



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, September 30, 2009 (in camera)  
Wednesday, October 7, 2009  
Wednesday, October 21, 2009

---

**Issue No. 4**

**Fourth, fifth and sixth meetings on:**  
The services and benefits provided  
to veterans and their families  
(Implementation of the New Veterans Charter)

---

WITNESSES:  
(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 30 septembre 2009 (à huis clos)  
Le mercredi 7 octobre 2009  
Le mercredi 21 octobre 2009

---

**Fascicule n° 4**

**Quatrième, cinquième et sixième réunions concernant :**  
Les services et les avantages sociaux offerts aux  
anciens combattants et à leurs familles  
(Exécution de la nouvelle charte des anciens combattants)

---

TÉMOINS :  
(Voir à l'endos)

## SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Michael A. Meighen, *Chair*  
The Honourable Tommy Banks, *Deputy Chair*  
and

The Honourable Senators:

Day Downe	Wallin
--------------	--------

\* Ex officio members  
(Quorum 3)

*Changes in membership of the committee:*

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Downe replaced the Honourable Senator Kenny (*October 21, 2009*).

The Honourable Senator Banks replaced the Honourable Senator Dallaire (*October 6, 2009*).

The Honourable Senator Day replaced the Honourable Senator Moore (*October 1, 2009*).

The Honourable Senator Moore replaced the Honourable Senator Day (*September 30, 2009*).

The Honourable Senator Dallaire replaced the Honourable Senator Banks (*September 29, 2009*).

## LE SOUS-COMITÉ ANCIENS COMBATTANTS

*Président* : L'honorable Michael A. Meighen  
*Vice-président* : L'honorable Tommy Banks  
et

Les honorables sénateurs :

Day Downe	Wallin
--------------	--------

\* Membres d'office  
(Quorum 3)

*Modifications de la composition du comité :*

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Downe a remplacé l'honorable sénateur Kenny (*le 21 octobre 2009*).

L'honorable sénateur Banks a remplacé l'honorable sénateur Dallaire (*le 6 octobre 2009*).

L'honorable sénateur Day a remplacé l'honorable sénateur Moore (*le 1<sup>er</sup> octobre 2009*).

L'honorable sénateur Moore a remplacé l'honorable sénateur Day (*le 30 septembre 2009*).

L'honorable sénateur Dallaire a remplacé l'honorable sénateur Banks (*le 29 septembre 2009*).

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Wednesday, September 30, 2009  
(7)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day, in camera, at 12:13 p.m., in room 172-E, East Block, the chair, the Honourable Michael A. Meighen, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Dallaire, Meighen, Moore and Wallin (4).

*In attendance:* Jim 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 continued 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.

Pursuant to rule 92(2)(e), the committee considered its draft agenda.

It was agreed to allow staff to remain in the room.

At 1:13 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, October 7, 2009  
(8)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:09 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 senator present:* The Honourable Senator Dallaire (1).

*In attendance:* Jim Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; Major-General (ret'd) Keith McDonald, Senior Military Advisor; Lieutenant-Colonel Marc Saint-Yves, DND Liaison Officer.

*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 continued its study on the services and

**PROCÈS-VERBAUX**

OTTAWA, le mercredi 30 septembre 2009  
(7)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à huis clos, à 12 h 30, dans la pièce 172-E de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Michael A. Meighen (*président*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Dallaire, Meighen, Moore et Wallin (4).

*Également présent :* Jim 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 Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les avantages sociaux offerts aux anciens combattants, aux membres des Forces canadiennes, aux membres et anciens membres de la GRC ainsi qu'à leurs familles.

Conformément à l'alinéa 92(2)e) du Règlement, le comité examine un projet d'ordre du jour.

Il est convenu d'autoriser le personnel à rester dans la salle.

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

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 7 octobre 2009  
(8)

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

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

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

*Également présents :* Jim Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; le major-général (à la retraite) Keith McDonald, conseiller militaire principal; le lieutenant-colonel Marc Saint-Yves, agent de liaison du MDN.

*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 Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les

benefits provided to veterans, members of the Canadian Forces, the RCMP and its antecedents; and all of their families (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

*WITNESSES:*

*Royal Canadian Legion:*

Pierre Allard, Service Bureau Director.

*Veterans Affairs Canada:*

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

The chair made opening remarks.

Mr. Allard made a statement.

It was agreed to circulate Mr. Allard's supplementary document even though it was submitted in one language only and the clerk was instructed to distribute a translated version as soon as possible.

Colonel (Ret'd) Stogran made a statement and, together with Mr. Allard, answered questions.

At 1:24 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

OTTAWA, Wednesday, October 21, 2009  
(9)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:09 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, Downe, Meighen and Wallin (5).

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

*In attendance:* Jim Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; Major-General (ret'd) Keith McDonald, Senior Military Advisor; Lieutenant-Colonel Marc Saint-Yves, DND Liaison Officer.

*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 continued 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 (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

avantages offerts aux anciens combattants, aux membres des Forces canadiennes, aux membres et anciens membres de la GRC ainsi qu'à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

*TÉMOINS :*

*Légion royale canadienne :*

Pierre Allard, directeur, Bureau d'entraide.

*Anciens Combattants Canada :*

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

Le président ouvre la séance.

M. Allard fait une déclaration.

Il est convenu de faire circuler le document supplémentaire de M. Allard, même s'il n'est rédigé que dans une seule langue. La greffière distribuera la version traduite du texte aussitôt que possible.

Le colonel (à la retraite) Stogran fait une déclaration, puis avec l'aide de M. Allard, répond aux questions.

À 13 h 24, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

OTTAWA, le mercredi 21 octobre 2009  
(9)

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

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Banks, Day, Downe, Meighen et Wallin (5).

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

*Également présents :* Jim Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; le major-général (à la retraite) Keith McDonald, conseiller militaire principal; le lieutenant-colonel Marc Saint-Yves, agent de liaison du MDN.

*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 Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les avantages sociaux offerts aux anciens combattants, aux membres des Forces canadiennes, aux membres et anciens membres de la GRC ainsi qu'à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

*WITNESSES:**National Defence:*

Colonel Gérard J. Blais, Director, Casualty Support Management;

Brigadier-General (Ret'd) D. E. Martin, Director General, Personnel and Family Support Services.

*Veterans Affairs Canada:*

Keith Hillier, Assistant Deputy Minister, Service Delivery and Commemoration;

Ken Miller, Director, Policy.

The chair made opening remarks.

It was agreed that the following document be filed as an exhibit with the clerk of the committee:

- Correspondence between the Honourable Senator Banks dated June 26, 2009 and the Honourable Greg Thompson, Minister of Veteran's Affairs dated October 16, 2009. (Exhibit #6050-2.40/V1-SS-1-7, 4, "1")

It was agreed that the letter be translated and then circulated to all members of the subcommittee.

Mr. Hillier, Brigadier-General Martin and Colonel Blais each made a statement and, together with Mr. Miller, answered questions.

At 1:21 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

*TÉMOINS :**Défense nationale :*

Colonel Gérard J. Blais, directeur, Gestion du soutien aux blessés;

Brigadier-général (à la retraite) D.E. Martin, directeur général, Services de soutien au personnel et aux familles.

*Anciens Combattants Canada :*

Keith Hillier, sous-ministre adjoint, Prestation des services et de la commémoration;

Ken Miller, directeur, Politiques.

Le président ouvre la séance.

Il est convenu de déposer le document suivant auprès du greffier du comité :

- Correspondance entre l'honorable sénateur Banks (datée du 26 juin 2009) et l'honorable Greg Thompson, ministre des Anciens Combattants (datée du 16 octobre 2009). (pièce n° 6050-2.40/V1-SS-1-7, 4, « 1 »).

Il est convenu de faire traduire la lettre et de la distribuer aux membres du sous-comité.

M. Hillier, le brigadier-général Martin et le colonel Blais font une déclaration, puis de concert avec M. Miller, répondent aux questions.

À 13 h 21, 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, October 7, 2009

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:09 p.m. to study the services and benefits provided to veterans and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

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

[*English*]

**The Chair:** Good afternoon. We are pursuing our study with respect to the service and benefits provided to veterans and their families, specifically with regard to the implementation of the New Veterans Charter. The New Veterans Charter, as you will recall, was implemented over three years ago. Therefore, the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence thought it would be appropriate at this stage to see how its implementation is proceeding, examine the pluses and possibly the minuses, and determine which areas need more attention and which are functioning well.

This being our initial hearing, we have called upon two very distinguished witnesses who I am sure can set us off on the right path. We will hear today from the Royal Canadian Legion, as well as the Veterans Ombudsman. I am sure we will gain great insight from their perspective on the implementation of the charter.

As people are well aware, the Royal Canadian Legion is a non-profit, dues-supported, fraternal organization with approximately 1,600 branches in Canada, the United States, Germany and the Netherlands. Since the time of its formation in 1926, the Legion has focused its efforts on the fight to secure adequate pensions and other well-earned benefits for veterans and their dependants.

Representing the Legion today, I am pleased to introduce Pierre Allard. I also wish to thank Mr. Allard, who was to have been one of our witnesses late last spring. Unfortunately, events overtook us and he sat through a hearing without having the opportunity to testify. We are glad we are able to rectify that error, Mr. Allard.

With Mr. Allard today is retired Colonel Patrick Stogran, the Veterans Ombudsman. The Veterans Ombudsman is an impartial, arms-length and independent officer with the responsibility to assist veterans to pursue their concerns and to advance their issues. It is also intended that the appointment will raise the awareness of the needs and concerns of veterans, and enhance the confidence of veterans that their views are indeed important. The ombudsman is mandated to uphold the Veterans Bill of Rights and to view individual and systemic issues arising from it.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mercredi 7 octobre 2009

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit ce jour à 12 h 9 pour étudier les services et avantages sociaux offerts aux anciens combattants et à leurs familles (sujet : exécution de la nouvelle charte des anciens combattants).

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

[*Traduction*]

**Le président :** Bon après-midi. Nous poursuivons notre étude des services et avantages sociaux offerts aux anciens combattants et à leurs familles, notamment en ce qui concerne la mise en œuvre de la nouvelle charte des anciens combattants. Vous vous souviendrez que la nouvelle charte des anciens combattants est entrée en vigueur il y a plus de trois ans. Par conséquent, le Sous-comité des anciens combattants du Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense a pensé que l'heure était venue d'examiner sa mise en œuvre, d'en étudier les éléments positifs et négatifs, et de voir si des modifications ou des améliorations devraient y être apportées.

Comme il s'agit de notre première audience publique, nous avons invité deux témoins éminents qui pourront nous mettre sur la bonne voie, j'en suis sûr. Ils représentent respectivement la Légion royale canadienne et l'ombudsman des anciens combattants. Je suis sûr qu'ils ont beaucoup d'informations utiles à nous donner sur la mise en œuvre de la charte.

Comme le savent les sénateurs, la Légion royale canadienne est un organisme fraternel à but non lucratif financé par les cotisations de ses membres et regroupant 1 600 filiales au Canada, aux États-Unis, en Allemagne et aux Pays-Bas. Depuis sa création en 1926, la Légion se consacre à l'obtention de pensions adéquates et d'autres avantages sociaux largement mérités pour les anciens combattants et les personnes à leur charge.

Le représentant de la Légion sera Pierre Allard que j'ai le plaisir d'accueillir en votre nom et de remercier de sa présence. Il devait être l'un de nos témoins à la fin du printemps dernier mais, à cause d'événements particuliers à ce moment-là, il avait dû suivre toute la séance à laquelle il avait été convoqué sans avoir la possibilité de s'exprimer. Nous sommes heureux de pouvoir corriger cette erreur aujourd'hui, monsieur Allard.

Nous accueillons également l'ombudsman des anciens combattants, le colonel à la retraite Patrick Stogran. L'ombudsman des anciens combattants est un agent indépendant et impartial dont le rôle consiste à intervenir au nom des anciens combattants pour les aider à résoudre leurs problèmes. Ce poste a également été créé pour mieux sensibiliser la population aux besoins et préoccupations des anciens combattants et donner à ces derniers l'assurance que leur point de vue est important. L'ombudsman a pour mandat d'assurer le respect de la Déclaration des droits des anciens combattants et de se pencher sur les problèmes individuels ou systémiques qui en émanent.

The Royal Canadian Legion, because of the difficulty of late last spring, last appeared before us on February 13, 2008. After an inordinately long delay, we are pleased to have you back, Mr. Allard. Of course, the ombudsman appeared back before us in May 2009.

Mr. Allard, I understand you will lead off with a short statement followed, perhaps, immediately by Colonel Stogran.

**Pierre Allard, Service Bureau Director, Royal Canadian Legion:** Thank you for your kind words. It is a pleasure to be here today, appearing in front of your committee. We would like to commend you for your support of veterans and their families. It is obvious that you care, so there should be no doubt that the Legion also cares for veterans and their families.

As I said, I am proud to be here today on behalf of our Dominion president, comrade Wilf Edmond, who cannot be here.

We care in the Legion in a number of ways, including the representation and advocacy service which we provide through our service bureau at no cost to applicants, whether they are Legion members or not. We care through our benevolent assistance, our housing initiatives, our youth programs and through various "support our troops" programs.

One of these Legion programs worthy of mention during this week of mental health is the veterans transition program. I would ask to distribute a brochure on this program, which has not been translated but which I will refer to.

**The Chair:** Have you given it to the clerk?

**Mr. Allard:** Yes.

**The Chair:** Are the members of the subcommittee willing to accept distribution of this document, which is in the English language only?

**Senator Banks:** Agreed.

**The Chair:** It is agreed. Thank you.

**Mr. Allard:** Thank you. This brochure describes a veterans transition program that is operated by our British Columbia/Yukon Command. This program assists veterans of the Second World War, the Korean War, the Cold War, peace operations and, most recently, retired military personnel from Afghanistan. Often referred to as "dropping the baggage" and "invisible wounds," this program has succeeded in having a positive life-changing impact upon participants and their families.

À cause de la difficulté du printemps dernier, la Légion royale canadienne a comparu la dernière fois devant le comité le 13 février 2008. Après ce long intermède, permettez-moi de vous dire que nous sommes très heureux de vous revoir, monsieur Allard. En ce qui concerne l'ombudsman, sa dernière comparution remonte à mai 2009.

Monsieur Allard, je crois comprendre que vous avez une brève déclaration à faire, après quoi nous donnerons immédiatement la parole au colonel Stogran.

**Pierre Allard, directeur, Bureau d'entraide, Légion royale canadienne :** Merci, monsieur le président. C'est un plaisir pour moi de comparaître devant votre comité. Je tiens à vous féliciter de votre appui aux anciens combattants et à leurs familles. Il est évident que leur situation vous tient à cœur, tout comme pour la Légion.

Je suis fier de m'adresser à vous aujourd'hui au nom de notre président national, le camarade Wilf Edmond, qui n'a malheureusement pas pu se joindre à moi.

Le rôle de la Légion est multiple et comprend notamment la représentation et la défense des anciens combattants, par le truchement de notre bureau d'entraide, sans qu'il en coûte quoi ce soit aux demandeurs, et que ceux-ci soient membres de la Légion ou non. Nous les aidons par le truchement d'une aide bénévole, d'initiatives en matière de logement, de programmes pour la jeunesse et de divers programmes de soutien des soldats.

L'un des programmes de la Légion qui méritent d'être mentionnés à l'occasion de cette Semaine de la santé mentale est le programme de transition des anciens combattants. J'ai apporté avec moi une brochure sur ce programme que je demande au greffier de distribuer. Elle n'a pas été traduite mais je vais y faire référence.

**Le président :** L'avez-vous remise à la greffière?

**M. Allard :** Oui.

**Le président :** Les membres du sous-comité sont-ils tous d'accord pour accepter que ce document soit distribué dans sa version anglaise seulement?

**Le sénateur Banks :** D'accord.

**Le président :** Très bien. Merci.

**M. Allard :** Merci. Cette brochure décrit un programme de transition exploité à l'intention des anciens combattants par notre commandement de Colombie-Britannique/Yukon. Ce programme est destiné à aider les anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale, de la guerre de Corée, de la guerre froide et des opérations de maintien de la paix ainsi que, plus récemment, le personnel militaire ayant servi en Afghanistan. Ce programme, que l'on dit en termes familiers destiné à aider les anciens combattants à « laisser tomber leur bagage » et à guérir les « plaies invisibles » a déjà eu pour effet de changer profondément la vie des participants et de leurs familles.

The course outline includes learning about effective transition process; the effect of post-traumatic stress disorder; the impact of untreated trauma as it relates to career, family relations and social settings; and, finally, referrals to community health and social support services. This program is entirely —

**The Chair:** I apologize for interrupting you. I am lost. Are you reading from this presentation?

**Mr. Allard:** I will come to that in two seconds.

**The Chair:** I see. You are reading from that document that was distributed. I understand.

**Senator Day:** I do not have what you are following. Is there enough for everyone?

**The Chair:** I am not following anything because I could not.

**Senator Banks:** Are we waiting for copies?

**Gaëtane Lemay, Clerk of the Committee:** Yes.

**Senator Wallin:** Why do you not revert to the original copies for now?

**Mr. Allard:** I will revert to the original copies.

**Mr. Allard:** I wanted to point out that this program has been operating since 1998. It predates OSISS, the OSI clinics and the OTSSC clinics.

You have previously been briefed by the Minister of Veterans Affairs on a number of issues, including the health benefits review, homeless veterans and the New Veterans Charter, NVC, programs. We are somewhat surprised that this update did not include a more substantial response to the very important recommendation of the Gerontological Advisory Council, GAC, namely, the recommendation for a needs-based veterans integrated services which would eliminate the complex eligibility criteria grid. It is enclosed in my report here, close to the blue pages.

You were told that improvements to the veterans independence program, VIP, had achieved this objective. You were also told that Veterans Affairs Canada, VAC, continues to operate within their authorities while the homeless veterans issue requires more study. We are aware that Veterans Affairs Canada has adopted a continuum of care with integrated/seamless system of needs-based services along a life course. This does not mean that VAC has redesigned the three components of health care programs — long-term care, VIP and treatment benefits — for which modern veterans, as a whole, are not eligible.

Even though one may be tempted to think that the language now used by VAC could suggest that a needs-based approach has been adopted for the three components of health services, the reality is that very complex eligibility criteria grids are still in place. Even though the minister suggested in March 2008, when appearing at this committee, that “we would like to move to a

Il s’agit d’aider les anciens combattants à faire une transition efficace, à comprendre les effets du stress post-traumatique, à comprendre l’incidence d’un traumatisme non traité sur la carrière, les relations familiales et le milieu familial et, finalement, à orienter les participants vers les services communautaires de santé et d’aide sociale. Le programme est totalement...

