de vos préoccupations et de vos suggestions stratégiques directement au ministre plutôt qu'au ministère pour qu'il mette en œuvre ces propositions.

On me dit toutefois que vous vous adressez au ministère. À quelle fréquence rencontrez-vous le ministre?

Col Stogran : Si je me rappelle bien, je l'ai rencontré à trois occasions au cours de la dernière année. Comme je l'ai dit, nous ne nous sommes pas encore lancés dans les interventions de plus haut niveau; la plupart des travaux que nous avons effectués ont été réalisés par le personnel. Dans le cadre d'une des réunions clés que j'ai eues avec le ministre, j'ai fait une présentation PowerPoint qui mettait en évidence certains des points dont nous avons discutés aujourd'hui.

Le sénateur Manning : En tant que sénateur et canadien, je suis bouleversé d'apprendre que nous avons certaines de ces préoccupations concernant nos anciens combattants.

Pour ce qui est des anciens combattants sans abri, je crois que l'un des sénateurs a demandé combien il y en a, et vous en avez mentionné deux.

L'article dans l'*Ottawa Citizen* que j'ai lu rapporte que vous aviez dit au *Winnipeg Free Press* que des dizaines d'employés ex-militaires sont maintenant sans abri, y compris un homme de 85 ans qui a combattu lors de la Seconde Guerre mondiale. Cela me bouleverse de penser qu'un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale de cet âge soit sans abri.

Je suis préoccupée par le processus en place pour assurer un suivi les concernant. Aucun nom n'est dévoilé dans cet article de journal. Connaissez-vous l'identité de ces anciens combattants qui

have those names been brought to the department or someone in government? How do we address someone out there that is homeless? What process is in place, or what process are you trying to put in place?

Col. Stogran: I should clarify that the two that I stated were veterans who asked for our support when we went and spoke to them. The others are homeless people I have met and talked to, who have served in the Canadian Forces.

The Chair: Would that include those who did not want your intervention and/or were satisfied with the support, or lack of support, they were getting from the department?

Col. Stogran: Yes, it would include those who did not ask for intervention. I have met homeless veterans. That is the only observation I can make: We asked them if they need any help. We have actually asked them how Veteran Affairs could improve its services to them.

There is a percentage of our population, I have come to learn, that has a propensity to be homeless; there are some people who prefer to be homeless. Being homeless does not, in itself, constitute a problem, per se.

It has been brought to my attention — and we have passed this on to the department — that the homeless people would benefit by having outreach into the shelters. Some of the veterans have expressed to me a feeling of loss of pride in walking into a Veteran Affairs office and being looked down upon. They feel if they could just engage with the people on their turf, on the street at that level, it would be better. We have had those types of conversations with many veterans.

Senator Manning: I understand. I have run into people who are homeless that do not want to go home. I have run into people that, through no circumstances of their own, end up on social assistance or have lost their pride and go to the office of some government official to seek assistance.

Can you tell us if that homeless 85 year-old Second World War veteran looking for assistance from the government?

Col. Stogran: We are engaged in that — yes, sir. The example that stands out in my mind — that I know for a matter of fact — is one in which the workers within the shelter also asked us to take on that case, so I am confident we are addressing that individual's needs.

I would like to clarify something with the whole homeless issue. I am bringing to the attention of my departmental colleagues that we do not know the situation out there, and I do not have the resources to go around to all of these homeless shelters.

In my opinion, that remains one of the biggest concerns. I know that the United Kingdom, the United States and — now I have found out — Australia have done a study on the streets of

sont sans abri? Ont-ils été présentés au ministère ou à un fonctionnaire? Que dit-on à une personne qui est sans abri? Quel processus est en place, ou quel processus allez-vous essayer de mettre en place?

Col Stogran : Je devrais clarifier que les deux noms que j'ai cités étaient des anciens combattants qui ont demandé notre aide quand nous sommes allés leur parler. Les autres sont des sans-abri à qui j'ai parlé, qui ont servi dans les Forces canadiennes.

Le président : Vous voulez dire ceux qui ne voulaient pas que vous interveniez ou qui étaient satisfaits du soutien, ou du manque de soutien, qu'ils recevaient de la part du ministère?

Col Stogran : Oui, ça inclut ceux qui n'ont pas demandé que nous intervenions. J'ai rencontré des anciens combattants sans abri. Tout ce que je peux vous dire, c'est que nous leur avons demandé s'ils avaient besoin d'aide. Nous leur avons en fait demandé comment le ministère des Anciens Combattants pourrait améliorer les services qu'il leur offre.

J'ai appris qu'un pourcentage de la population canadienne a une propension à être sans abri; certaines personnes préfèrent l'être. Ce n'est pas un problème en soi.

On a porté à mon attention — et nous avons transmis l'information au ministère — qu'il serait bénéfique aux sans-abri s'ils avaient des contacts pour aller dans les refuges. Quelques-uns des anciens combattants m'ont dit qu'ils avaient l'impression de perdre leur fierté en entrant dans un bureau du ministère et de se faire regarder de haut. Ce serait préférable s'ils pouvaient simplement discuter avec les gens sur leur terrain, dans la rue. Nous avons eu ce genre de conversations avec de nombreux anciens combattants.

Le sénateur Manning : Je comprends. J'ai rencontré des sans-abri qui ne veulent pas retourner à la maison. J'ai rencontré des gens qui, à cause de circonstances qui échappent à leur contrôle, finissent par avoir recours à l'assistance sociale ou qui ont perdu leur fierté et se rendent au bureau d'un fonctionnaire pour demander de l'aide.

Pouvez-vous nous dire si cet ancien combattant sans abri de la Seconde Guerre mondiale âgée de 85 ans sollicite l'aide du gouvernement?

Col Stogran : Nous y travaillons, monsieur. L'exemple qui m'a frappé — que je sache —, c'est celui où les travailleurs du refuge nous ont aussi demandé de prendre en main le dossier. Je suis donc persuadé que nous voyons aux besoins de l'homme.

J'aimerais clarifier un point entourant toute la question des sans-abri. J'attire l'attention de mes collègues du ministère sur le fait que nous ne savons pas quelle est la situation, et je n'ai pas les ressources pour me rendre à tous ces refuges pour sans-abri.

À mon avis, cela demeure l'une des plus grandes préoccupations. Je sais que le Royaume-Uni, les États-Unis et — je viens de l'apprendre — l'Australie ont réalisé une étude

the homeless population of veterans. That is my only contention: What is the situation and what are their needs? They differ from the traditional veteran whom we might find in their home.

Senator Manning: I ask today that, if in your work, you do not get satisfaction from dealing with an 85-year-old World War II veteran who is out on the streets; you bring that back to this committee.

Col. Stogran: Absolutely.

Senator Manning: I do not know what our powers are, but there is something seriously wrong. I do not care who is in government. That is a situation. Months should not be spent trying to straighten it out. If it is not straightened out within a very short period of time, it should be a public issue.

Col. Stogran: I have been accused of being insensitive to the needs of veterans, particularly our homeless veterans, and I can tell you I have a passion for it. If I am stone-walled or ignored on this —

Senator Manning: Of all the things we discuss today, that is the one that bothers me the most.

Do you believe your mandate is clear and strong enough? There seems to be some concern. If you have a mandate, everyone should be aware what your mandate is. Yes, you will always run into problems of bureaucracy. We are all used to that. The fact is that a mandate is laid out. Everyone should agree with the mandate and be aware what it is. If the mandate is not being met, there should be an avenue to address those concerns, whether through our committee or otherwise.

If you ask me, there is something wrong with the whole system if you are in your position, with 27 people in your office, spending taxpayers' money — $6.3 million — and are experiencing the level of frustration we are hearing today. I do not have the answer to it but there is something wrong with the system. Our veterans are very important.

Col. Stogran: Regarding the mandate, this returns to one of the issues that I presented to Senator Kenny. One of my priorities is access to information, and one thing impeding our ability or our access to information is the prohibitions within our mandate to certain types of information.

The problem is the definition of "to review." We are prohibited from reviewing such things as court judgments, legal advice, cabinet confidential business, et cetera. From the legal advice I have received, "to review" is much akin, as I said in the legislation, to "hear, determine an act on issues." The department views "to review" as to read, to look at, to be aware of, and prohibits that type of information from coming to us. That would clear the waters in terms of our working relationship.

dans les rues sur les anciens combattants sans abri. Tout ce que je veux savoir, c'est quelle est la situation et quels sont leurs besoins? Ils diffèrent de ceux des anciens combattants traditionnels que nous pourrions trouver dans leur demeure.

Le sénateur Manning : Ce que je vous demande aujourd'hui, c'est si dans le cadre de votre travail, vous n'obtenez pas des résultats satisfaisants pour régler le cas d'un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale âgé de 85 ans qui est dans la rue, ramenez le dossier au comité.

Col Stogran : Absolument.