**Le président :** Veuillez m’excuser de vous interrompre mais je suis perdu. Êtes-vous en train de lire votre exposé?

**M. Allard :** J’y arrive dans deux secondes.

**Le président :** Je vois. Vous lisez le document qui a été distribué. Je comprends.

**Le sénateur Day :** Je n’ai pas le document sous les yeux. Y a-t-il assez d’exemplaires pour tout le monde?

**Le président :** Je n’arrive pas à suivre parce que je ne l’ai pas.

**Le sénateur Banks :** Attendons-nous de recevoir des copies?

**Gaëtane Lemay, greffière du comité :** Oui.

**Le sénateur Wallin :** Pourquoi ne reprenez-vous pas le texte d’origine pour le moment?

**M. Allard :** C’est ce que je vais faire.

**M. Allard :** Je voulais signaler que ce programme existe depuis 1998, c’est-à-dire avant SSBSO, les cliniques BSO et les CSTSO.

Le ministre des Anciens combattants est déjà venu vous parler de plusieurs questions telles que la révision des prestations de santé, le sans-abrisme chez les anciens combattants et la nouvelle charte des anciens combattants. Nous avons été un peu surpris qu’il n’ait pas donné de réponse plus substantielle à la recommandation très importante du Conseil consultatif de gérontologie concernant des services intégrés fondés sur le besoin, afin d’éliminer la grille complexe des critères d’admissibilité. Je l’ai incluse dans mon rapport, près des pages bleues.

On vous a dit que les améliorations apportées au Programme pour l’autonomie des anciens combattants, le PAAC, ont permis d’atteindre cet objectif. On vous a dit aussi que le ministère des Anciens combattants continue d’exercer ses pouvoirs parce que le problème du sans-abrisme des anciens combattants exige une étude plus poussée. Nous savons que le ministère a adopté un système harmonisé avec des services intégrés et homogènes durant le cours d’une vie. Cela ne veut pas dire qu’il a réaménagé les éléments des programmes de soins de santé — soins de longue durée, PAAC et prestations de traitement — les anciens combattants contemporains ne sont dans l’ensemble pas admissibles.

Même si la terminologie actuellement employée par le ministère pourrait amener à penser qu’une démarche fondée sur le besoin a été adoptée pour les trois éléments des services de santé, la réalité est que les grilles très complexes de critères d’admissibilité sont toujours en vigueur. Bien que le ministre ait déclaré en mars 2008, lorsqu’il a comparu devant le comité, que « nous aimerions passer



needs-based system as opposed to an entitlements-based one,” veterans must still deal with at least 18 eligibility groups with subsidiary criteria.

VAC may now speak the language of the GAC report *Keeping the Promise*; however, VAC has not eliminated the barriers to accessing services and benefits, and has not seen fit to include the modern veterans in some of these benefits.

You were told about joint VAC/CF, Canadian Forces, integrated support teams that now look after the critically wounded soldiers returning from Afghanistan. We applaud this process. This concept is an exceptional process of which we are fully supportive. You were not told, however, that these joint personnel support centres are not fully manned, even though we have been in Afghanistan for almost 10 years, or that the majority of the modern wounded veterans have not yet transitioned to veterans' status and are still under the care of the Canadian Forces.

Even though these wounded warriors may have benefited from some elements of the New Veterans Charter, NVC, they have not yet tapped the full resources made available by Veterans Affairs Canada in the context of the New Veterans Charter's suite of programs. Furthermore, some may be eligible for a permanent impairment allowance but cannot collect this allowance until they retire, which seems grossly unfair.

As for looking after high-needs veterans, you were not told that Veterans Affairs Canada is facing challenges in case management. VAC's internal evaluation of a pilot project of the Halifax rehabilitation case management reveals significant problems with case plans not conforming to the principles of case management. Problems have been identified with respect to fragmented directional guidance, unclear boundaries for case management, confusion surrounding roles and responsibilities, inappropriate approach to case management and focus on benefit delivery rather than case management. More than anecdotally, this description of the problems in the Halifax district appears to be consistent across the country.

You are likely aware that the government made a commitment to invest \$1 billion into the New Veterans Charter programs over the first five years of this program. Yet, by VAC's own accounting, they have exaggerated the financial resources required, which seems to be a trend in all VAC program forecasts. We have seen the same exaggeration of resources required to implement new programs in both Agent Orange *ex gratia* compensation and in the pre-1981 VIP expansion to spouses and caregivers.

The Minister of Veterans Affairs told you in March 2008 that the New Veterans Charter is accomplishing the goals of dealing with “the realities facing our modern-day veterans” but that “It still needs fine tuning. . . it was meant to be a living document, an

à un système fondé sur les besoins plutôt que sur des droits », les anciens combattants sont toujours confrontés à au moins 18 groupes d'admissibilité, avec des critères subsidiaires.

ACC parle peut-être désormais la même langue que le CCG dans son rapport *Parole d'honneur* mais il n'a toujours pas éliminé les obstacles à l'accès aux services et prestations et n'a pas jugé bon d'octroyer certaines de ces prestations aux anciens combattants contemporains.

On vous a parlé d'équipes de soutien intégrées ACC/FC, Forces canadiennes, s'occupant des soldats gravement blessés revenant d'Afghanistan. Nous approuvons ce processus de qualité exceptionnelle. Toutefois, on ne vous a pas dit que ces centres de soutien intégrés n'ont pas encore tout le personnel nécessaire, bien que cela fait dix ans que nous sommes en Afghanistan et que la plupart des anciens combattants contemporains blessés n'ont pas encore fait la transition au statut d'anciens combattants et relèvent toujours des Forces canadiennes.

Même si ces guerriers blessés ont peut-être bénéficié de certains éléments de la nouvelle charte des anciens combattants, ils n'ont pas encore exploité toutes les ressources d'ACC dans le contexte des programmes de la nouvelle charte. En outre, certains d'entre eux seraient peut-être admissibles à l'allocation pour déficience permanente mais ils ne peuvent pas en bénéficier avant leur retraite, ce qui semble foncièrement injuste.

Pour ce qui est des anciens combattants à besoin élevé, on ne vous a pas dit qu'ACC fait face à des problèmes de gestion des cas. Une évaluation interne par le ministère d'un projet pilote de gestion d'un cas de réadaptation de Halifax a révélé des problèmes importants de « plans de cas qui ne sont pas conformes aux principes de gestion des cas ». Des problèmes ont été identifiés en ce qui concerne des « consignes directionnelles éclatées, limites obscures pour gestion de cas, confusion au sujet des rôles et responsabilités, approche inopportune à la gestion des cas et concentration sur la livraison des prestations plutôt que sur la gestion de cas ». Cette description des problèmes constatés dans la région de Halifax n'est pas limitée à cette dernière et semble être constante dans l'ensemble du pays.

Vous savez sans doute que le gouvernement s'était engagé à investir 1 milliard de dollars dans des programmes de la NCAC au cours des cinq premières années. Or, selon les propres rapports d'ACC, le ministère avait exagéré les ressources financières requises, ce qui semble être une tendance générale de toutes les prévisions de programmes du ministère. Nous avons constaté la même exagération des ressources requises pour la mise en œuvre de nouveaux programmes de compensation à titre gracieux concernant l'Agent Orange et pour l'extension du PAAC avant 1981 aux conjointes et aux fournisseurs de soins.

Le ministre des Affaires des anciens combattants vous a dit en mars 2008 que la NCAC permettait d'atteindre les objectifs consistant à traiter avec les « réalités auxquelles font face nos vétérans modernes » mais qu'elle a encore « besoin de mise au

open book that is evolving with the needs of our veterans and their families.” We are almost at the end of 2009 and are still waiting for this fine tuning.

The reality is that since the New Veterans Charter received Royal Assent in May 2005 and was implemented in April 2006, Veterans Affairs Canada feels that the expectations created by VAC with the central agencies upon program approval were highly unrealistic. These are all quotes, by the way, from official VAC documents.

We would suggest that these were not expectations. They were rather a commitment that, under a living charter concept, the issue of lump sum disability awards versus disability pensions would be reviewed within two years of program implementation.

It is now more than evident that it is unfair to ask a family of four to survive on 75 per cent of a private’s salary for two years while a private is going through rehabilitation — 75 per cent of a salary that is taxable, by the way — and that this is better than what there was pre-charter. The reality is also that pre- and post-charter, the private would, in most instances, if medically released, really be receiving the same two-year benefits not from Veterans Affairs Canada, but from the service income security insurance plan, SISIP, while any disability pension payments would be offset from SISIP benefits, an unfair policy that persists to this day, notwithstanding reports from the Veterans Ombudsman and from the Canadian Forces ombudsman.

**The Chair:** And from this subcommittee.

**Mr. Allard:** You are quite correct, sir.

After SISIP rehabilitation, under the Pension Act, the private could be eligible for a non-taxable disability pension for life, which could be greater than his guaranteed 75 per cent taxable salary under the NVC, which terminates at age 65, and his lump sum disability award.

We are aware that Veterans Affairs Canada has had a broad, formal evaluation done by our evaluation directorate, which steps outside the current frame and looks at the overall outcomes and effectiveness of the program. The first stage to develop an evaluation framework is completed, and the findings reveal that the ability to evaluate the NVC programs in 2009-10 will be constrained in outcome measurements by the lack of clients who have completed the longitudinal ongoing performance survey.

Because of the slower-than-expected take-up of the program, VAC feels that it would be desirable to delay evaluation of NVC outcomes until at least 2011-12 — these are their words — though an indication of outcome performance may be feasible in 2009-10, using limited data available plus a one-time client survey. In view

point[...], que la charte était censée être une charte pleine d’avenir, un livre ouvert qui évolue avec les besoins de nos vétérans et de leurs familles ». Nous sommes presque à la fin de 2009 et attendons toujours cette mise au point.

La réalité est que, depuis que la NCAC a reçu la Sanction royale en mai 2005 et est entrée en vigueur, en avril 2006, le ministère estime que les « anticipations créées par le ministère auprès des agences centrales dès l’approbation du programme étaient hautement irréalistes ». Au fait, toutes ces citations sont extraites de documents officiels du ministère.

Selon nous, il ne s’agissait pas là d’attentes mais plutôt d’un engagement voulant que, selon le concept d’une charte vivante, la question d’un paiement unique d’indemnité au lieu d’une pension d’invalidité serait réexaminée dans un délai de deux ans suivant l’entrée en vigueur du programme.

Il est aujourd’hui plus qu’évident qu’il est injuste de « demander à une famille de quatre de survivre avec 75 p. 100 du salaire d’un soldat pendant deux ans alors que celui-ci entreprend le processus de réadaptation » — ces 75 p. 100 sont imposables, je le précise — et que cela est mieux que ce qui existait avant la charte. La réalité est que le soldat, avant ou après la charte, qui est libéré pour raisons de santé recevrait dans la plupart des cas les mêmes prestations pour deux ans non pas d’Anciens combattants Canada mais du Régime d’assurance-revenu militaire, le RARM, et que tous les paiements de pension d’invalidité seraient déduits des prestations du RARM, politique injuste qui dure encore aujourd’hui malgré les rapports de l’ombudsman des Anciens combattants et de l’ombudsman des Forces canadiennes.

**Le président :** Et de ce sous-comité.

**M. Allard :** Vous avez parfaitement raison, monsieur.

Après la réadaptation dans le cadre du RARM, le soldat pourrait, en vertu de la Loi sur les pensions, être admissible à une pension d’invalidité non imposable à vie qui pourrait valoir plus que les 75 p. 100 garantis de son salaire imposable en vertu de la NCAC, prestations qui se terminent à l’âge de 65 ans, et sa pension d’invalidité forfaitaire.

Nous savons qu’Anciens combattants Canada a obtenu « une évaluation officielle étendue effectuée par notre directeur d’évaluation, laquelle procède en dehors du cadre courant et vérifie les résultats et l’efficacité du programme, en général ». La première étape d’établissement du cadre d’évaluation est terminée et les résultats montrent que la capacité d’évaluer les programmes de la NCAC en 2009-2010 « seraient assujettis à des restrictions en rapport au mesurage des résultats par le manque de clients qui avaient complété le sondage de la performance longitudinale en cours ».

À cause de « l’acceptation plus lente du programme », ACC estime qu’il serait « souhaitable de retarder l’évaluation des résultats de la NCAC jusqu’au moins 2011- 2012 » —ce sont les termes du ministère — une indication des résultats de la performance serait possible en 2009-2010 en utilisant les

of the known limitations, chances are that this analysis will be lacking in depth and that conclusions will not be definitive. This can be used as an excuse to delay the required improvements.

Unfortunately, the reality is that there are known gaps in the services and benefits provided under the New Veterans Charter. These gaps are evident in the area of financial benefits, rehabilitation and case management, and care of families.

We now have two classes of modern disabled soldiers, most of whom are still serving in the Canadian Forces, while the CF appears reluctant to release them until we are out of Afghanistan or at least until the CF has resolved the issues of return to work, accommodation and/or universality of service. In practice, this means that still-serving wounded soldiers are receiving either disability awards post-2006, or disability pensions pre-2006, and that frustration is growing to a boiling point as they are comparing the financial benefits in both programs. It is becoming obvious that some are less than enamoured with the NVC benefits.

The Legion cares for those who serve and those who have served. They and their families need our support. A living charter has to be more than words. If the required urgent corrective actions and improvements to the New Veterans Charter are not implemented, we will come to the logical conclusion that the foundations of the New Veterans Charter are built on sand. The New Veterans Charter needs fine tuning now rather than later.

Finally, we would like to comment on the Last Post Fund and on the issue of homeless veterans.

Our Dominion president, Wilf Edmond, recently issued a press release advocating for the extension of this program to modern-day veterans, lamenting the lack of political will. The Office of the Veterans Ombudsman has also published a report recently on this subject and on other related issues.

All Second World War and Korean War veterans qualify for the government's funeral and burial programs. This is not the case for all modern-day veterans. For example, we know that very recently three modern-day veterans needed donations money for a dignified funeral. Veterans should not need to rely on charity from the Last Post Fund. This is a responsibility of the government.

While the Legion is highly visible across the country with housing programs for veterans and seniors, where we give priority to veterans, the British Columbia/Yukon Command of the Legion is also reaching out in tangible ways to serve the needs of homeless veterans. Building on their experience of providing housing for homeless veterans in downtown Vancouver at Veterans Manor in the 1980s — which is still operating today, a

données limitées disponibles en plus d'un sondage unique auprès des clients. Étant donné les limitations connues, il est probable que cette analyse manquera de profondeur et que ses conclusions ne seront pas définitives. Cela peut être invoqué comme excuse pour repousser les améliorations requises.

Malheureusement, la réalité est qu'il existe des lacunes dans les services et avantages dispensés au titre de la nouvelle charte des anciens combattants. Ces lacunes sont évidentes en ce qui concerne les prestations financières, la réadaptation, la gestion des cas et les services aux familles.

Nous avons désormais deux catégories de soldats modernes invalides, la plupart servant encore dans les Forces canadiennes, alors que celles-ci semblent réticentes à les libérer tant que nous n'aurons pas quitté l'Afghanistan ou au moins tant que les FC n'auront pas réglé les questions de retour au travail, d'hébergement et d'universalité du service. Sur le plan pratique, cela signifie que les soldats blessés qui sont en activité de service reçoivent soit des indemnités d'invalidité après 2006, soit des pensions d'invalidité avant 2006, et que le niveau de frustration devient insupportable lorsqu'ils comparent les avantages financiers des deux programmes. Il devient évident que certains sont loin d'être ravis des prestations qu'ils reçoivent au titre de la NCAC.

La Légion se préoccupe des soldats en activité de service et de ceux qui ont terminé leur service. Ils ont besoin de notre appui, tout comme leurs familles. Une « charte pleine d'avenir » doit être plus que de belles paroles. Si l'on n'y apporte pas d'urgence les modifications et améliorations qui s'imposent, nous tirerons la conclusion logique que la nouvelle charte des anciens combattants ne vaut pas grand-chose. C'est maintenant qu'il faut l'améliorer, pas plus tard.

J'aimerais conclure en disant quelques mots du Fonds du souvenir et de la question des anciens combattants sans abri.

Notre président national, Wilf Edmond, a récemment émis un communiqué de presse préconisant l'extension de ce programme aux anciens combattants contemporains et a regretté en même temps le manque de volonté politique. L'ombudsman des anciens combattants a également publié récemment un rapport sur cette question et sur d'autres qui lui sont reliées.

Tous les anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée sont admissibles au programme fédéral de funérailles et d'inhumation du gouvernement, ce qui n'est pas le cas de tous les anciens combattants de l'ère moderne. Par exemple, nous savons que des dons ont dû être recueillis pour offrir des funérailles dignes à trois anciens combattants de l'ère contemporaine. Les anciens combattants ne devraient pas dépendre de la charité du Fonds du souvenir pour des choses qui relèvent de la responsabilité du gouvernement.

Bien que la Légion soit une organisation très visible dans l'ensemble du pays, de par les programmes de logement qu'elle offre aux anciens combattants et aux personnes âgées, en donnant la priorité aux anciens combattants, la direction provinciale de la Légion en Colombie-Britannique/Yukon prend également des mesures tangibles pour venir en aide aux anciens combattants sans abri. Profitant de l'expérience acquise dans la prestation de

very successful initiative — they are now partnering with Veterans Affairs Canada, Dominion Command Housing Centre for Excellence, the South Vancouver Island Zone Veterans' Housing Society, the Victoria chapter of the Canadian Peacekeepers Veterans' Association and the City of Colwood, B.C., to provide quality safe housing, food and support to homeless veterans.

Service in the Canadian Forces is dangerous. Nearly all defence operations place servicemen and women at great risk, whether it is physical, environmental, psychological or emotional harm. The Legion has consistently fought and continues to fight for appropriate services and benefits for those who bear the scars of service to their country.

Veterans Affairs Canada needs to respond to their needs in a timely fashion. Though much has been done, fine tuning is required now. We owe it to all those who have served.

**Colonel (Ret'd) Patrick Stogran, Veterans Ombudsman, Veterans Affairs Canada:** Thank you for the opportunity to make representation before you again on behalf of our veterans.

Disgruntled veterans have been sending complaints to the Office of the Veterans Ombudsman since April 2007 when the government first announced its intention to establish the office — and a full seven months before I was appointed.

[Translation]

Although the New Veterans Charter has not been the most contentious issue that we have been confronted with, veterans have been expressing concerns with it.

[English]

To date, we have heard complaints about the lump-sum disability award; the earnings loss benefit, specifically how it is offset by the disability pensions and the base salary used as the basis for those awards; inequities between the Pension Act and the New Veterans Charter, vis-à-vis reimbursement for treatments; eligibility criteria for the permanent impairment allowance, PIA, that appear to be too narrow; and the consultation process that brought the charter into being — there have been suggestions that it lacked transparency and inclusion.