Le sénateur Manning : J'ignore quels sont nos pouvoirs, mais il y a vraiment quelque chose qui cloche. Peu m'importe qui est au pouvoir. C'est un cas. On ne devrait pas consacrer des mois à essayer de le régler. Si la situation n'est pas corrigée en très peu de temps, elle devrait être rendue publique.

Col Stogran : On m'a accusé d'être insensible aux besoins des anciens combattants, surtout de ceux qui sont sans abri, et je peux vous dire que c'est un dossier qui me tient à coeur. Si on ne fait aucun cas ou on ne prend pas en considération...

Le sénateur Manning : De tous les points dont nous avons discutés aujourd'hui, c'est celui qui me dérange le plus.

Croyez-vous que votre mandat est suffisamment clair et solide? Il semble y avoir une certaine inquiétude. Si vous avez un mandat, tout le monde devrait savoir ce qu'il est. Vous vous heurterez toujours à des problèmes de bureaucratie. Nous y sommes tous habitués. Le fait est qu'un mandat est énoncé. Tout le monde devrait accepter le mandat et savoir ce qu'il est. Si le mandat n'est pas rempli, il devrait y avoir un moyen pour régler ces préoccupations, que ce soit par l'entremise de notre comité ou autrement.

Si vous voulez mon avis, il y a quelque chose qui cloche avec tout le système; si vous êtes à votre poste, comptez 27 employés à votre bureau et dépensez l'argent des contribuables — 6,3 millions de dollars —, il ne devrait pas y avoir autant de frustration aujourd'hui. Je n'ai pas la réponse, mais il y a quelque chose qui ne va pas dans le système. Nos anciens combattants sont très importants.

Col Stogran : En ce qui concerne le mandat, cela nous ramène à l'une des questions que j'ai présentées au sénateur Kenny. L'accès à l'information est l'une de mes priorités, et une chose qui nuit à notre capacité d'accès à l'information, ce sont les interdictions d'accès à certains types d'information prévues dans notre mandat.

Le problème, c'est la définition d'« examiner ». Nous n'avons pas le droit d'examiner, par exemple, les décisions du Tribunal, les avis juridiques et les affaires confidentielles du cabinet. D'après l'avis juridique que j'ai reçu, « examiner » ressemble beaucoup, comme je l'ai dit dans la mesure législative, à entendre les cas et déterminer quoi faire. Pour le ministère, « examiner » signifie lire, regarder, prendre connaissance, et interdit que ce type d'information nous soit acheminé. Cela clarifierait les choses pour ce qui est de notre relation de travail.

The Chair: At the beginning of the session, I read out your mandate in French. Do you have any other documents detailing your duties and responsibilities? Do you have a memorandum of understanding?

Col. Stogran: No, sir. Not as yet.

The Chair: The only document you have is your mandate.

Col. Stogran: We did have some memorandums of understanding for corporate services and HR. I tried to have one established for our operational relationships, but it was not very functional.

The Chair: What was not functional, the existing memorandums or the one you tried to establish?

Col. Stogran: Neither. We never did agree on an operational memorandum of understanding and, from the perspective of corporate services, the documents were there, but they did not facilitate the required person-to-person contact. We have been working that issue. Now that I have legal counsel, I intend to take that relationship on as a matter of urgency, whether the solution is in memorandums of understanding, a single memorandum of understanding or perhaps even seeking ministerial direction on issues.

The Chair: To clarify your evidence with respect to the homeless, is it your evidence that the department has no outreach policy towards the homeless and does not visit shelters, or that in your visits you have not come across them in any way?

Col. Stogran: In my visits, I have not come across them.

Senator Wallin: I will ask my question and perhaps you can respond in writing. We have received information from the local district offices have received lists of people that they visited in hospitals. We have received information from the mental health association, hospital support programs et cetera.

I do not want to create undue burden, but if you have a list of the people that you have actually visited, we would be able to compare the lists.

The Chair: Do you mean the people we have visited?

Senator Wallin: We would appreciate seeing the list of people or the offices you have visited. For example, the local offices have met with any number of associations such as the Victoria Cool Aid Society. We could look at your list and compare it to the minister's list and maybe we will see the problem.

To Senator Meighen's point, it is not really that you cannot say the department is not doing its job; it is just that you have not seen evidence of the department doing its job.

Secondly, as a daughter of a veteran, I have to say you scoffed at the notion of offering groundskeeping services to the homeless. On one level, that does seem absurd except that without that

Le président : Au début de la séance, j'ai lu votre mandat en français. Avez-vous d'autres documents qui décrivent vos devoirs et vos responsabilités? Avez-vous un protocole d'entente?

Col Stogran : Non, pas encore.

Le président : Votre mandat est le seul document que vous avez.

Col Stogran : Nous avions quelques protocoles d'entente pour les services généraux et les ressources humaines. J'ai essayé qu'on en établisse un pour nos relations opérationnelles, mais ce n'était pas très fonctionnel.

Le président : Qu'est-ce qui n'était pas fonctionnel, les protocoles existants ou celui que vous avez essayé d'établir?

Col Stogran : Aucun. Nous nous sommes jamais entendus sur un protocole d'entente opérationnel et, du point de vue des services généraux, les documents existaient, mais ils ne facilitaient pas les contacts de personne à personne requis. Nous avons travaillé sur la question. Maintenant que j'ai l'avis d'un conseiller juridique, je compte régler la question des relations de toute urgence, que la solution soit dans des protocoles d'entente, un seul protocole d'entente, voir des directives ministérielles sur les questions.

Le président : Pour clarifier les données que vous avez fournies au sujet des sans-abri, vous dites que le ministère n'a aucune politique d'intervention pour les sans-abri et ne visite pas les refuges, ou que vous ne les avez pas vus lors de vos visites?

Col Stogran : Je n'en ai pas rencontré lors de mes visites.

Le sénateur Wallin : Je vais poser ma question et vous pourrez peut-être y répondre par écrit. Les bureaux locaux de district nous ont fait parvenir des listes de personnes qu'ils ont visitées dans les hôpitaux. Nous avons reçu de l'information de l'association pour la santé mentale, de programmes de soutien en milieu hospitalier, et cetera.

Je ne veux pas vous imposer un fardeau indu, mais si vous avez une liste des personnes que vous avez visitées, nous pourrions comparer les listes.

Le président : Voulez-vous dire les personnes que nous avons visitées?

Le sénateur Wallin : Nous aimerions voir la liste des personnes ou des bureaux que vous avez visités. Par exemple, les représentants des bureaux locaux ont rencontré ceux d'un certain nombre d'associations telles que la Victoria Cool Aid Society. Nous pourrions examiner votre liste et la comparer à celle du ministre, ce qui nous permettra peut-être de voir où est le problème.

En réponse à l'argument du sénateur Meighen, on ne peut pas vraiment dire que le ministère ne fait pas son travail, mais plutôt qu'on n'a pas vu la preuve que le ministère fait son travail.

Par ailleurs, en tant que fille d'un ancien combattant, je dois dire qu'on s'est moqué de l'idée d'offrir des services d'entretien du terrain aux sans-abri. Dans un sens, l'idée semble absurde, sauf

program my father would not be living in his own home. To make that choice for the homeless, access and availability of these programs is important. That is just a little personal note.

Col. Stogran: I have to say the Veterans Independence Program is a stroke of genius and groundbreaking. My comment was that the department has classified virtually every program they have as being available to homeless veterans.

Senator Day: Are we able to have access to the information that Senator Wallin has been referring to?

Senator Wallin: I spoke to the minister this morning, and he is testifying here next week.

Senator Day: Can we have that information before we meet. I am interested to learn about the visits to the Cool Aid Society. I do not know what we are talking about, and it makes it difficult to follow the questioning when we do not have the background.

Senator Wallin: I will undertake to see that he puts together a list for us.

Senator Day: That would be helpful.

You are halfway through your mandate. What is your mandate?

Col. Stogran: My mandate terminates on November 11, 2010.

Senator Day: The question I asked earlier, and if you want to provide an answer in writing, I am content, is about that transition period and the related problems. I would like information on the Armed Forces personnel to learn if they know about their rights and the support that is available for them.

Col. Stogran: That is a complex question and I have not had the opportunity to study it in depth. I have some first hand experience, though, and I have friends that are in that transition period. It would take significant resources that we do not have right now to undertake such a study. I could give you information based on my suspicions.

Senator Day: Of the 1,700 files you have opened, none is in relation to that problem.

Col. Stogran: I would have to look at the cases, but no, none to my knowledge, sir.

Senator Day: If it turns out that there are, could you let us know? I am trying to build a file on that subject.

Senator Kenny: We have asked for a number of written answers. Will they be posted on the committee's website and available to the public?

The Chair: I see no reason why not. If they were given to you and you decided to do so, it is perfectly in order.

Senator Kenny: They are going to the clerk. In addition to circulating them to us, will be they be posted and made public?

The Chair: Certainly.

que sans ce programme, mon père ne vivrait pas dans sa maison. Afin de faire ce choix pour les sans-abri, l'accès à ces programmes et la disponibilité de ceux-ci sont importants. Je voulais simplement ajouter une petite remarque personnelle.