**The Chair:** Could you tell us what EIA stands for?

logements à des anciens combattants sans abri du centre-ville de Vancouver, au Veterans Manor, dans les années 1980 — qui fonctionne encore aujourd'hui et qui constitue une initiative couronnée de succès —, la direction provinciale s'est maintenant associée à Anciens combattants Canada, au Centre d'excellence de logement de la direction nationale, à la South Vancouver Island Zone Veterans' Housing Society, à la succursale de Victoria de la Canadian Peacekeepers Veterans' Association et à la municipalité de Colwood pour assurer un logement sûr et de qualité, de la nourriture et des services de soutien aux anciens combattants sans abri.

Servir dans les Forces canadiennes est une profession dangereuse. Presque toutes les opérations de défense placent les militaires, hommes ou femmes, dans des situations de risque élevé, que ce soit sur le plan physique, environnemental, psychologique ou émotif. La Légion s'est toujours battue pour assurer des services et prestations adéquats à ceux et celles qui portent les stigmates du service offert à leur pays, et elle continuera de le faire.

Anciens combattants Canada se doit de répondre à leurs besoins de manière opportune. Beaucoup de progrès ont déjà été réalisés mais la « mise au point » de la charte est urgente. Nous le devons à ceux et celles qui ont servi en notre nom.

**Colonel (à la retraite) Patrick Stogran, ombudsman des anciens combattants, Anciens Combattants Canada :** Je vous remercie de me donner à nouveau l'occasion de témoigner devant le comité au nom de nos anciens combattants.

Des anciens combattants mécontents adressent des plaintes au bureau de l'ombudsman des anciens combattants depuis avril 2007, c'est-à-dire depuis que le gouvernement a annoncé son intention de créer ce service et ce, sept mois avant ma nomination.

[Français]

Bien que la nouvelle Charte des Anciens combattants ne soit pas la question la plus litigieuse à laquelle nous ayons été confrontés, les vétérans ont soulevé certaines préoccupations à son sujet.

[Traduction]

Jusqu'à présent, nous avons reçu des plaintes au sujet de l'indemnité d'invalidité forfaitaire, de l'allocation pour perte de revenu, notamment en ce qui concerne les déductions des pensions d'invalidité et du salaire de base servant de fondement au calcul de l'allocation, des inégalités entre la Loi sur les pensions et la nouvelle charte des anciens combattants en ce qui concerne le remboursement des traitements, des critères d'admissibilité à l'allocation pour déficience permanente — l'ADP — et à l'AIE qui semblent trop restrictifs, et du processus de consultation relatif à l'élaboration de la charte, qui aurait manqué à la fois de transparence et d'inclusion.

**Le président :** Pouvez-vous nous dire ce que signifie l'AIE?

**Col. Stogran:** EIA is from the Pension Act. There is an inconsistency between the way the extreme incapacitation allowance, EIA, and the permanent incapacitation allowance of the New Veterans Charter are administered. This gives rise to the concern that the permanent impairment allowance eligibility criteria are too narrow.

**The Chair:** Thank you.

**Col. Stogran:** Although we are seized of the issues relating to the New Veterans Charter, I will not define the Office of the Veterans Ombudsman's position on them. There are many moving parts and powers at play in the review of the charter at the present time.

[Translation]

What I am prepared to do is to express the principles that I feel should be embraced in the review process. The problems with this living legislation must be addressed as a matter of urgency. The trouble-shooting process must be comprehensive, and meaningful changes must be made in a timely fashion.

[English]

The review should be transparent. Canadians who accept the condition of unlimited liability and make irreparable sacrifices to serve our nation, the families and friends who support them and the citizens who are grateful for their service deserve to be in the know and have a say in what is fair.

The charter must not be considered in isolation from other problems that manifest themselves with Veterans Affairs Canada. The requirement to self-identify for eligibility, the excessive bureaucracy that characterizes the department's administration of programs and services, and the cumbersome approval, review and appeals processes will complicate a charter that itself is already convoluted and confusing.

The charter was implemented with the understanding that it needs fixing. Retroactivity should, therefore, be assured for all the veterans who have been affected by the charter since it has come into effect.

[Translation]

It is all about peace of mind. Nobody joins the Canadian Forces or the RCMP expecting to get rich.

[English]

However, they should be assured that if they are injured psychologically or physically in the line of duty, everything possible will be done to meet the expectations of a fulfilled life that they would have had coming into their respective professions.

In closing, one revelation I have experienced since coming into the job is that successive governments have demonstrated a readiness to accumulate debt at the expense of our veterans. Some examples of this are so compelling they undermine the sincerity of

**Col Stogran :** L'AIE vient de la Loi sur les pensions. Il y a certaines différences entre l'allocation pour incapacité extrême, l'AIE, et l'allocation pour déficience permanente, l'ADP, et c'est ce qui porte à conclure que les critères d'admissibilité à l'allocation pour déficience permanente sont trop restrictifs.

**Le président :** Merci.

**Col Stogran :** Bien que nous ayons été saisis de questions relatives à la nouvelle charte des anciens combattants, je ne veux pas exprimer la position de l'ombudsman à ce sujet car il y a trop de facteurs variables et de pouvoirs qui entrent en jeu à l'heure actuelle dans le cadre de la révision de la charte.

[Français]

Je suis, par contre, prêt à formuler les principes qui, selon moi, devraient être suivis dans ce processus d'examen. Les problèmes de ce texte de loi doivent être réglés de façon urgente. Le processus de résolution des problèmes doit être exhaustif, et des changements significatifs doivent être apportés en temps voulu.

[Traduction]

La révision doit être transparente. Les Canadiens qui acceptent le principe d'une responsabilité illimitée et qui consentent des sacrifices irréparables au service de la nation, ainsi que les familles et amis qui les appuient et les citoyens qui leur en sont reconnaissants, méritent de savoir ce qui se passe vraiment et de participer à la détermination de ce qui est juste.

La charte ne doit pas être envisagée séparément des autres problèmes d'Anciens combattants Canada. L'obligation de s'auto-identifier pour confirmer son admissibilité, la bureaucratie excessive qui caractérise l'administration des programmes et services du ministère, et la lourdeur des processus d'approbation, de révision et d'appel ne peuvent que compliquer l'application d'une charte qui est déjà alambiquée et suscite de la confusion.

Lorsque la charte a été adoptée, on savait déjà qu'elle aurait besoin d'être améliorée. On devrait donc assurer la rétroactivité à tous les anciens combattants qui ont été touchés par la charte depuis son entrée en vigueur.

[Français]

En bout de ligne, c'est une question de tranquillité d'esprit. Les gens qui se joignent aux Forces canadiennes ou à la GRC ne s'attendent pas à devenir riche.

[Traduction]

Cependant, ils devraient avoir l'assurance, s'ils sont blessés psychologiquement ou physiquement en service, que tout ce qui est possible sera fait pour leur permettre d'avoir la vie pleinement satisfaisante qui aurait été la leur dans leurs professions respectives.

En conclusion, je dirais qu'une des révélations que j'ai obtenues dans ce poste est que les gouvernements successifs se sont montrés prêts à accumuler une dette aux dépens des anciens combattants. Les exemples que j'ai en tête à ce sujet sont tellement convaincants

the chorus of loyalty to our veterans that everyone is so quick to join. Members of the Canadian Forces and the RCMP do not hesitate to take posts and make whatever sacrifices are required to keep us safe. We must demonstrate that same kind of commitment in fixing the New Veterans Charter.

**The Chair:** Thank you, Colonel Stogran.

I do not know whether my colleagues share my view. I do not understand the first sentence in your last paragraph: "In closing, one revelation I have experienced since coming into the job is that successive governments have demonstrated a readiness to accumulate debt at the expense of our veterans." Could you elaborate?

**Col. Stogran:** I would submit that is a turn of phrase for the experiences of our Hong Kong veterans in the time it took to resolve their status as veterans. The merchant navy is another example. We seem continually to put these kinds of issues off and settle them retroactively. I would submit that if they are settled in a timely matter, everyone would feel fairly treated even if the monetary settlements do not reflect the sacrifices these people make for our country.

**The Chair:** It is a question of timeliness?

**Col. Stogran:** Yes.

**The Chair:** Thank you.

Honourable senators, those are the opening statements and it gives us lots of food to chew on.

**Senator Wallin:** Colonel Stogran, thank you again for coming back. You will remember your and the minister's last appearance. You said to us at that time, I am not in the business of solving vets' problems. We are in the business of making the system act responsibly on behalf of vets.

The minister replied, if we are not in the business of making a difference in the lives of veterans, who is in the business? This gentleman — meaning the ombudsman — has an important role to play.

Have you two resolved what your job is?

**Col. Stogran:** I have certainly resolved what my job is. The minister and I have met. I think we have as clear an understanding as one could with this kind of a job that is only two years mature, facing a number of moving parts and powers at play and a war in Afghanistan currently. I am confident we have moved forward from that last meeting.

**Senator Wallin:** Can you elaborate on how that relationship works? The last time you were here, you were not meeting, nor could you access the department. How does it work now on a regular basis?

qu'ils amènent à douter de la sincérité de ceux qui sont si prêts à proclamer leur loyauté envers nos anciens combattants. Les membres des Forces canadiennes et de la GRC n'hésitent jamais à prendre leur poste et à faire les sacrifices nécessaires pour assurer notre sécurité. La moindre des choses serait que nous fassions preuve de la même détermination à résoudre les problèmes de la nouvelle charte des anciens combattants.

**Le président :** Merci, colonel Stogran.

Je ne sais pas si mes collègues sont dans la même situation que moi mais je ne comprends pas la première phrase de votre dernier paragraphe : « En conclusion, je dirais qu'une des révélations que j'ai obtenues dans ce poste est que les gouvernements successifs se sont montrés prêts à accumuler une dette aux dépens des anciens combattants ». Pourriez-vous préciser votre pensée?

**Col Stogran :** Cette phrase concerne les anciens combattants de Hong Kong qui ont dû attendre longtemps pour faire reconnaître leur statut d'anciens combattants. Cela vaut également pour la marine marchande. Nous semblons toujours reporter ce genre de question à plus tard pour les régler finalement de manière rétroactive. À mon avis, si elles étaient réglées en temps voulu, chacun aurait le sentiment d'avoir été traité avec justice, même si les règlements monétaires ne reflètent pas les sacrifices consentis par ces personnes pour notre pays.

**Le président :** Il s'agit donc de régler ces questions sans tarder?

**Col Stogran :** Oui.

**Le président :** Merci.

Honorables sénateurs, les déclarations liminaires sont maintenant terminées et je suis sûr que vous avez beaucoup de questions à poser.

**Le sénateur Wallin :** Colonel Stogran, merci d'être revenu. Vous vous souvenez de la dernière comparution du ministre, lorsque vous étiez présent et aviez dit que votre rôle ne consiste pas à régler les problèmes des anciens combattants. Il s'agit plutôt de veiller à ce que le système agisse de manière responsable au nom des anciens combattants.

Le ministre avait répondu que, si notre mandat ne consiste pas à améliorer la vie des anciens combattants, qui va s'en charger? Ce monsieur — je parle de l'ombudsman — a un rôle important à jouer.

Avez-vous tous les deux déterminé quel est votre rôle?

**Col Stogran :** Je sais parfaitement ce qu'est mon rôle. J'ai rencontré le ministre et je pense que nous comprenons assez bien ce qu'il est possible de faire dans un poste qui n'existe que depuis deux ans et qui concerne une situation extrêmement changeante, avec beaucoup d'éléments variables et une guerre en Afghanistan. J'ai la conviction que nous avons progressé depuis cette dernière réunion.

**Le sénateur Wallin :** Pouvez-vous préciser comment fonctionne cette relation? La dernière fois, vous ne pouviez pas obtenir de réunion et vous n'aviez pas accès au ministère. Quelle est la situation aujourd'hui?

**Col. Stogran:** We have not established a status quo yet that I am comfortable to report on. Information is moving more freely between us and the department, although it is not at the standard I think it should be. An understanding in senior levels of management within the department exists that it is to their advantage to offer full disclosure on issues because I will trumpet praise for the department's successes as quickly as I criticize them for their failings.

We have also learned from the last experience to submit a monthly situation report to the minister to advise him of where we are going and what we are doing. If there are any flags raised of concern for the minister, of course, I am at his beck and call to answer for any of the observations or things I am seeing in my day-to-day affairs.

The channels of communications have opened up. I am hesitant to get into much more detail than that. We have crossed the threshold with our first report on the Last Post Fund. As it stands now, I am not encouraged by the dialogue behind the scenes or in public that has erupted as a result of our report.

However, signs are that things are moving. We have to analyze this on a period of perhaps the three-year term I will be serving in this job and have active reflection at that point in time.

**Senator Wallin:** Mr. Allard's criticisms are quite specific. Do you feel as though the Legion has access to VAC to raise these issues? Is there someone listening to you? How do you access the system?

**Mr. Allard:** I access the system through two ways.

As a service delivery arm representing clients, we have a good rapport with the department. We use some of their tools and business processes.

On the advocacy front, I sit as a member of the New Veterans Charter advisory group. I am aware of things that need to be done to improve the New Veterans Charter. In my introductory remarks, I was using quotations from internal documents in the department that indicate to me there could be delays in moving forward with the recommendations put forward by the New Veterans Charter advisory group.

For example, we officially sent our report to the department, I think, in June. We still have not received any official reply, nor have we been told that the report could be released to the public. This indicates to me that there is a lack of timely response to our sound recommendations. They would resolve some of the issues I have identified. However, I am concerned based on what I see internally in their documentation and based on what I know is not moving forward very quickly.

**Senator Wallin:** You talked about the slow uptake of some of the programs and, therefore, an inability to collect long-term data. We are at year eight. I am sure there would be some data. Is that soldiers' reluctance or is it systemic?

**Col Stogran :** Nous n'avons pas encore établi la relation définitive qui pourrait me donner totalement satisfaction. L'information circule plus librement entre mon bureau et le ministère, même si j'estime que la situation n'est pas encore aussi bonne qu'elle devrait l'être. Les hautes instances du ministère semblent avoir compris qu'il est dans leur intérêt de divulguer pleinement les informations sur les questions dont je suis saisi car, dans ce cas, je chanterai leurs louanges aussi rapidement que je suis prêt à les critiquer quand ça ne va pas.

L'expérience passée nous a également appris qu'il est utile d'adresser un rapport mensuel au ministre pour l'informer de ce que nous faisons. Si des problèmes quelconques sont soulevés, je suis bien sûr à l'entière disposition du ministre pour répondre à ses questions sur les problèmes dont je m'occupe quotidiennement.

Les voies de communication sont ouvertes. J'hésite à en dire plus à ce sujet. Nous avons franchi le seuil avec notre dernier rapport sur le Fonds du souvenir. Dans le contexte actuel, je ne suis pas encouragé par le dialogue qui s'est engagé en coulisses ou en public à la suite de notre rapport.

Cela dit, il semble que les choses commencent à bouger. Je crois cependant qu'il conviendra d'analyser la situation au bout de la période de trois ans durant laquelle j'aurai occupé ce poste.

**Le sénateur Wallin :** Les critiques de M. Allard sont très précises. Avez-vous le sentiment que la Légion a accès à AAC pour soulever ces questions? Êtes-vous écouté? Comment avez-vous accès au système?

**M. Allard :** De deux manières.

En qualité d'organisme de prestation de services représentant des clients, nous avons une bonne relation avec le ministère. Nous utilisons certains de ses outils et processus.

En qualité d'organisme de défense des anciens combattants, je fais partie du groupe consultatif sur la nouvelle charte des anciens combattants. Je sais ce qu'il faut faire pour améliorer la charte. Dans mes remarques liminaires, j'ai employé beaucoup de citations de documents internes du ministère qui m'indiquent qu'il pourrait y avoir des retards dans la mise en œuvre des recommandations formulées par le groupe consultatif.

Par exemple, nous avons envoyé officiellement notre rapport au ministère au mois de juin, je crois. Nous n'avons toujours pas reçu de réponse officielle et on ne nous a pas dit que le rapport pouvait être rendu public. Cela me montre qu'on ne répond pas de manière opportune à nos recommandations, qui sont bonnes, alors que cela permettrait de régler certaines questions que nous avons soulevées. Autrement dit, ce que je lis dans les documents du ministère et ce que je constate dans la réalité me fait craindre que les choses n'avancent pas très rapidement.

**Le sénateur Wallin :** Vous avez parlé d'un faible taux d'utilisation des programmes et, par conséquent, de la possibilité de recueillir des données à long terme. Nous en sommes à la huitième année et je suis sûre qu'il existe des données utiles. S'agit-il d'un problème de réticence des soldats ou d'un problème systémique?

**Mr. Allard:** The reality is that the soldiers who have been wounded have been retained within the Canadian Forces. They have not been released. There was no process to help with their transition. The integrated support service will help this transition. We are almost 10 years into the Afghanistan conflict, and we are setting this up just now. This excellent project has been championed by the Chief of Military Personnel, Major General Semianiw, and we need to embrace it and move forward to know what will happen in the transition.

**The Chair:** I have a supplementary for clarification. We were all concerned at one time when we understood what “universality of service” meant — someone who could not perform at 100 per cent was released. Today, it would appear that the CF is making an effort to maintain those who wish to stay in. Is that right? Is your criticism that the support programs to address the injuries of those who wish to continue serving are not in place to a sufficient degree?

**Mr. Allard:** We do not know yet because the support to these still-serving members is provided by the Canadian Forces. They have set up their own rehabilitation program to look after their injured members. Yes, universality of service is being resolved, which is excellent, so that those who wish to continue serving in the forces will be able to do so. I am hopeful on that count. However, I am aware that because we have still-serving members who are either receiving a disability award or a disability pension while still serving and comparing these two types of benefits, a great deal of havoc has resulted. There is something wrong with the system. Some who have transitioned, such as corporals, are surviving on 75 per cent of their previous salary, which was calculated when they retired, and that is grossly inadequate. The fact has been recognized by the New Veterans Charter advisory group.

We need some action now and we need some finality. I am worried that the Gerontological Advisory Council report, *Keeping the Promise*, was buried after 2006. The department did not take action on that so I am concerned that the report of the New Veterans Charter advisory group will also be buried.

**Senator Wallin:** I visited Petawawa to look at one of these operations and understand what they are trying to do. They seem to be trying to keep some soldiers employed, even though they might not meet the standards for universality of service, so that they may transition to pension. Many of these service members are young and do not have their 10 years in yet. Are you fine with that?

**Mr. Allard:** I am fine with that. It is an excellent program. However, it is unfortunate that it was not put in place sooner.

**Senator Kenny:** Welcome, Mr. Allard and Colonel Stogran. I will start with a short statement, if I may, chair, followed by a couple of questions.

My perception is that we are aiming awfully low when it comes to veterans. We are talking about people who voluntarily put themselves at unlimited risk and return home damaged. It seems

**M. Allard :** Le problème vient du fait que les soldats blessés demeurent sous la responsabilité des Forces canadiennes. Ils ne sont pas libérés. Il n’y a pas de processus pour faciliter la transition. Cela fait près de dix ans que nous sommes en Afghanistan et l’on commence seulement à mettre en place les processus. Cet excellent projet a été défendu par le chef du personnel militaire, le major général Semianiw, et il est temps maintenant de l’adopter et d’avancer pour savoir comment se fera la transition.

**Le président :** Puis-je vous demander une précision? À une certaine époque, nous étions tous préoccupés par le sens donné à « l’universalité du service » — quelqu’un qui ne pouvait pas fonctionner à 100 p. 100 était libéré. Aujourd’hui, il semble que les FC s’efforcent de conserver ceux qui veulent rester. Est-ce bien cela? Votre critique est-elle que les programmes de soutien destinés aux soldats blessés qui souhaitent rester dans les forces armées ne sont pas suffisamment étoffés?

**M. Allard :** Nous ne le savons pas encore parce que les services de soutien de ces soldats sont dispensés par les Forces canadiennes qui ont mis sur pied leur propre programme de réadaptation des soldats blessés. Certes, le problème de l’universalité du service est en cours de résolution, ce qui est excellent car cela permettra à ceux qui désirent rester dans les forces armées d’y rester. Je suis optimiste à ce sujet. Cependant, je sais que les soldats continuant à servir la nation reçoivent soit une allocation d’invalidité, soit une pension d’invalidité, et que la différence entre les deux suscite beaucoup de ressentiment. Il y a quelque chose qui ne va pas dans ce système. Certains de ceux qui ont fait la transition, comme des caporaux, survivent avec 75 p. 100 de leur salaire antérieur, calculé au moment où ils ont pris leur retraite, ce qui est foncièrement insuffisant. Le groupe consultatif sur la nouvelle charte des anciens combattants l’a reconnu.

Il faut que des mesures soient prises immédiatement, de manière définitive. Je crains que le rapport du Conseil consultatif de gérontologie, *Tenir parole*, n’ait été enterré en 2006. Le ministère n’a pris aucune mesure, ce qui m’amène à craindre que le rapport du groupe consultatif sur la nouvelle charte des anciens combattants sera lui aussi enterré.

**Le sénateur Wallin :** Je suis allée à Petawawa pour voir ce qui s’y passe et essayer de comprendre ce qu’on essaie de faire. On semble essayer de garder certains soldats employés, même s’ils ne répondent pas nécessairement aux normes de l’universalité du service, afin qu’ils puissent faire leur transition vers une pension. Bon nombre de ces soldats sont jeunes et n’ont pas encore dix années de service. Qu’en pensez-vous?

**M. Allard :** Cela ne me dérange pas. C’est un excellent programme. Il est simplement regrettable qu’il n’ait pas été mis en place plus tôt.

**Le sénateur Kenny :** Bienvenue, monsieur Allard et colonel Stogran. Je vais d’abord faire une brève déclaration, après quoi je poserai quelques questions, monsieur le président.

J’ai le sentiment que nous visons très bas lorsqu’il s’agit des anciens combattants. Nous parlons ici de gens qui ont pris volontairement un risque illimité et qui sont revenus chez nous



that the level of compensation accepted as the norm does not come close to resembling the level of compensation one would receive in the case of civilian litigation resulting from a comparable accident in Canada.

These people volunteer to place themselves at risk. I do not understand how the level of the lump-sum payment could be considered appropriate or the idea of 75 per cent of taxable income that was established at an earlier date. I question why we tend to lowball or penny pinch people who have gone through an experience to take care of us. If we had the same experience, naturally we would want all kinds of extra assistance, well beyond what we receive in salary. Having \$250,000 to last for the rest of one's life sounds sufficient until you figure out how long and complicated that will likely be.

The only way in which we can truly help these people is with rehab processes and a great deal of money. We seem to be short on the money side of that equation. I have no idea why that is so when we have plenty of money to give these people. No one disputes that they deserve it. Everyone in this room would look at someone who has been injured and say: Wow, I cannot imagine how much money it would take to make me feel okay about being in such a position.

Based on that, please talk to me about the problems with the lump-sum payment and about the reality of living on 75 per cent of your taxable income. It seems to me that most families budget to 100 per cent of their income and, if someone happens to be away or not there, their fixed costs remain at 100 per cent of what they were living on before.

I would like to hear comments from both witnesses on this to provide me with a better understanding of why these are supposed to be reasonable payments for people who have had their lives turned upside down.

**Mr. Allard:** There is a certain degree of ambivalence about what I am to say, so I will state it upfront. I was a champion of the New Veterans Charter when it was introduced because it is a good program. However, it needs fine tuning now. I will give you an example. I will preface this story by reminding people that we cannot legislate against personal choices. A soldier was killed in Afghanistan and his widow received death benefits as a result. However, widow, who perhaps gambled the money away, committed suicide. The grandmother is looking after the three children and is seeking benevolent assistance from us to help them to survive. This is wrong. This may not have happened under the previous Pension Act because the children would receive a form of dependant benefits until they reached the age of majority. The dependant benefits would not be taxable. This does not happen under the New Veterans Charter. That problem needs to be fixed.

Senator, you referred to the 75 per cent taxable salary that the corporal would receive. Under the Pension Act, benefits were not paid on the basis of rank. Rather, they were paid on the basis that you were eligible to receive those benefits. Whether you were a private, a colonel or a general, you received your monthly

blessés. Il me semble que la norme que nous acceptons pour les indemniser est loin d'être égale à celle qui prévaudrait dans le cas d'une poursuite civile concernant un accident comparable au Canada.

Ces gens-là mettent volontairement leur vie en danger. Je ne comprends pas comment on peut croire que l'allocation forfaitaire ou la norme de 75 p. 100 du revenu imposable établie dans le passé puisse donner un montant suffisant. Je n'accepte pas qu'on essaye de faire preuve de radinerie à l'égard de personnes qui ont vécu une telle expérience pour nous protéger. S'il s'agissait de nous, nous voudrions naturellement obtenir toute sorte d'aide supplémentaire, bien au-delà de ce que nous recevions en salaire. Recevoir 250 000 \$ peut paraître suffisant jusqu'à ce qu'on réalise qu'on devra vivre toute une vie avec cette somme.

Si nous voulons vraiment aider ces gens, la seule solution est de leur fournir des processus de réadaptation et beaucoup d'argent. C'est l'argent qui semble manquer dans cette équation et je n'arrive pas à comprendre pourquoi. Personne ne conteste qu'ils le méritent. Si nous étions placés dans la même situation, nous nous dirions qu'il nous faudrait beaucoup plus d'argent pour pouvoir en sortir.

Cela étant, pouvez-vous me parler des problèmes de l'allocation forfaitaire et de la réalité d'une vie financée avec 75 p. 100 du revenu imposable? Il me semble que la plupart des familles établissent leur budget avec 100 p. 100 de leur revenu et que, si quelqu'un part ou n'est pas là, les dépenses fixes restent à 100 p. 100 de ce qu'elles étaient auparavant.

J'aimerais avoir plus de réponses des deux témoins à ce sujet afin de mieux comprendre pourquoi ces paiements sont censés être raisonnables pour des gens dont la vie a été complètement chamboulée.

**M. Allard :** Ma position est assez ambivalente à ce sujet et je n'irai donc pas par quatre chemins. J'étais un champion de la nouvelle charte des anciens combattants lorsqu'elle a été annoncée parce que c'est un bon programme. Toutefois, elle a maintenant besoin d'une mise au point. Je vais vous donner un exemple. En guise de préface à cette histoire, je vous rappelle qu'on ne peut pas légiférer les choix personnels. Un soldat a été tué en Afghanistan et sa veuve a reçu des prestations de décès. Cette veuve, qui avait peut-être perdu l'argent au jeu, je n'en sais rien, s'est ensuite suicidée. Aujourd'hui, la grand-mère doit s'occuper des trois enfants et essaye d'obtenir notre aide en guise de bienfaisance pour les aider à survivre. Ce n'est pas acceptable. Sous le régime de l'ancienne Loi sur les pensions, cela ne se serait pas produit car les enfants auraient reçu des prestations de personnes à charge jusqu'à ce qu'ils atteignent leur majorité. Et ces prestations n'auraient pas été imposables. Ce n'est plus le cas aujourd'hui avec la nouvelle charte des anciens combattants et c'est là un problème qu'il faut absolument régler.

Sénateur, vous avez parlé des 75 p. 100 du salaire imposable que toucherait le caporal. En vertu de la Loi sur les pensions, les prestations ne dépendaient pas du grade. Elles étaient simplement payées en fonction de l'admissibilité. Qu'il s'agisse d'un simple soldat, d'un colonel ou d'un général, il recevait sa pension

pension, which was non-taxable and not linked to the service salary. As well, it was increased if you had dependant children, and it did not end at the age of 65. In terms of the private who accesses these benefits today five years after he has retired, the calculation of that 75 per cent of his economic loss benefit will not be based on what the current salary of a private is, but what it was when he retired five years earlier. That makes it even worse.

The New Veterans Charter advisory group is making some recommendations about fixing the economic loss benefits. It needs to be done now, not tomorrow.

**Col. Stogran:** I do not know how much more I can add to this. It is a blinding statement of the obvious. One of the first things I did when I started looking into the New Veterans Charter was to commission an actuarial study. We asked for an actuarial study from the department to see if the financial benefits had been compared to the old Pension Act. We were assured that they had been compared. However, we received an actuarial study to determine how much it would cost the government for this new program. We went ahead and commissioned our own actuarial study, which we have not released because we are not certain that we have a full comprehension of the so-called holistic value of the New Veterans Charter. It goes without saying that, financially, a veteran is highly disadvantaged by the lump-sum payment.

There are circumstances where a lump-sum payment is beneficial. I like to break things down into fundamental principles. If you offer someone the maximum lump-sum payment for injuries that are sustained in Afghanistan, chances are that, even if the person is returning with a physical impairment, there is also a significant psychological impairment that is returning, too. Within the New Veterans Charter, there are all sorts of references to financial counselling for these members that are returning. I remember coming back from Bosnia and had I all four of my limbs and all of my faculties. I have not looked at a pay cheque since that day. It does not become a concern. What is a concern, and what I have witnessed with some of my colleagues with whom I served in Afghanistan, is that they have come back with drug and alcohol dependencies and gambling dependencies. One good friend of mine has lost his house and family over gambling. There are huge questions relating to that.

I would like to go back to fundamental principles. Recently, a distinguished Canadian won a Nobel Prize for physics. A physicist can trace that back to  $E = MC^2$ . I am asking questions at this point in our investigation. There are references to having an injured veteran reaching their full potential. I do not find that defined anywhere. Are we trying to achieve the full potential before injury or after injury? I do not see a common thread right through the New Veterans Charter.

There is a movement from disability towards wellness, and these rehabilitation packages and some of the things in the New Veterans Charter are long overdue. However, there are other unwritten pieces. A good friend of mine lost both legs in Afghanistan. He said to me, "You could not give me

mensuelle qui n'était pas imposable et ne dépendait pas du salaire. En outre, s'il y avait des enfants à charge, elle était bonifiée et elle ne s'arrêtait pas à l'âge de 65 ans. Aujourd'hui, si un simple soldat demande ces prestations cinq ans après avoir quitté l'armée, les 75 p. 100 de la prestation de perte économique ne seront pas calculés en fonction du salaire actuel d'un soldat mais en fonction du salaire versé cinq années auparavant, ce qui est encore pire.

Le groupe consultatif sur la nouvelle charte des anciens combattants a formulé des recommandations pour régler cette question de perte économique et l'heure est maintenant venue de les appliquer, immédiatement, pas demain.

**Col Stogran :** Je ne vois pas ce que je pourrais ajouter à cela. C'est évident. Quand j'ai commencé à me pencher sur la nouvelle charte des anciens combattants, j'ai commandé une étude actuarielle. Nous avons demandé une étude actuarielle au ministère afin de comparer les prestations financières à celles de l'ancienne Loi sur les pensions. On nous a assurés que la comparaison avait été faite. Toutefois, nous avons reçu une étude actuarielle pour déterminer combien ce nouveau programme coûterait au gouvernement. Nous avons commandé notre propre étude actuarielle, que nous n'avons pas divulguée parce que nous ne sommes pas certains de comprendre pleinement la valeur dite holistique de la nouvelle charte des anciens combattants. Il va sans dire que, sur le plan financier, un ancien combattant est extrêmement désavantagé par un paiement forfaitaire.

Il y a dans certains cas un avantage à toucher le paiement forfaitaire. J'ai bien analysé les choses en fonction des principes fondamentaux. Si vous offrez à quelqu'un le paiement forfaitaire maximum pour des blessures subies en Afghanistan, il est probable que, même s'il revient avec une blessure physique, il aura également subi une blessure psychologique profonde. Dans la nouvelle charte des anciens combattants, on trouve toutes sortes de références à la prestation de conseils financiers aux soldats de retour. Je me souviens du jour où je suis revenu de Bosnie, avec mes quatre membres et toutes mes facultés. Je n'ai pas regardé un chèque de paye depuis lors. Ça ne me préoccupe pas. Ce qui me préoccupe, et c'est une chose que j'ai constatée pour certains de mes collègues avec qui j'ai servi en Afghanistan, c'est qu'ils reviennent avec une dépendance à la drogue ou à l'alcool ou une dépendance au jeu. L'un de mes bons amis a perdu sa maison et sa famille à cause du jeu. Il y a des problèmes énormes de cette nature.

J'aimerais revenir aux principes fondamentaux. Un Canadien éminent a récemment obtenu le Prix Nobel de physique. Un physicien peut tout ramener à  $E = MC^2$ . Je me pose des questions à cette étape de notre investigation. On parle d'un ancien combattant blessé atteignant son plein potentiel. Je n'ai vu cela défini nulle part. S'agit-il du plein potentiel avant la blessure ou après? Je ne vois pas de thème commun à ce sujet dans la nouvelle charte des anciens combattants.

On a aujourd'hui tendance à parler plus de mieux-être que d'invalidité et ces programmes de réadaptation de la nouvelle charte des anciens combattants étaient attendus depuis longtemps. Il y a cependant d'autres éléments à envisager. L'un de mes bons amis a perdu les deux jambes en Afghanistan. Il m'a

\$10 million to lose my legs.” The most profound thing that he has experienced since he has been home was the Soldier On campaign, where he is competing in sled hockey and downhill skiing with people of like injuries. I ask this: How are we moving from disability to wellness by the lump-sum payment and the 75 per cent?

Another one is a move away from entitlements towards needs. I do not see the string of logic within that. Within the Office of the Veterans Ombudsman, we are asking questions about these fundamental principles that have led to what my colleague has articulated as problems with it today.

**The Chair:** Before turning to Senator Banks, you said you are not in a position to tell someone what choice they should make, if they have a choice. Does the advisory committee or the Legion have a position on the question of the lump-sum payment as opposed to the pension, or are you saying indirectly that one could be appropriate for one person and the other for another person? That is, we cannot tell them what choice to take, but they should have a choice?

**Mr. Allard:** There should be an option. If someone wants to receive a disability award, so be it. If someone wants to receive a disability pension, so be it. I do not think it should be linked to rank. Previously, it was not linked to rank. I also do not think it should stop at age 65. There are a number of things here that are at play. Yes, you cannot legislate for personal choices. Some people will make bad choices, but when are you receiving a non-taxable disability pension every month, chances are that that income will continue. If you take the lump sum and you blow it, then you have blown it, end of story.

I should not say that. Sometimes people need that lump sum to fix their houses because they have come back and they have lost limbs, or whatever. They need to make their house liveable. Sometimes they will actually use their lump-sum payment to do that and then the lump sum is gone. They may actually then be stuck with that 75-per-cent taxable economic loss.

**Col. Stogran:** This past weekend, Corporal William Kerr in the town of Sudbury did a walkathon to try to raise the money to make his house wheelchair accessible. The friend of mine that lost both legs will be paying close to \$1 million for a normal house in Edmonton — that is, one that will allow him to load the dishwasher and, perhaps, cook the odd meal for his wife, as we would reasonably expect to do in our own lifestyle.

I do not see it always a question of either/or. I think we should be putting ourselves in the situation of the people who are wounded and trying to re-establish the expectations of life that they would have had when they joined the profession.

**Senator Banks:** Welcome, Colonel Stogran and Mr. Allard again. My wife would prohibit me from ever cooking her a dinner.

dit : « Tu pourrais me donner 10 millions de dollars, ça ne compenserait pas la perte de mes deux jambes. » La meilleure chose qui lui soit arrivée depuis son retour a été le programme Soldats en mouvement, qui lui a permis de faire du hockey sur luge et du ski de descente avec des gens ayant le même type d'invalidité. Je vous le demande, comment allons-nous pouvoir passer de l'invalidité au mieux-être avec le paiement forfaitaire et les 75 p. 100?

Il y a aussi une tendance à parler moins de droits que de besoin. Je n'en vois pas la logique. Au bureau de l'ombudsman des anciens combattants, nous posons des questions sur ces principes fondamentaux qui ont amené aux problèmes que mon collègue a exposés aujourd'hui.

**Le président :** Avant de donner la parole au sénateur Banks, vous dites qu'il ne nous appartient pas de dire aux gens quel devrait être leur choix, s'ils ont un choix à faire. Le comité consultatif ou la Légion ont-ils une position sur la question du paiement forfaitaire par opposition à la pension, ou essayez-vous de nous dire indirectement que cela dépend de la situation dans laquelle se trouve la personne? Autrement dit, nous ne pouvons pas lui dicter son choix mais elle devrait avoir la possibilité de faire un choix?

**M. Allard :** Oui, il devrait y avoir un choix. Si quelqu'un préfère recevoir une allocation d'invalidité, très bien. Je ne pense pas que cela devrait être relié au grade. Ce n'était pas le cas autrefois. Je ne pense pas non plus que ça devrait s'arrêter à 65 ans. Il y a plusieurs choses en jeu ici. Et, oui, on ne peut pas légiférer les choix personnels. Certaines personnes feront le mauvais choix mais, quand on reçoit une pension d'invalidité non imposable chaque mois, on a l'assurance d'un revenu continu. Si l'on choisit le paiement forfaitaire et qu'on le gaspille, il n'y a rien d'autre.

Je ne devrais pas dire cela. Certaines personnes qui ont perdu les deux jambes choisiront peut-être le paiement forfaitaire pour adapter leur maison, par exemple. Cela leur permettra de continuer à vivre dans cette maison. Elles utiliseront le paiement forfaitaire pour faire cela mais, après, il n'y aura plus rien. Elles seront peut-être alors tributaires de ces 75 p. 100 imposables de perte économique.

**Col Stogran :** La fin de semaine dernière, le caporal William Kerr, de Sudbury, a participé à une marche collective afin de recueillir de l'argent pour rendre sa maison accessible en fauteuil roulant. L'ami dont je parlais, qui a perdu les deux jambes, paiera près de 1 million de dollars pour une maison normale à Edmonton — c'est-à-dire une maison dans laquelle il pourra circuler pour utiliser sa cuisine et, peut-être, faire de temps en temps la cuisine pour son épouse comme nous pourrions le faire nous-mêmes dans notre vie courante.

À mon avis, ça ne doit pas toujours être un choix exclusif. Je pense que nous devrions nous mettre à la place des gens qui sont blessés et essayer de rétablir l'espoir de la vie normale qu'ils auraient eue en choisissant cette profession.

**Le sénateur Banks :** Je vous souhaite la bienvenue, colonel Stogran et monsieur Allard. Ma femme ne m'autoriserait jamais à faire la cuisine pour elle.

I hope, Mr. Chair, that we will have an opportunity to return to Mr. Allard for a few minutes for him to continue addressing the subject that he raised — we moved away from it because we did not have copies at the time — if you think that is appropriate.

I know there are reasons for this, but I find it novel to consider a pension that ends when you are 65. That is a novel thought.

You said a few minutes ago, Colonel Stogran, that you did not find a string from a movement from an entitlements-based system to a needs-based search. Do you mean to say that you do not see any movement in that direction from entitlement to needs based?

**Col. Stogran:** I would say it is more of a logic train. Mr. Allard mentioned the benefits grids that are used. There are contradictions within the system. We have not gone down to that level of detail but when I ask, “What does it mean, needs versus entitlements and getting away from it,” my investigators have not been able to produce documentation that says, “This is the theory upon which it is based” so that we can compare and see if there is coherency through to what is actually happening within the various programs in the department.

**Senator Banks:** Although we have heard from others that they would very much like at some point to move to a needs-based system rather than an entitlements-based system, you do not have an opinion in that respect?

**Col. Stogran:** I certainly reserve judgment. I think there are arguments for both. I do not think one should exclude the other. Once again, I think there is a fundamental premise when we are approaching the needs of the veterans. A person joins a profession, any profession, with certain expectations of how their life will unfold before them. I did not become a general; I had no expectations that I would become a general. However, I thought that I would be able to provide for my family, that I would have a quality of life for myself and my family, and that I would be able to retire and do certain things with my wife at the golden age of 65.

I think that is the angle we should be taking this from. I would have difficulty quantifying what my full potential is today, but can I say categorically that if I lost both legs it would be a fraction of what it is today. I think those kinds of terms are difficult to quantify. It is difficult to base something as important as decisions on how we will look after people, not only until age 65 but also after that age. Does that mean some of these people become wards of the state as we are seeing with Korean War veterans and Second World War veterans? Are we establishing the conditions for that in the future?

**Senator Banks:** I hope not.

**Mr. Allard:** When I am talking about needs based, I am not talking about universal access. I know that a program cannot be put in place to provide long-term care for everyone that has ever served in the military when they reach that need for chronic care.

J’espère, monsieur le président, que nous pourrions rendre pendant quelques minutes la parole à M. Allard pour lui permettre de continuer son intervention sur le sujet qu’il a soulevé — nous l’avons interrompu parce que nous n’avions pas le texte à ce moment-là — si vous le jugez opportun.

Je sais qu’il y a des raisons à cela mais je pense que c’est nouveau d’arrêter le paiement d’une pension à 65 ans. C’est une idée nouvelle.

Vous disiez il y a quelques minutes, colonel Stogran, que vous ne trouvez pas de fil conducteur dans la tendance à passer d’un système fondé sur les droits à un système fondé sur le besoin. Voulez-vous dire que vous ne voyez pas de mouvement dans cette voie, des droits aux besoins?

**Col Stogran :** Je dirais que c’est plus un problème de logique. M. Allard parlait des grilles de prestations qui sont utilisées. Il y a des contradictions dans le système. Nous ne sommes pas allés dans tous les détails mais quand je demande : « Qu’est-ce que ça veut dire, des besoins plutôt que des droits », mes chercheurs n’ont pas réussi à produire de documents disant : « Voici la théorie sur laquelle cela repose », ce qui nous permettrait de comparer et de voir s’il y a une cohérence dans ce qui se passe actuellement avec les divers programmes du ministère.

**Le sénateur Banks :** Bien que d’autres témoins nous aient dit qu’ils aimeraient beaucoup qu’on s’oriente à un certain moment vers un système fondé sur les besoins plutôt qu’un système fondé sur les droits, vous n’avez pas d’opinion à ce sujet?

**Col Stogran :** Je réserve mon jugement. Je pense qu’il y a de bons arguments dans les deux cas. Je ne pense pas que l’un doit nécessairement exclure l’autre. Encore une fois, je pense qu’il y a une prémisse fondamentale quand nous parlons des besoins des anciens combattants. Une personne entre dans une profession, n’importe laquelle, en ayant certaines attentes sur ce que sera sa vie future. Je ne suis pas devenu général mais je ne m’attendais pas à le devenir. Toutefois, je m’attendais à être en mesure de subvenir à mes besoins et à ceux de ma famille, et à être en mesure de prendre ma retraite et de faire certaines choses avec mon épouse à l’âge d’or de 65 ans.

Je pense que c’est sous cet angle que nous devrions envisager les choses. Il me serait difficile de quantifier mon potentiel aujourd’hui mais je peux vous dire catégoriquement que ce serait une fraction de ce qu’il est si je devais perdre mes deux jambes. Je pense que ce genre de situation est difficile à quantifier. Il est difficile de cerner des décisions aussi importantes que choisir la manière dont on va répondre aux besoins des gens non seulement jusqu’à l’âge de 65 ans mais aussi après. Cela signifie-t-il que ces personnes devront devenir des pupilles de la nation, comme nous le voyons avec des anciens combattants de la guerre de Corée ou de la Deuxième Guerre mondiale? Est-ce que c’est cela que nous sommes en train de préparer?

**Le sénateur Banks :** J’espère que non.

**M. Allard :** Quand je parle de système fondé sur les besoins, je ne parle pas d’un accès universel. Je sais qu’on ne peut pas mettre en place un programme assurant des soins de longue durée à toutes les personnes qui n’ont jamais fait partie des forces armées

In our discussions with Veterans Affairs Canada while we were still members of the Gerontological Advisory Council — and we since have left that council because we saw no action on that single recommendation contained in that report — what we meant as needs based would be enshrined in certain criteria. For example, you could get long-term care if you had served in a special duty area and you were medically released. There were some criteria there not to make this a universal program which would be unaffordable by the government. We realized that so we had these criteria in place.

Needs based does have to be somehow put in a certain envelope that makes it affordable to the government; we realize that.

**Senator Banks:** Once circumscribed, do you think that needs based would make more sense?

**Mr. Allard:** Yes. There are statistics that prove that Canadian citizens at large will access services and benefits like, for example, long-term care at a percentage of about 12 per cent. Twelve per cent of the population will need a particular program, so we do not need to fund programs at 100 per cent. About 14 per cent of eligible military members and veterans access programs. Using that statistic, I think we can fund a viable and affordable program.

**Senator Banks:** On the question of salaries, I understand that you think that it is okay that the forces retain soldiers, sailors, air men and air women who have been injured in the course of their duties in the service rather than kicking them out. Do I have that right?

**Mr. Allard:** That is right, as long as they want to be retained.

**Senator Banks:** Are they retained at 75 per cent of their salary?

**Mr. Allard:** No, no. This is a separate thing.

**Senator Banks:** That is after the fact?

**Mr. Allard:** That is after the fact.

**Senator Banks:** While they are in the forces they are paid 100 per cent?

**Mr. Allard:** They are paid 100 per cent of their salary at their rank. There has to be a meaningful return-to-work program, and that makes sense for those who are able and want to return to work. We can make exceptions for universality of service because there are positions in reserve units, et cetera. That is logical. These people have experience and have been well trained, so let us retain them. Those who want to leave can leave.

**Senator Banks:** I am looking at the eligibility profile table that was provided to us, which is a little arcane if we do not know what E1 and E15 are.

**Mr. Allard:** That is indicated on the back.

pour le moment où elles auront besoin de soins chroniques. Dans nos discussions avec Anciens combattants Canada, lorsque nous étions encore membres du Conseil consultatif de gérontologie — et nous avons depuis quitté ce conseil parce que nous n'avons constaté aucune mesure concrète au sujet de cette seule recommandation de son rapport —, ce que nous envisagions comme système fondé sur les besoins devait reposer sur certains critères. Par exemple, un soldat ayant servi dans une zone spéciale et obtenant son congé pour des raisons d'ordre médical pourrait obtenir des soins de longue durée. Il y avait des critères pour que ce ne soit pas un programme universel que le gouvernement n'aurait pas eu le moyen de payer. Nous avons prévu des critères pour cette raison.

Le système fondé sur les besoins doit prévoir une certaine enveloppe si l'on veut que le gouvernement soit en mesure de le payer. Nous en étions conscients.

**Le sénateur Banks :** Une fois les limites établies, pensez-vous qu'un système fondé sur les besoins serait plus logique?

**M. Allard :** Oui. Il existe des statistiques prouvant que les citoyens, dans leur ensemble, utilisent les services et les prestations, par exemple de soins de longue durée, en proportion de 12 p. 100 environ. Autrement dit, 12 p. 100 de la population auront besoin d'un programme donné et nous n'avons pas besoin de le financer pour 100 p. 100. Environ 14 p. 100 des militaires et des anciens combattants admissibles utilisent les programmes. Sur la base de cette statistique, je pense qu'on peut financer un programme viable de manière abordable.

**Le sénateur Banks :** En ce qui concerne les salaires, je crois comprendre que vous approuvez l'idée que les Forces canadiennes conservent des soldats, des marins, des pilotes d'avion qui ont été blessés en cours de service, au lieu de les jeter dehors. Ai-je bien compris?

**M. Allard :** C'est exact, pour autant qu'ils le souhaitent.

**Le sénateur Banks :** Et on les garde à 75 p. 100 de leur salaire?

**M. Allard :** Non, non, ça n'a rien à voir.

**Le sénateur Banks :** C'est après?

**M. Allard :** Oui, c'est après.

**Le sénateur Banks :** Tant qu'ils restent dans les forces armées, ils sont payés à 100 p. 100?

**M. Allard :** Oui, ils reçoivent le salaire normal correspondant à leur grade. Il faut qu'il y ait un programme sérieux de retour au travail, et c'est tout à fait cohérent pour ceux qui sont capables de reprendre le travail. Nous pouvons faire des exceptions pour l'universalité du service parce qu'il y a des postes dans les unités de réserve, et cetera. C'est logique. Ce sont des gens qui ont acquis de l'expérience et qui ont reçu une bonne formation. Pourquoi ne pas les conserver? Ceux qui souhaitent partir peuvent le faire.

**Le sénateur Banks :** J'examine le tableau du profil d'admissibilité qui nous a été remis et qui me semble un peu obscur car je ne sais pas ce que signifient E1 et E15.

**M. Allard :** C'est indiqué au verso.

**Senator Banks:** I am sorry. Thank you. I will look at it more carefully.

**Mr. Allard:** This is just a small sample of what VAC staff are dealing with when assisting veterans with services. I only covered long-term care and the VIP. There is another one for health benefits. It is very cumbersome and complex. I pity the people who have to administer this.

**Senator Banks:** I am sure that in many cases people fall between and across these lines.

**Mr. Allard:** Exactly.

**Senator Wallin:** On the lump sum payment, again we had this discussion out at base. Veterans themselves, and particularly the younger ones, are very concerned about the few that are taking this money at a very young age without understanding that they cannot live on it forever, that after a couple of new cars and other things it is gone.

Their other argument is that they want those people to have a choice, even though they may make a bad choice.

**Mr. Allard:** There should be a choice between a lump sum and a non-taxable monthly disability pension, similar to what existed before.

**Senator Wallin:** That is right.

**Mr. Allard:** Those choices should be on the table for those people.

**Senator Wallin:** You support having both options?

**Mr. Allard:** Yes.

**Senator Wallin:** Thank you.

Is your view the same, Colonel?

**Col. Stogran:** I come from a culture of tough love. When we were in Afghanistan in 2002, the soldiers did not want to take part in the third location decompression. The families did not want them to. Their choice was to do it in Guam or in Kandahar, because I thought it would be good for them, and that is being practised now.

I think the system has to think of the broader picture.

**Senator Wallin:** That is an excellent point.

**Mr. Allard:** I would add that the current disability award is too low.

**Senator Day:** To make it clear, under the New Veterans Charter there is no choice between a long-term disability pension and a lump sum.

**Mr. Allard:** It is not there.

**Senator Day:** I wanted to make that clear for the record.

**Le sénateur Banks :** Veuillez m'excuser. Merci. Je vais voir ça de plus près.

**M. Allard :** Ce n'est qu'un petit exemple des choses que doivent faire les employés d'ACC quand ils s'occupent de services pour les anciens combattants. Le tableau ne concerne que les soins de longue durée et le PAAC. Il y en a un autre pour les soins de santé. C'est très lourd et très complexe. Je plains les gens qui doivent travailler avec ça.

**Le sénateur Banks :** Je suis sûr qu'il doit y avoir beaucoup de cas qui ne correspondent pas parfaitement à ces critères et qui tombent entre deux chaises, si je puis dire.

**M. Allard :** Exactement.

**Le sénateur Wallin :** Je reviens sur le paiement forfaitaire car nous en avons discuté à la base. Les anciens combattants, surtout les plus jeunes, sont très préoccupés par ceux, en petit nombre, qui prennent cet argent à un très jeune âge sans comprendre que cela ne leur permettra pas de couvrir leurs besoins pendant le reste de leur vie. Après avoir acheté deux ou trois nouvelles voitures et d'autres choses, il ne restera plus rien.

Leur autre argument est qu'ils tiennent à ce que ces gens puissent faire un choix, même si c'est le mauvais choix.

**M. Allard :** Ils devraient pouvoir choisir entre un paiement forfaitaire et une pension d'invalidité mensuelle non imposable, comme dans le passé.

**Le sénateur Wallin :** Exactement.

**M. Allard :** On devrait leur offrir ce choix.

**Le sénateur Wallin :** Vous pensez qu'on devrait leur offrir les deux options?

**M. Allard :** Oui.

**Le sénateur Wallin :** Merci.

Êtes-vous du même avis, colonel?

**Col Stogran :** J'ai été élevé à la dure. Quand nous étions en Afghanistan, en 2002, les soldats ne voulaient pas de ce programme de décompression dans un tiers pays. Les familles n'en voulaient pas. Leur préférence était de faire ça à Guam ou à Kandahar, parce que je pensais que ce serait bon pour eux, et c'est ce qui se fait maintenant.

Je pense que le système doit avoir une vision plus large.

**Le sénateur Wallin :** C'est une excellente remarque.

**M. Allard :** J'ajoute que l'allocation d'invalidité actuelle est trop faible.

**Le sénateur Day :** Pour que les choses soient claires, il n'y a pas de choix entre une pension d'invalidité à long terme et un paiement forfaitaire avec la nouvelle charte des anciens combattants.

**M. Allard :** En effet.

**Le sénateur Day :** Je tenais à ce que ce soit clair.

On the chart that we were just looking at, the numbers are identified on the back. Does "E" stand for eligible?

**Mr. Allard:** Yes.

**Senator Day:** Comrade Allard, it is good to see you again. I am glad you are here. Congratulations on your promotion to director of the Royal Canadian Legion service bureau.

Our researcher has told us a bit about what the service bureau does. Our understanding is that you provide service and assist veterans and serving members of the Canadian Forces and the RCMP and ex-serving members as well as their families, and that you have a network across Canada in the Royal Canadian Legion.

Do you receive a lump sum from Veterans Affairs Canada to help you perform this function?

**Mr. Allard:** No, we do not. We are entirely self-supportive in the Legion. We do this with our own funds. We do representations for veterans, members, RCMP members and families at all levels of the benefit process from first representation to departmental review. We also appear before the Veterans Review and Appeal Board at the review, appeal and reconsideration levels.

There is something lacking under the New Veterans Charter. Some people may be deemed ineligible for some programs, and there is no real redress process other than an administrative one. We offer assistance to people who have been turned down for these programs.

**Senator Day:** You do this without charging a fee to the client?

**Mr. Allard:** We do not charge our clients anything. It is free representation, whether or not they are Legion members. We have done this since 1926, and it is enshrined in legislation that we can play this role.

**Senator Day:** You appear as the advocate for a veteran or a veteran's family with Veterans Affairs Canada?

**Mr. Allard:** Yes, or with the tribunal, the Veterans Review and Appeal Board.

**Senator Day:** Are transportation costs paid for by the members for whom you attend?

**Mr. Allard:** If a veteran wishes to attend a review hearing at the Veterans Review and Appeal Board, his costs are paid for by the department.

**Senator Day:** Do you try to hitch a ride with him or her?

**Mr. Allard:** No. We do our appeals and representations before the tribunal at our Legion House at Dominion Command. We do the reviews at the BPA offices across the country because we do co-representation at review level with our Bureau of Pension Advocates colleagues.

Sur le tableau que nous examinons, les chiffres sont identifiés au verso. Dans la version anglaise, est-ce que « E » veut dire « Eligible », c'est-à-dire admissible?

**M. Allard :** Oui.

**Le sénateur Day :** Camarade Allard, c'est un plaisir de vous revoir. Je vous félicite pour votre promotion à la direction du Bureau d'entraide de la Légion royale canadienne.

Notre chercheur nous a donné quelques informations sur le travail du bureau. Je crois comprendre que vous dispensez des services et aidez les anciens combattants et les militaires en activité de service des Forces canadiennes et de la GRC, ainsi que les ex-militaires et les membres de leurs familles, et que vous avez un réseau couvrant tout le Canada.

Recevez-vous un montant forfaitaire d'Anciens combattants Canada pour vous aider à faire ce travail?

**M. Allard :** Non, pas du tout. Tout ce que fait la Légion est autofinancé. Nous intervenons au nom des anciens combattants, des militaires en activité de service, des membres de la GRC et des familles à toutes les étapes du processus des prestations, de la demande originelle jusqu'à la révision ministérielle. Nous comparaissons également devant le Tribunal des anciens combattants à l'étape de la révision et des appels.

Il y a une lacune dans la nouvelle charte des anciens combattants. Certaines personnes peuvent être jugées inadmissibles à certains programmes et n'ont pas de véritable recours, si ce n'est administratif. Nous aidons les gens à qui l'on a refusé le bénéfice de ces programmes

**Le sénateur Day :** Vous faites cela gratuitement?

**M. Allard :** Nous ne faisons rien payer à nos clients. C'est une représentation gratuite de notre part, qu'ils soient ou non membres de la Légion. Nous faisons cela depuis 1926 et c'est un rôle qui est établi dans la législation.

**Le sénateur Day :** Vous intervenez donc auprès d'Anciens combattants Canada comme porte-parole des anciens combattants ou de leurs familles?

**M. Allard :** Oui, ou auprès du Tribunal des anciens combattants, révision et appel.

**Le sénateur Day :** Les frais de transport des personnes au nom desquelles vous intervenez sont-ils payés par quelqu'un?

**M. Allard :** Si un ancien combattant désire assister à une audience du Tribunal des anciens combattants, ses dépenses sont assumées par le ministère.

**Le sénateur Day :** Essayez-vous de profiter de sa voiture?

**M. Allard :** Non. Nous faisons notre travail relatif aux audiences d'appel et de révision à la direction générale de la Légion. Les audiences de révision se tiennent dans les locaux du BSJP dans les diverses villes du pays parce que nous collaborons à cette étape avec nos collègues du Bureau de services juridiques des pensions.

**Senator Day:** Are you concerned about losing credibility and a conflict of interest if you were to receive some money from Veterans Affairs?

**Mr. Allard:** We do not want to receive any money from Veterans Affairs.

**Senator Day:** Could you do your job better if you had money from another source than just the members, whose numbers are dwindling?

**Mr. Allard:** We will cross that bridge when we come to it, but we would lose some credibility and freedom if we received subsidies from Veterans Affairs Canada.

Having said that, we do need to use some of their tools. For example, they do provide us with access to the client service delivery network, which is their database. We get access to that for our clients.

**Senator Day:** Thank you.

Colonel Stogran, when you were last here we talked about you building up your department. Are you at full strength now within the Veterans Ombudsman's office?

**Col. Stogran:** Yes, sir. Since I last reported to the committee, we have filled our establishment. We suffered a tragic loss in the passing of my director general of operations, my deputy. Jon Holland passed away at a young age and he is missed. That was quite a shock to our people and to our system.

We have picked up the pace, and I would say that by Remembrance Week of this year the Office of the Veterans Ombudsman will establish a level of public engagement that is pioneering in the ombudsman world in terms of public consultation, and a level of transparency that I think will earn the trust and confidence of our veterans as well as their families and friends.

**Senator Day:** Is the budget for your office determined by Veterans Affairs Canada?

**Col. Stogran:** No, sir. It is allocated from the centre.

**Senator Day:** It is allocated on an annual basis?

**Col. Stogran:** Yes, sir.

**Senator Day:** Who makes the allocation?

**Col. Stogran:** It is apportioned by government and it comes to us through Veterans Affairs Canada, but we account for our portion of the budget separately.

**Senator Day:** I understand. If you needed more money to do more critical work for veterans under the New Veterans Charter, to whom would you go to ask for that?

**Col. Stogran:** I would work with the deputy minister, but the department would be responsible for sending the Treasury Board a submission, an amendment or what have you.

**Le sénateur Day :** Craindriez-vous de perdre votre crédibilité et de faire face à un conflit d'intérêts si vous deviez recevoir de l'argent d'Anciens combattants Canada?

**M. Allard :** Nous ne voulons pas recevoir d'argent d'Anciens combattants Canada.

**Le sénateur Day :** Pourriez-vous mieux faire notre travail si vous receviez de l'argent d'autres sources et pas seulement de vos membres, dont le nombre s'amenuise?

**M. Allard :** Nous nous occuperons de ce problème quand il se posera mais nous perdrons une partie de notre crédibilité et de notre liberté si nous recevions des subventions d'Anciens combattants Canada.

Cela dit, nous avons besoin d'utiliser certains outils du ministère. Par exemple, il nous donne accès au réseau de prestation de services aux clients, c'est-à-dire à sa base de données. Nous y avons accès dans l'intérêt de nos clients.

**Le sénateur Day :** Merci.

Colonel Stogran, lors de votre dernière comparution, nous avons parlé d'étoffer votre bureau. Avez-vous maintenant tout l'effectif dont vous avez besoin en qualité d'ombudsman des anciens combattants?

**Col Stogran :** Oui. Depuis ma dernière comparution, nous avons recruté du personnel. Nous avons subi une perte tragique avec la disparition de mon directeur général des opérations, mon adjoint, qui est décédé à un jeune âge et qui nous manque beaucoup. Cela a profondément ébranlé notre personnel et tout notre système.

Nous avons maintenant retrouvé notre rythme et je crois que, d'ici la Semaine du souvenir, l'ombudsman des anciens combattants témoignera d'un niveau d'engagement public encore jamais vu en termes de consultation publique, et d'un niveau de transparence qui lui vaudra la confiance des anciens combattants ainsi que de leurs familles et amis.

**Le sénateur Day :** Le budget de votre bureau est-il fixé par Anciens combattants Canada?

**Col Stogran :** Non monsieur, il est établi par le centre.

**Le sénateur Day :** Il vous est attribué sur une base annuelle?

**Col Stogran :** Oui monsieur.

**Le sénateur Day :** Qui fait l'affectation?

**Col Stogran :** Le montant est attribué par le gouvernement et il nous est acheminé par le truchement d'Anciens combattants Canada mais nous rendons compte séparément de notre partie du budget.

**Le sénateur Day :** Je comprends. Si vous aviez besoin de plus d'argent pour certains services cruciaux à l'intention des anciens combattants, en vertu de la nouvelle charte, à qui vous adresseriez-vous pour l'obtenir?

**Col Stogran :** Je m'adresserais au sous-ministre mais c'est le ministère qui enverrait une demande, ou un amendement, au Conseil du Trésor.



**Senator Day:** This group that you are keeping an eye on, and from time to time making critical comment in relation to, are the ones that control your budget?

**Col. Stogran:** Yes, sir.

**Senator Day:** Thank you. With respect to Agent Orange that you mentioned, we understand that the program has expired now, but we as parliamentarians are still receiving many emails in relation to the Agent Orange problem, particularly with respect to base Gagetown over a good number of years. Are you engaged in that?

**Mr. Allard:** Environmental issues are very complex. We are concerned about one thing. First, the disbursements in that program were perhaps not sufficiently high. For some reason, Veterans Affairs Canada and the Canadian Forces have been putting together compensation packages for certain categories of veterans for about 20 years. Twenty years ago, the compensation was \$20,000, and it is still \$20,000 today. There is something wrong here.

The other issue is that, as far as we are concerned, *ex gratia* payments are fine, but *ex gratia* payments only correct part of the problem.

The fundamentals to receive *ex gratia* payments were relatively very liberal. However, if you then seek disability benefits for exposure to Agent Orange, the criteria to access these disability benefits are much more stringent. We have argued that maybe the disability benefit criteria could be relaxed. We have not seen action on that side.

Last, I will commend the department and the minister because, even though the time period has expired, I think that the minister will consider applications on a case-by-case basis. We sent some in to the minister that have been supported.

**Senator Day:** After the fact?

**Mr. Allard:** Yes, after.

**Senator Day:** Do you know what the terms and conditions are of this extension? Has there been any public announcement?

**Mr. Allard:** I think it is on a case-by-case basis.

**Senator Day:** Thank you. We will have to look into that with the minister and find out what criteria he is using.

Having a view at the clock, I will make my next question my final question, and it is in relation to psychological injury and post-traumatic stress. We have been very supportive of a centre of excellence at Sainte-Anne-de-Bellevue near Montreal. We have been encouraging the minister and the personnel that work there to continue to expand that area of growing concern for Armed Forces personnel who are returning from deployment. We hear rumours and there have been articles published in various newspapers. I think the department has acknowledged that they are in the process of attempting to sell that facility.

Have you been involved from the point of view of post-traumatic stress disorder and that centre of excellence? Do you know what the plans are? Are you being consulted when this is being considered for sale?

**Le sénateur Day :** Ce groupe que vous surveillez du coin de l'œil et au sujet duquel vous exprimez de temps à autre des critiques est celui qui contrôle votre budget?

**Col Stogran :** Oui monsieur.

**Le sénateur Day :** Merci. En ce qui concerne l'Agent Orange dont vous avez parlé, je crois comprendre que le programme est maintenant arrivé à expiration. Toutefois, en tant que parlementaires, nous continuons de recevoir beaucoup de courriels à ce sujet, notamment en ce qui concerne la base de Gagetown. Vous occupez-vous de cela?

**M. Allard :** Les questions d'ordre environnemental sont très complexes. Il y a une chose qui nous préoccupe. D'abord, les versements au titre de ce programme n'ont peut-être pas été assez élevés. Pour une raison que j'ignore, Anciens combattants Canada et les Forces canadiennes ont établi un montant d'indemnisation pour certaines catégories d'anciens combattants il y a 20 ans. C'était 20 000 \$ il y a 20 ans et c'est encore 20 000 \$ aujourd'hui. Il y a là quelque chose qui ne va pas.

L'autre question est que, même si nous n'avons rien contre les paiements *ex gratia*, ils ne règlent qu'une partie du problème.

Les critères établis pour recevoir des paiements *ex gratia* étaient très libéraux. Toutefois, si vous demandiez ensuite des prestations d'invalidité à cause de l'exposition à l'Agent Orange, les critères devenaient beaucoup plus sévères. Nous avons demandé que les critères d'admissibilité aux prestations d'invalidité soient assouplis mais rien n'a encore été fait à ce sujet.

Finalement, je tiens à féliciter le ministère et le ministre car, même si la période prévue est arrivée à expiration, je pense que le ministre est prêt à examiner les demandes au cas par cas. Nous en avons envoyé certaines au ministre qui ont été approuvées.

**Le sénateur Day :** Après coup?

**M. Allard :** Oui, après.

**Le sénateur Day :** Savez-vous quelles étaient les modalités de cette prolongation? Y a-t-il eu une annonce publique?

**M. Allard :** Je pense que c'est au cas par cas.

**Le sénateur Day :** Merci. Nous devons nous renseigner auprès du ministre pour savoir quels critères il utilise.

Je viens de regarder l'horloge et je vais donc vous poser ma dernière question, concernant les troubles psychologiques et le stress post-traumatique. Nous avons beaucoup appuyé le centre d'excellence de Sainte-Anne-de-Bellevue, près de Montréal. Nous avons encouragé le ministre et le personnel du centre à développer les services car c'est une question de plus en plus préoccupante pour les soldats de retour de mission. Nous avons entendu certaines rumeurs et des articles ont été publiés dans divers journaux. Si je ne me trompe, le ministère a admis qu'il essaye de vendre cet établissement.

Avez-vous eu quelque chose à voir avec ce centre d'excellence sur le stress post-traumatique? Savez-vous quels sont les plans d'avenir? Avez-vous été consulté au sujet de la vente de cet établissement?

**The Chair:** Senator Day, you should have received, and all members of the subcommittee should have received, the minister's letter where he indicated, as you said, that he was pursuing the possibility of transferring Sainte-Anne-de-Bellevue to provincial jurisdiction following along the lines of other transfers elsewhere in the country. It is more than a rumour.

**Senator Day:** The point I was trying to make, Mr. Chair, and I will let our witnesses answer, is there are really two activities going on at Sainte-Anne-de-Bellevue, the first being what the minister's letter addressed, and that is providing medical and health support to aging veterans. There is another very important activity under the current military deployment situation, and that is the post-traumatic stress centre where people from all over Canada go. The minister's letter seemed to address the care for aging veterans, which is very important, but I think he misses the point.

**The Chair:** Or does not cover both points, as you said.

**Senator Day:** Thank you.

**Mr. Allard:** Our Dominion president, Wilf Edmond, actually wrote to the minister because he was concerned that we were not consulted on this issue, especially in the context of what you are talking about. The centre for post-traumatic stress disorder is very important. In our eyes, it is an important element of mental health care for our soldiers and for our veterans.

We were also concerned because we have been doing a funding campaign for a Legion house to actually provide respite for families that could be visiting veterans who are at the national centre for post-traumatic stress disorder.

We have been assured by the minister that, basically, the future of the national centre for post-traumatic stress disorder is not at risk, and we will be looking at that very closely to ensure that he keeps his word.

**Senator Day:** Colonel Stogran?

**Col. Stogran:** If I could take this opportunity to sort of explain how I see the Office of the Veterans Ombudsman fitting into things. I would go so far as to say that the committee at this point in time would probably be better served by having ANAVETS, Army, Navy and Air Force Veterans in Canada, and the likes of Cliff Chadderton and Don Ethell, who are the conventional forces in attacking these types of problems. The Office of the Veterans Ombudsman is more of a special forces A-team. In other words, we attack high payoff targets and focus our resources with a view to reinforcing the efforts of these groups, like the Legion, that look after these things.

I am certainly abreast of the situation with Sainte-Anne's. The complaints we have heard in that regard are very informal, along the lines of the same concerns that have been expressed here today. I have yet to apportion any resources to it because we are currently deployed on other issues.

**Le président :** Sénateur Day, comme tous les membres du sous-comité, vous devriez avoir reçu la lettre du ministre dans laquelle il dit envisager la possibilité de transférer l'établissement de Sainte-Anne-de-Bellevue à la province comme cela s'est fait pour d'autres établissements, ailleurs. C'est plus qu'une rumeur.

**Le sénateur Day :** Ce que j'essayais de dire, monsieur le président, et je laisserai le témoin répondre, c'est qu'il y a en fait deux activités en cours à Sainte-Anne-de-Bellevue, la première étant celle mentionnée dans la lettre du ministre et la deuxième concernant la prestation de soins médicaux aux anciens combattants âgés. Il y a une autre activité très importante dans le contexte des missions militaires actuelles, et c'est le centre de stress post-traumatique qui accueille des gens de tout le pays. Dans sa lettre, le ministre semblait parler des soins de santé pour les anciens combattants âgés mais, selon moi, ne traitait pas de cette deuxième activité.

**Le président :** Ou ne traitait pas des deux questions, comme vous dites.

**Le sénateur Day :** Merci.

**M. Allard :** Notre président national, Wilf Edmond, a écrit au ministre parce que nous n'avions pas été consultés à ce sujet, notamment en ce qui concerne l'aspect que vous soulevez. Le centre de stress post-traumatique est très important. À nos yeux, c'est un volet très important des services de santé mentale dont ont besoin nos soldats et nos anciens combattants.

Notre problème est aussi que nous avons mené une campagne de collecte de fonds pour ouvrir une filiale de la Légion qui aurait permis d'héberger les membres des familles rendant visite à des anciens combattants séjournant au centre national de stress post-traumatique.

Le ministre nous a donné l'assurance que l'avenir du centre n'est pas en danger et nous allons suivre attentivement l'évolution du dossier pour nous assurer qu'il tient parole.

**Le sénateur Day :** Colonel Stogran?

**Col Stogran :** Si vous me le permettez, je vais expliquer comment j'envisage le rôle de l'ombudsman des anciens combattants à cet égard. J'irais jusqu'à dire que le comité serait probablement mieux servi, à cette étape, par ANAVETS, les anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes du Canada, et par des gens comme Cliff Chadderton et Don Ethell, qui sont les gens intervenant traditionnellement dans ce genre de problème. L'ombudsman des anciens combattants est plus une force d'intervention spéciale dans ce contexte. Autrement dit, nous nous attaquons aux cibles à rendement élevé et concentrons nos ressources dans le but de renforcer les efforts des groupes, comme la Légion, qui s'occupent de ces choses-là.

Je suis certainement au courant de la situation à Sainte-Anne. Les plaintes que nous avons reçues à ce sujet sont très informelles et reflètent dans l'ensemble les mêmes préoccupations que celles qui ont été exprimées aujourd'hui. Je n'ai encore affecté aucune ressource à ce dossier car nous nous occupons actuellement d'autres questions.

**The Chair:** Colonel Stogran, I should indicate to you that most, if not all, of the individuals you mentioned are on our list of future witnesses.

**Senator Day:** Thank you.

**The Chair:** Thank you, Senator Day. We have a few minutes left, although we are under strict orders to be in the chamber by 1:30. One of our very knowledgeable and frequent guests at our subcommittee meetings is Senator Dallaire. I will turn the floor over to him now.

**Senator Dallaire:** Thank you for generously allowing me to ask some questions.

On March 17, 2004, I was with Dr. Neary when we presented the Minister of Veterans Affairs a discussion paper called *Honouring Canada's Commitment: Opportunity with Security for Canadian Forces Veterans and their Families in the 21st Century*, which was the fundamental document that produced, ultimately, the New Veterans Charter that I moved through the Senate with help from a fortuitous trip overseas by a lot of senior people.

In May of 2005, the department said they needed a year to take this new philosophy of the veterans charter from the old charter, which is very legislative based, to one that gives enormous authority to the minister to be able to manoeuvre all kinds of procedures, to be adaptable, to be responsive and, in fact, to be up to speed with the demands.

We are now three-and-a-half years later, and we are looking into the charter. You were saying we must tweak it, where I believe we have more fundamental requirements than adjusting it. I have seen nothing from the department yet on that.

I also wish to mention, before my first question, that this charter should be explained and not just by the department and the ADM, assistant deputy minister. It should be explained by an authority inasmuch as it is a whole different way of looking at the situation. It is not a charter to guarantee income. It is a charter to permit the individual not to be a dependant of the state but, in fact, to create his own ability to reintegrate into society and to be fully functional within the limits of their capabilities. They would be retrained for the rest of their lives or helped to find employment. If they cannot, their spouse and their families would, of which not much was said specifically on the family support and what directly goes to family, except one case that you indicated. We are in a different exercise completely.

The question is: Is this new philosophy, as you have described, Colonel Stogran, actually coming about in rules and regulations that are reflecting it? Or is it still a heavily bureaucratic process that is restrictive in permitting people to obtain the flexibility they need to achieve their aim?

**Le président :** Colonel Stogran, je vous signale que la plupart des personnes que vous avez mentionnées, si ce n'est toutes, figurent sur la liste de nos futurs témoins.

**Le sénateur Day :** Merci.

**Le président :** Merci, sénateur Day. Il nous reste quelques minutes, même si nous avons l'ordre strict d'être en Chambre pour 13 h 30. L'un des invités habituels et particulièrement éclairés de notre sous-comité est le sénateur Dallaire. Je lui laisse la parole.

**Le sénateur Dallaire :** Merci de me permettre généreusement de poser quelques questions.

Le 17 mars 2004, je me trouvais avec le docteur Neary lors de la présentation au ministre des Affaires des anciens combattants d'un document de réflexion intitulé *Respecter l'engagement du Canada : offrir « possibilités et sécurité » aux anciens combattants des Forces canadiennes et à leurs familles au XXI<sup>e</sup> siècle*, le document fondamental qui a finalement débouché sur la nouvelle charte des anciens combattants que j'ai eu le plaisir de présenter au Sénat à la suite d'un voyage fortuit outre-mer de beaucoup de personnes de haut rang.

En mai 2005, le ministère a déclaré qu'il avait besoin d'une année pour introduire cette nouvelle philosophie de la charte des anciens combattants dans l'ancienne charte, qui avait un caractère très législatif, ce qui permettrait au ministre de détenir beaucoup de pouvoir pour appliquer toutes sortes de procédures, pour être adaptable et réactif et, en fait, pour suivre de près l'évolution des besoins.

Nous sommes maintenant trois ans et demi plus tard et nous avons la nouvelle charte. Vous dites qu'elle a besoin d'une mise au point alors que, pour ma part, j'estime qu'elle a besoin de modifications plus profondes. Je n'ai encore rien vu du ministère à ce sujet.

Je tiens également à mentionner, avant de poser ma première question, que cette charte devrait être expliquée, et pas seulement par le ministère et par le sous-ministre adjoint. Elle devrait être expliquée par une autorité dans la mesure où il s'agit d'un regard complètement différent sur la situation. Ce n'est pas une charte pour garantir un revenu, c'est une charte pour permettre à l'individu de ne pas dépendre de l'État et plutôt de créer sa propre possibilité de réintégrer la société et d'être pleinement fonctionnel dans le cadre des limites de ses capacités. Il bénéficierait d'une formation professionnelle pour le reste de sa vie ou on l'aiderait à trouver un emploi. Si ce n'était pas possible pour lui, ce le serait pour l'épouse et la famille, et je constate qu'on n'a pas dit grand-chose sur le soutien familial et sur ce qui va directement à la famille, sauf dans le seul cas que vous avez mentionné. Nous sommes dans un exercice complètement différent.

Voici ma question : cette nouvelle philosophie que vous avez décrite, colonel Stogran, est-elle en train d'être intégrée aux règles et règlements? Sinon, s'agit-il encore d'un processus lourdement bureaucratique et restrictif pour ce qui est de permettre aux gens d'obtenir la flexibilité dont ils ont besoin pour atteindre leur but?

**Mr. Allard:** Let us look at families. I agree with you. You are describing the program exactly as it was meant to be.

The challenge is, as I have indicated, that we have some people still serving who have not done that transition and who are actually receiving services from SISIP, not from Veterans Affairs Canada. It is very difficult to judge how effective that envelope approach to care will work out, whether it will encourage people to return to work.

The reality is that even today — here we are during Mental Illness Awareness Week — that families that may want to access mental health services in their own right are unable to do so unless the spouse has come forward to seek assistance.

I do not think that is what was intended when we talked about a New Veterans Charter. We intended to have support for the families in all realms, including mental health. Already we know that is not working, so that concerns me.

We have still-serving members receiving different types of benefits who are talking amongst each other and comparing these benefits, and it is creating a problem. Even though we have some people who are now receiving these benefits — let us say at the rank of corporal or private, having retired maybe five years ago — they realize that these economic-loss benefits are not sufficient. That is the reality out there, and I cannot find any other way to describe it. There are things that need to be fixed and fixed now.

You probably attended the Senate finance committee meeting when the bill was approved by all parties. I know that at that meeting there was a commitment that the New Veterans Charter would be looked at within two years. That is not happening.

**Senator Dallaire:** I find it difficult that three-and-a-half years later you feel we are not more definitive in whether this thing needs more than tweaking, but that the minister must look at the philosophy behind the charter.

**Mr. Allard:** We are being diplomatic.

**Senator Dallaire:** You are not invited to be diplomatic. That is on the other side of the river.

**Col. Stogran:** I do not know if the senator is aware, but the department's New Veterans Charter advisory committee recently submitted their report. It is within the department and has a whole host of recommendations very much focused on the family, which is important. My concern is that it will get caught up in a bureaucracy now and we will look at a piecemeal approach over the next 15 years to fix it.

**Senator Dallaire:** I had to go through Access to Information just to get the terms of reference of that outfit. They have been on the ground, and it was promised to be established within a year of establishing the charter. I think they have been on the ground barely a year and we have not seen the report. I do not want to go too far into that.

**M. Allard :** Voyons ce qu'il en est des familles. Je suis d'accord avec vous. Vous décrivez le programme exactement tel qu'il était censé être.

Le problème, comme je l'ai dit, est que nous avons des gens qui sont encore sous les drapeaux, qui n'ont pas fait la transition et qui reçoivent des services du RARM et non pas d'Anciens combattants Canada. Il est très difficile de prévoir l'efficacité de cette approche d'enveloppe à l'égard des soins et de savoir si cela encouragera les gens à retourner au travail.

La réalité est que, même aujourd'hui — nous sommes dans la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales — des familles qui souhaitent avoir accès à des services de santé mentale de leur propre droit ne le peuvent pas à moins que le conjoint ait demandé une assistance.

Je ne pense pas que ce soit ce que nous avons envisagé lorsque nous parlions d'une nouvelle charte des anciens combattants. Notre objectif était d'assurer un appui aux familles dans tous les domaines, dont la santé mentale. Nous voyons déjà que ça ne marche pas et cela m'inquiète.

Nous avons des gens qui sont encore sous les drapeaux et qui reçoivent différents types de prestations qu'ils sont inévitablement amenés à comparer, ce qui crée des problèmes. Même si nous avons certaines personnes qui reçoivent actuellement ces prestations — disons au rang de caporal ou de simple soldat, ayant pris leur retraite il y a peut-être cinq ans —, elles réalisent que ces prestations de perte économique ne sont pas suffisantes. Voilà quelle est la réalité et on ne peut pas la décrire autrement. Voilà donc les choses qu'il faut régler, et régler immédiatement.

Vous avez probablement assisté à la séance du Comité sénatorial des finances lorsque ce projet de loi fut adopté par tous les partis. Je sais qu'il y avait eu à cette occasion l'engagement que la nouvelle charte des anciens combattants serait réexaminée au bout de deux ans, ce qui n'est pas le cas.

**Le sénateur Dallaire :** Je trouve dommage que, trois ans et demi plus tard, vous ne soyez pas plus certain que cela que cette chose a besoin de plus qu'une simple mise au point, mais que le ministre doit se pencher sur les principes qui fondent la charte.

**M. Allard :** Nous sommes diplomates.

**Le sénateur Dallaire :** Mais on ne vous a pas invités ici pour être diplomates! Ça, c'est l'autre côté de la rivière.

**Col Stogran :** Je ne sais pas si le sénateur est au courant mais le comité consultatif du ministère sur la nouvelle charte des anciens combattants a récemment déposé son rapport. On y trouve toutes sortes de recommandations tout à fait axées sur la famille, ce qui est important. Ma crainte, c'est qu'il tombe dans le broyeur bureaucratique et qu'il va falloir 15 ans pour régler les problèmes parce qu'on va le faire à la pièce.

**Le sénateur Dallaire :** J'ai dû invoquer l'accès à l'information rien que pour obtenir le mandat de cette organisation. Elle existe et on avait promis qu'elle serait établie dans l'année suivant l'entrée en vigueur de la charte. Je pense qu'elle existe depuis à peine un an et nous n'avons pas eu de rapport. Je n'insiste pas.

Are you still handling about 15 per cent of the cases?

**Mr. Allard:** I would say about 10 per cent. We have seen a move from applications or interventions for Pension Act disability benefits to New Veterans Charter benefits. Right now we are handling about 40 per cent Pension Act, 60 per cent disability benefits.

**Senator Dallaire:** We had accommodation before. Up to three years they were accommodated in the forces before being released.

**Mr. Allard:** Yes.

**Senator Dallaire:** That has been eliminated, as I have heard, and in fact they started to throw people out left, right and centre. Then they started to reduce that recently, as you have just described, because they are still in the system.

Are you saying that during that time there was no instrument to assist the serving members to go into civilian life, to take on veterans' benefits and to adapt during that time frame of accommodation? Is it only now with this new integrated capability that that exists?

**Mr. Allard:** We have a twofold problem. These people were retained; they were not coming out. The integrated personnel support centre, JPSU, has just been put in place.

**Senator Dallaire:** There was nothing for them before?

**Mr. Allard:** I do not think there was anything as substantial as there is now. Like I said, I commend the Chief of Military Personnel for putting this in place, but it is a little late.

**Senator Dallaire:** Okay. On the retroactivity, that is not an insignificant statement. The greatest fear we have is, if they tweak and fiddle with the established rules and regulations, the bureaucracy will feel it has more power because the minister has more individual power than in the previous act. Then they would create a bureaucracy and methodology that would make it very difficult — if not nearly impossible — to change. That is the odour that is coming out.

I think we should look at the fact that, if they change the rules and regulations in this act, that the retroactivity must be incorporated in it, not just when the rule changes. That is the flexibility we wanted the minister to have, not from the previous charter.

**The Chair:** Thank you, Senator Dallaire. I am afraid we will be in deep trouble if I do not cut the discussion off at this point.

I thank our witnesses most sincerely for appearing again before us. I hope we can count on your ongoing willingness to do so. We may well have need of your testimony at another occasion.

Vous occupez-vous toujours de 15 p. 100 des cas environ?

**M. Allard :** Je dirais que c'est environ 10 p. 100. Nous avons constaté une évolution des demandes ou des interventions concernant les prestations d'invalidité au titre de la Loi sur les pensions, au profit de prestations au titre de la nouvelle charte des anciens combattants. Actuellement, nous traitons environ 40 p. 100 de dossiers concernant la Loi sur les pensions et 60 p. 100 concernant les prestations d'invalidité.

**Le sénateur Dallaire :** Il y avait des accommodements dans le passé. Il y avait des accommodements pouvant durer jusqu'à trois ans dans les forces armées avant qu'ils en partent.

**M. Allard :** Oui.

**Le sénateur Dallaire :** Cela a été éliminé, si j'ai bien compris, et ils ont commencé à mettre les gens dehors sans raison. Ensuite, ils ont commencé à réduire cela, récemment, comme vous l'avez dit, puisqu'ils sont encore dans le système.

Êtes-vous en train de nous dire qu'il n'y a eu pendant ce temps-là aucun instrument pour aider les militaires en activité de servi ce à retourner dans la vie civile, à recevoir des prestations d'anciens combattants et à s'adapter durant cette période d'accommodement? Est-ce seulement maintenant avec cette nouvelle capacité intégrée que cela existe?

**M. Allard :** Le problème est double. Ces personnes sont restées, elles ne sont pas parties. Le centre intégré de soutien du personnel, l'UISP, vient juste d'être mis en place.

**Le sénateur Dallaire :** Il n'y avait rien pour eux auparavant?

**M. Allard :** Je ne crois pas qu'il y avait quelque chose d'aussi étoffé que maintenant. Comme je l'ai dit, je félicite le chef du personnel militaire d'avoir mis cela en place, même si c'est un peu tard.

**Le sénateur Dallaire :** Très bien. En ce qui concerne la rétroactivité, ce n'est pas une déclaration insignifiante. Notre plus grande crainte, s'ils manipulent et bidouillent les règles et règlements établis, c'est que la bureaucratie aura le sentiment qu'elle a plus de pouvoir parce que le ministre a plus de pouvoir individuel qu'en vertu de la loi précédente. Ils vont ensuite créer une bureaucratie et une méthodologie qui rendront le changement difficile, voire impossible. C'est ce que l'on craint.

Je pense que nous devons nous pencher sur le fait que, s'ils changent les règles et règlements dans cette loi, cette rétroactivité devra absolument être intégrée, pas seulement quand la règle changera. Voilà la flexibilité que nous souhaitons pour le ministre, pas celle de la charte précédente.

**Le président :** Merci, sénateur Dallaire. Je crains d'être en grande difficulté si je ne mets pas immédiatement fin à la discussion.

Je remercie très sincèrement nos témoins d'avoir à nouveau comparu devant le comité. J'espère que vous serez prêts à revenir si nécessaire. Nous aurons peut-être besoin de vous entendre à nouveau plus tard.

Members of the subcommittee, I just wish to remind you that our next meeting is October 21 — two weeks from today — where we will hear from Colonel Gerry Blais and David Martin of DND, Department of National Defence, and Keith Hillier of VAC. They are coming to give us descriptions of DND and VAC procedures and organizations in place to support veterans and injured troops. Perhaps some of the questions Senator Dallaire posed at the end of this meeting would be well put to them.

Thank you for your attendance.

(The committee adjourned.)

---

OTTAWA, Wednesday, October 21, 2009

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:09 p.m. to study the services and benefits provided to veterans and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

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

[*English*]

**The Chair:** Good afternoon, everybody. I am pleased to welcome you all to the Subcommittee on Veterans Affairs. We are pleased to have one of our regular guests, Senator Dallaire, back with us, along with subcommittee members Senator Banks, Senator Wallin, Senator Day and Senator Downe.

In any event, welcome everybody and welcome to our witnesses.

We have to adhere closely to our timetable of ending before 1:30. I, for one, have a statement to make in the chamber, so we cannot linger. I ask everybody to be crisp in their questions and responses.

The subcommittee has been studying the implementation of the New Veterans Charter for the past several weeks. The Minister of Veterans Affairs has described the charter as a “living document” that will be amended over time to ensure it meets the needs of veterans.

Testimony from previous witnesses provided our subcommittee with information on the following issues raised by veterans: certain inadequacies in the system of lump sum payments versus lifelong disability payments; effectiveness of outreach programs, particularly for homeless and isolated veterans; the identification and long-term care of veterans who suffer service-related maladies which become evident long after their release from the Canadian Forces; the so-called clawback for the Service Income Security Insurance Plan, SISIP, although this issue is not related to the New Veterans Charter, but it is an issue that has been raised before; and inequities between the Pension Act and the New Veterans Charter vis-à-vis reimbursement for treatment.

Je rappelle aux membres du sous-comité que notre prochaine réunion est prévue pour le 21 octobre, c'est-à-dire dans deux semaines, et que nous accueillerons à cette occasion le colonel Gerry Blais et David Martin, du MDN, le ministère de la Défense nationale, et Keith Hillier d'ACC. Ils viendront décrire les procédures et organismes du MDN et d'ACC destinés à venir en aide aux anciens combattants et aux soldats blessés. Certaines des questions que vient de poser le sénateur Dallaire pourront certainement leur être posées à ce moment-là.

Merci de votre participation.

(La séance est levée.)

---

OTTAWA, le mercredi 21 octobre 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 9 pour étudier les services et les avantages sociaux offerts aux anciens combattants et à leurs familles (sujet : exécution de la nouvelle Charte des anciens combattants).

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

[*Traduction*]

**Le président :** Bonjour. Je suis heureux de vous accueillir au Sous-comité des anciens combattants. Nous sommes heureux qu'un de nos invités réguliers, le sénateur Dallaire, soit de nouveau avec nous, avec les membres du sous-comité le sénateur Banks, le sénateur Wallin, le sénateur Day et le sénateur Downe.

Bienvenue à tous et à nos témoins.

Nous devons respecter scrupuleusement l'horaire et terminer avant 13 h 30. J'ai une déclaration à faire à la Chambre; nous ne pourrons par conséquent pas traîner. Je vous demande de poser des questions et de donner des réponses précises.

Le sous-comité étudie l'exécution de la nouvelle Charte des anciens combattants depuis plusieurs semaines. Le ministre des anciens combattants a déclaré que la Charte est un document qui vit et respire, que l'on pourra modifier au gré des besoins des anciens combattants.

Des témoins entendus précédemment ont informé le sous-comité sur les points suivants, soulevés par des anciens combattants : les carences du système de paiements forfaitaires, par rapport aux prestations régulières de pension d'invalidité à vie; l'efficacité des programmes de sensibilisation, particulièrement à l'intention des anciens combattants sans-abri ou isolés; l'identification et le traitement à long terme des anciens combattants qui souffrent de maladies liées au service apparues longtemps après leur départ des Forces canadiennes; ce qu'il est convenu d'appeler la récupération des prestations d'assurance-revenu militaire, même s'il n'y a aucun lien avec la nouvelle Charte; les inégalités entre la Loi sur les pensions et la nouvelle Charte des anciens combattants en ce qui a trait au remboursement des soins.

Today we will hear from representatives of the two departments directly implicated in these issues — Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence. From Veterans Affairs Canada, I am pleased to introduce Keith H. Hillier, Assistant Deputy Minister, Service Delivery and Commemoration.

[*Translation*]

Keith Hillier joined Veterans Affairs Canada as Director General of Corporate Planning on December 5, 1994. On April 1, 2008, he assumed the responsibilities of Assistant Deputy Minister (ADM), Service Delivery and Commemoration Branch.

The Service Delivery and Commemoration Branch is one of three branches within Veterans Affairs Canada. As the ADM, Service Delivery and Commemoration Branch, Mr. Hillier is responsible for providing direct service to Canadian Forces members, Veterans, RCMP members and their families, and for keeping the memory of our Canadian heroes' sacrifices alive.

The staff complement of the SDC Branch is approximately 2,000 full-time employees.

[*English*]

From DND, we have today Colonel Gérard J. Blais, Director, Casualty Support Management; and Brigadier-General (Ret'd) D.E. Martin, Director General, Personnel and Family Support Services. Welcome to both of you, gentlemen.

Colonel Blais graduated from the Collège militaire royal de Saint-Jean with a bachelor's degree in administration and Canadian studies. His first posting was with the second battalion of the Royal 22nd Regiment at La Citadelle in Quebec City, where he served as second in command of the services company and as guard commander of the ceremonial Garde en Rouge.

Colonel Blais was promoted to Lieutenant-Colonel in the year 2002 and was posted to National Defence headquarters, where he served as the director of assistant deputy minister, Human Resources Secretariat. In July 2005, he was posted to his current position as the director of casualty support management, and was subsequently promoted to Colonel in 2008.

[*Translation*]

Brigadier-General Martin graduated from the Royal Military College in Kingston, with specialization in engineering management, in 1976. He served for 36 years in the Canadian Forces as Sea King pilot in the four maritime helicopters squadrons and on various Canadian Her Majesty's ships. Brigadier-General Martin retired from the regular force in October 2008.

Nous accueillons aujourd'hui les représentants des deux ministères directement impliqués dans ces questions — Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale. J'ai le plaisir de présenter, pour Anciens Combattants Canada, Keith H. Hillier, sous-ministre adjoint, Prestation des services et de la commémoration.

[*Français*]

Monsieur Hillier s'est joint à Anciens Combattants Canada, à titre de directeur général de la planification ministérielle, le 5 décembre 1994. Le 1<sup>er</sup> avril 2008, il a commencé à assumer les responsabilités de sous-ministre adjoint, Secteur de la Prestation des services et de la Commémoration.

Le Secteur de la Prestation des services et de la Commémoration est l'un des trois secteurs d'Anciens Combattants Canada. À titre de SMA de ce secteur, M. Hillier a la responsabilité de fournir des services directs aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres de la GRC et à leur famille, et de faire en sorte que l'on n'oublie jamais les sacrifices de nos héros canadiens.

Le Secteur de la Prestation des services et de la Commémoration compte environ 2 000 employés à temps plein.

[*Traduction*]

Les représentants du ministère de la Défense nationale sont le colonel Gérard J. Blais, directeur, Gestion du soutien aux blessés, et le brigadier-général (à la retraite) D. E. Martin, directeur général, Services de soutien au personnel et aux familles. Soyez les bienvenus, messieurs.

Le colonel Blais est diplômé du Collège militaire royal de Saint-Jean; il est titulaire d'un baccalauréat en administration et en études canadiennes. Sa première affectation a été au deuxième bataillon du Royal 22<sup>e</sup> Régiment à la Citadelle de Québec, où il a été commandant adjoint de la compagnie des services et commandant de la garde de la Garde en rouge de cérémonie.

Le colonel Blais a été promu lieutenant-colonel en 2002 et a été affecté au Quartier général de la Défense nationale, où il a été directeur du Secrétariat des ressources humaines, pour le sous-ministre adjoint. En juillet 2005, il a été affecté à son poste actuel de directeur de la Gestion du soutien aux blessés et a été ensuite promu colonel en 2008.

[*Français*]

Le brigadier-général Martin obtient un diplôme du Collège militaire royal, à Kingston, avec une spécialisation en gestion en ingénierie, en 1976. Il a servi pendant 36 ans dans les Forces canadiennes comme pilote de Sea King au sein des quatre escadrons d'hélicoptère maritime et sur divers navires canadiens de sa Majesté. Le brigadier-général Martin a pris sa retraite de la force régulière en octobre 2008.

[English]

Since 2007, Brigadier-General Martin has been responsible for the Canadian Forces personnel and family support services.

He is here today primarily in his capacity as director general, personnel and family and support services, a level two under Chief of Military Personnel, CMP, responsible for public morale and welfare program oversight and delivery.

Gentlemen, we welcome you here today. We thank you for your willingness to come and enlighten us on your areas of responsibility. We will begin with Mr. Hillier from Veterans Affairs Canada.

**Senator Banks:** May I interrupt? The committee considered questions having to do with Bill C-33, together with a specific question. I wrote to the minister some time ago on these matters and he has responded to me today. Both letters are in English only. Is it agreeable that they be distributed now to members of the committee for their information?

**The Chair:** Can we distribute the letters in one language only with the permission of the committee? Does the committee agree to the distribution in English only?

**Senator Day:** I agree, but I think we should have them translated.

**The Chair:** They are not time-sensitive, are they?

**Senator Banks:** No.

**The Chair:** Can we have them translated in a reasonable time? We will have them translated and distribute them as soon as we receive them.

**Senator Day:** I feel better about that approach.

**The Chair:** I do too.

Mr. Hillier, please proceed.

**Keith H. Hillier, Assistant Deputy Minister, Service Delivery and Commemoration, Veterans Affairs Canada:** Thank you for your kind words of introduction. I am honoured to be here, together with my colleagues, Colonel Blais and Brigadier-General Martin.

Today you have asked for information on how the Government of Canada is keeping its promise to deliver programs and services to the thousands of brave men and women who serve their country at home and in many parts of the world.

I know this subject is of ongoing interest to this committee. Your support is always appreciated but is especially meaningful these days as we lead up to Veterans Week.

As in past years, Veterans Week will be a time to come together as a nation to commemorate and applaud the strength and spirit of our military heroes, past and present. Hundreds of events will take place across Canada, including in the Senate on November 6

[Traduction]

Depuis 2007, le brigadier-général Martin est responsable des Services de soutien au personnel et aux familles des Forces canadiennes.

Il est ici aujourd'hui à titre de directeur général des Services de soutien au personnel et aux familles, un niveau deux sous le poste de Chef du personnel militaire (CPM), responsable de la supervision et de l'exécution du programme de soutien du moral et du mieux-être du peuple.

Soyez les bienvenus, messieurs. Nous vous remercions d'avoir accepté de témoigner et de nous donner des informations sur vos secteurs de responsabilité. Nous donnerons d'abord la parole à M. Hillier, d'Anciens Combattants Canada.

**Le sénateur Banks :** Puis-je vous interrompre? Le comité a examiné des questions concernant le projet de loi C-33, avec une question précise. J'ai écrit au ministre il y a un certain temps à ce sujet et il m'a répondu aujourd'hui. Les deux lettres sont en anglais seulement. Consentez-vous à ce qu'elles soient distribuées maintenant aux membres du comité?

**Le président :** Pouvons-nous distribuer les lettres dans une seule langue, avec la permission du comité? Le comité consent-il à la distribution des lettres en anglais seulement?

**Le sénateur Day :** J'y consens, mais j'estime que nous devrions les faire traduire.

**Le président :** Le délai n'est pas critique, n'est-ce pas?

**Le sénateur Banks :** Non.

**Le président :** Pouvons-nous les faire traduire dans un délai raisonnable? Nous les ferons traduire et les distribuerons dès que nous recevons la traduction.

**Le sénateur Day :** Je suis plus à l'aise avec cette façon de procéder.

**Le président :** Moi aussi.

Vous avez la parole, monsieur Hillier.

**Keith H. Hillier, sous-ministre adjoint, Prestation des services et de la commémoration, Anciens Combattants Canada :** Je vous remercie pour cette aimable présentation. Je suis honoré d'être ici avec mes collègues, le colonel Blais et le brigadier-général Martin.

Vous avez demandé de l'information sur ce que fait le gouvernement du Canada pour tenir sa promesse concernant la livraison des programmes et des services à des milliers d'hommes et femmes courageux qui ont servi leur pays, ici et dans de nombreuses régions du monde.

Je sais que c'est un sujet auquel le comité porte un intérêt soutenu. Votre appui est toujours apprécié, mais il est particulièrement important en ces jours qui précèdent la Semaine des anciens combattants.

Comme au cours des années précédentes, la Semaine des anciens combattants sera l'occasion pour le pays de commémorer et d'applaudir ensemble la vigueur et le courage de nos héros militaires d'hier et d'aujourd'hui. Des centaines d'événements se



during Veterans Week through a special ceremony that will pay tribute to the sixty-fifth anniversary of the Italian campaign. These ceremonies are an important part of our heritage and of our remembrance.

To complement these occasions, remembrance within Veterans Affairs Canada also manifests itself in another important way, the day-to-day delivery of service and benefits to the approximately 219,000 clients we serve. Today I will focus my attention on service delivery to modern-day Canadian Forces veterans and still-serving members.

The presentation package that you have in front of you will serve as a reference tool for our discussion today. To leave as much time as possible for your questions, I will limit my opening remarks to only a few of the actions that we are taking to modernize our service delivery.

Our service delivery is really in the context of the New Veterans Charter. I think it is fair to say that our service delivery platform is influenced by the charter. As you all know, the charter's program can be summed up in one word, "wellness."

Collectively, the New Veterans Charter programs give modern-day veterans the tools and opportunities they need to build better lives for themselves and their families after their military career has ended. The new charter offers access to health services, health insurance, rehabilitation, job placement, financial support, lump-sum disability award and a personalized case management. In short, the new charter offers opportunity with security.

In terms of the modern-day Canadian Forces clients, I will speak a little about the profile. Today, we provide services or benefits to approximately 60,000 modern-day veterans. Of these, about 3,800 clients have served in one or more tours of duty in Afghanistan. About 2,000 clients are now in receipt of benefits related to their service in Afghanistan.

Of this group, about 180 have been assessed as having serious injuries due to their military service in Afghanistan. In lay terms, these individuals may have experienced one or more injuries, including amputations, significant brain trauma or complex psychological injuries.

I offer these statistics not to alarm you. In fact, the statistics confirm that the majority of our troops come back home safe and well. As well, experience tells us that, with early intervention and rehabilitation support, the vast majority of those who are injured will go on to lead productive and fulfilling lives.

dérouleront à travers le Canada, notamment au Sénat, le 6 novembre, date à laquelle se tiendra une cérémonie spéciale qui commémorera le 65<sup>e</sup> anniversaire de la campagne d'Italie. Ces cérémonies sont une partie importante de notre patrimoine et de notre souvenir.

Pour compléter ces occasions, le souvenir à Anciens Combattants Canada se manifeste également d'une autre façon importante, la prestation au jour le jour des services et des avantages sociaux à nos quelque 219 000 clients. Aujourd'hui, je concentrerai mon attention sur la prestation des services aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes de l'ère moderne qui sont encore en service.

Le document que vous avez reçu sera un outil de référence pour notre discussion d'aujourd'hui. Pour vous laisser le plus de temps possible pour poser des questions, je limiterai mes commentaires à quelques-unes des initiatives que nous prenons pour moderniser la prestation de nos services.

Notre prestation des services s'inscrit en fait dans le contexte de la nouvelle Charte des anciens combattants. Je pense qu'il est juste de dire que notre plate-forme de prestation des services est influencée par elle. Comme vous le savez tous, le programme de la Charte peut se résumer en un mot : « le mieux-être ».

Dans leur ensemble, les programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants donnent aux anciens combattants de l'ère moderne les outils et les possibilités dont ils ont besoin pour améliorer leur vie et celle de leur famille après la fin de leur carrière militaire. La nouvelle Charte offre l'accès à des services de santé, à l'assurance-maladie, à la réadaptation, à des services de placement, à un soutien financier, à une indemnité d'invalidité forfaitaire et à une gestion de cas personnalisée. En bref, la nouvelle Charte offre des possibilités en même temps que la sécurité.

En ce qui concerne les clients de l'ère moderne des Forces canadiennes, je ferai quelques commentaires sur leur profil. Nous fournissons actuellement des services et des prestations à environ 60 000 vétérans de l'ère moderne. De ce nombre, 3 800 ont fait une ou plusieurs périodes de service en Afghanistan. Environ 2 000 clients reçoivent actuellement des prestations liées à leur service en Afghanistan.

Environ 180 personnes de ce groupe sont considérées comme ayant subi des blessures graves liées à leur service militaire en Afghanistan. En langage de tous les jours, ces personnes ont peut-être subi une ou plusieurs blessures, y compris des amputations, un traumatisme crânien important ou des dommages psychologiques complexes.

Si je mentionne ces chiffres, ce n'est pas pour vous alarmer. En fait, ils confirment que la plupart de nos militaires rentreront chez eux en toute sécurité et en bonne santé. En outre, l'expérience démontre qu'avec une intervention rapide et un soutien pour la réadaptation, la grande majorité des blessés continueront de mener une vie productive et profondément satisfaisante.

In terms of our key initiatives, I point out a couple of things that we will move forward. First is the concept of operations, where we have basically developed a plan to the year 2015 that is based on three concepts.

[*Translation*]

This concept includes three priorities.

[*English*]

They are modernizing service delivery, especially for the seriously injured; modernizing our technology platforms; and modernizing our client outreach and our communications.

A part of this strategy is the integrated personnel support units. We have been working closely with our colleagues at the Department of National Defence. We are now located with DND at all 19 centres that have been announced. I know that Senator Wallin was recently at Petawawa. I was pleased to read her resumé of her visit to Petawawa, and the positive experiences that she noted with the men and women who were at that particular unit.

Also, in terms of moving forward, I will comment on a couple of other points of note that you will see in the slide deck. First, we have established an Afghanistan and seriously injured unit. To help support the work of the integrated personnel centres, we have established this unit.

[*Translation*]

The specialized unit is located in Charlottetown.

[*English*]

It is staffed by adjudicators with experience in applications involving serious injuries. We know the unit is making a difference. Right now, the average turnaround time for adjudication for these particular types of files is approximately one-third of the normal turnaround time for a disability application. In order to make the right decisions as soon as we can, and in order to deliver the decisions faster, we have delegated more authority to our frontline officers.

Also, as we move forward, we have created new positions called issues resolution officers. Throughout the department, staff members are deeply concerned about giving top-quality service to veterans. Our most recent client satisfaction survey confirms that 80 per cent of Canadian Forces clients we surveyed were satisfied with the service but, on occasion, clients raised concerns that need prompt attention. To meet these needs, we have put in problem resolution officers at headquarters in each region who can react quickly to the concerns of clients, follow up on the status of

En ce qui concerne nos principales initiatives, je voudrais signaler deux ou trois éléments que nous pousserons de l'avant. Le premier est le concept d'opération, dans le contexte duquel nous avons élaboré pour l'année 2015 un plan fondé sur trois concepts.

[*Français*]

Ce concept comporte trois priorités.

[*Traduction*]

Ces priorités sont les suivantes : actualiser la prestation de services, particulièrement en ce qui concerne les grands blessés, moderniser les plates-formes technologiques et actualiser les activités de sensibilisation et de communication destinées aux clients.

À cette stratégie s'ajoutent les unités intégrées de soutien au personnel. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos collègues du ministère de la Défense nationale. Nous sommes maintenant dans les mêmes édifices que le MDN, aux 19 centres dont l'ouverture a été annoncée. Je sais que le sénateur Wallin est allée dernièrement à Petawawa. J'ai eu le plaisir de lire le compte rendu qu'elle a fait de sa visite, dans lequel elle relate ses intéressantes rencontres avec des hommes et des femmes qui travaillent pour cette unité.

Pour ce qui est d'aller de l'avant, je ferai des commentaires sur deux autres points que vous verrez dans le jeu d'acétates. Nous avons établi une unité spécialisée pour l'Afghanistan et les grands blessés. Nous l'avons établie pour soutenir le travail des centres intégrés de soutien au personnel.

[*Français*]

L'unité spécialisée est située à Charlottetown.

[*Traduction*]

Elle est dotée d'arbitres ayant une expérience des demandes présentées par des personnes gravement blessées. Nous savons que cette unité fait une différence. Pour le moment, le délai moyen pour l'adjudication de ces types de dossiers ne représente qu'environ un tiers du délai normal pour une demande de prestations d'invalidité. Pour prendre des décisions judicieuses dans les plus brefs délais et pour leur donner suite plus rapidement, nous avons délégué davantage de pouvoirs à nos agents de première ligne.

En outre, en avançant, nous avons créé de nouveaux postes dits d'agents de résolution des problèmes. À l'échelle du ministère, les membres du personnel s'appliquent à donner un service de qualité supérieure aux anciens combattants. Nos plus récents sondages sur la satisfaction des clients confirment que 80 p. 100 des clients des Forces canadiennes participants sont satisfaits du service mais, à l'occasion, certains clients ont signalé des problèmes auxquels il faut rapidement porter de l'attention. Pour répondre à ces besoins, nous avons placé dans toutes les régions des agents de

decisions and take the necessary action to deliver the answer to the client.

We will move forward with modernizing our technology platforms, essentially trying to move into a world of more online operations, so that clients will be able to access things such as applications and other transactions, on a 24-hours-a-day, seven-days-a-week basis.

With regards to communication and outreach, last year we conducted close to 5,000 transition interviews with releasing members. We also take part in pre- and post-deployment briefings, as well as providing seminars by the Second Career Assistance Network. We work with many partners to ensure that we have networks in place to identify and support homeless veterans or those hard to house.

We also employ interesting social marketing tools to reach out to younger veterans and to the youth of Canada. For example, this Veterans Week, we will have a presence on Facebook, YouTube, Twitter and Flickr.

In conclusion, collectively, all these initiatives promise to position us better to support and commemorate modern-day veterans and serving members. As Colonel Blais will agree, there is still much more work to do. I look forward to your observations on how we can best accomplish that work.

**Brigadier-General (Ret'd) D. E. Martin, Director General, Personnel and Family Support Services, National Defence:** Mr. Chair, senators, this presentation will be a tag-team approach. I will lead off. As Director General of Personnel and Family Support Services, I have a range of responsibilities from family services, fitness, sport, recreation and messes, all the way through to casualty support. Colonel Blais is my Director of Casualty Support Management. That directorate is under my organization.

Thank you for the opportunity to join with Mr. Hillier today to discuss this important issue of providing effective support to the ill and injured Canadian Forces personnel, veterans and their families.

The care of the ill and injured, both during and beyond the end of their service careers, is a responsibility that the leadership of the Canadian Forces takes seriously. I am pleased to state that, although our current system is not perfect, I think we have made great progress over the past few years and we continue to innovate and seek solutions to issues as they arise and are brought to our attention.

résolution des problèmes qui peuvent réagir rapidement aux préoccupations des clients, faire un suivi sur l'état des décisions et prendre les mesures nécessaires pour donner la réponse aux clients.

Nous irons de l'avant avec la modernisation de nos plateformes technologiques, pour essayer surtout de faire davantage d'opérations en ligne afin que les clients puissent avoir accès à des demandes et à d'autres transactions 24 heures par jour, sept jours par semaine.

En ce qui concerne les communications et la sensibilisation, nous avons fait, l'année dernière, près de 5 000 entrevues de transition avec des membres des Forces en voie d'être libérés. Nous avons également pris part à des séances d'orientation préalables et postérieures au déploiement et à l'organisation de séminaires par le Service de préparation à une seconde carrière. Nous collaborons avec de nombreux partenaires pour nous assurer d'avoir en place des réseaux permettant d'identifier les anciens combattants sans-abri ou ceux difficiles à loger et à leur venir en aide.

Nous utilisons en outre des outils de marketing social intéressants pour sensibiliser des anciens combattants plus jeunes et la jeunesse du Canada. Par exemple, au cours de cette Semaine des anciens combattants, nous aurons une présence sur Facebook, YouTube, Twitter et Flickr.

En conclusion, toutes ces initiatives promettent de nous mettre dans une meilleure position pour soutenir et commémorer les vétérans de l'ère moderne et les membres encore en service. Comme le reconnaîtra probablement le colonel Blais, il reste beaucoup de travail à accomplir. Je me réjouis d'entendre vos observations sur les possibilités de le faire au mieux.

**Brigadier-général (à la retraite) D. E. Martin, directeur général, Services de soutien au personnel et aux familles