Col Stogran : Je dois dire que le Programme pour l'autonomie des anciens combattants est une idée géniale et novatrice. Je voulais dire que le ministère a pratiquement mis tous ses programmes à la disposition des anciens combattants sans abri.

Le sénateur Day : Pouvons-nous accéder aux renseignements dont le sénateur Wallin a fait mention?

Le sénateur Wallin : J'ai parlé au ministre ce matin, et il témoignera ici la semaine prochaine.

Le sénateur Day : Pouvons-nous avoir cette information avant la réunion? J'aimerais en savoir davantage sur les visites à la Cool Aid Society. J'ignore ce dont il est question ici, et il est difficile de suivre durant la période des questions quand nous n'avons pas le contexte.

Le sénateur Wallin : Je vais prendre les dispositions nécessaires pour qu'il prépare une liste pour nous.

Le sénateur Day : Ce serait utile.

Vous en êtes à la moitié de votre mandat. Quelle en est la durée?

Col Stogran : Il se terminera le 11 novembre 2010.

Le sénateur Day : La question que j'ai posée plus tôt, et je veux bien que vous m'y répondiez par écrit, porte sur la période de transition et les problèmes connexes. J'aimerais obtenir de l'information sur le personnel des forces armées pour savoir s'il connaît ses droits et le soutien qui est mis à sa disposition.

Col Stogran : C'est une question complexe et je n'ai pas eu l'occasion de l'examiner en profondeur. J'ai eu quelques expériences pratiques cependant, et j'ai des amis qui sont actuellement dans cette période de transition. Il faudrait d'importantes ressources pour entreprendre une telle étude, ce que nous n'avons pas à l'heure actuelle. Je pourrais vous fournir l'information à partir de ce que je pense.

Le sénateur Day : Des 1 700 dossiers que vous avez ouverts, aucun n'a trait à ce problème.

Col Stogran : J'ai examiné les cas, mais il n'y en avait aucun, à ma connaissance.

Le sénateur Day : S'il s'avère qu'il y en a, pourriez-vous nous le faire savoir? Je vais essayer de monter un dossier à ce sujet.

Le sénateur Kenny : Nous avons demandé un certain nombre de réponses écrites. Seront-elles affichées sur le site web du comité et seront-elles accessibles au public?

Le président : Je ne vois pas pourquoi ce ne serait pas possible. Si on vous les remettait et que vous décidiez de le faire, ce serait tout à fait acceptable.

Le sénateur Kenny : Elles seront remises à la greffière. En plus de nous les distribuer, seront-elles affichées et rendues publiques?

Le président : Certainement.

I should have known that a renowned journalist like Senator Wallin would have stolen my thunder, and indeed, she did. I wanted to close the meeting by telling senators that our witnesses next week will be the Deputy Minister and the Minister of Veterans Affairs, so we are getting our teeth right into the problems and challenges of the department. I am looking forward to their visit, and I am sure you are too.

Senator Wallin: I am sorry.

The Chair: You are forgiven. With that, we have to be in the chamber by 1:30, and we have five minutes to get there. This meeting is adjourned.

(The committee adjourned.)

J'aurais dû savoir qu'une journaliste de grande réputation comme le sénateur Wallin m'aurait enlevé les mots de la bouche, ce qu'elle a effectivement fait. Je voulais terminer la séance en disant aux sénateurs que nos témoins la semaine prochaine seront le sous-ministre et le ministre des Anciens Combattants. Nous nous attaquerons donc directement aux problèmes et aux défis du ministère. J'ai bien hâte à leur visite, et je suis certain que vous l'êtes aussi.

Le sénateur Wallin : Désolée.

Le président : Vous êtes pardonnée. Sur ce, nous devons être à la Chambre avant 13 h 30, et nous avons cinq minutes pour nous y rendre. Cette séance est terminée.

(La séance est levée.)

MAIL POSTE
Canada Post Corporation/Société canadienne des postes
Postage paid Poste-payé
Lettermail Poste-lettre
1782711
OTTAWA

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

WITNESS

Wednesday, May 6, 2009

Veterans Affairs Canada:

Colonel (Ret'd) Patrick Stogran, Veterans Ombudsman.

TÉMOIN

Le mercredi 6 mai 2009

Anciens Combattants Canada:

Colonel (à la retraite) Patrick Stogran, ombudsman des vétérans.

Available from:
PWGSC – Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Also available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Disponible auprès des:
TPGSC – Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Aussi disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca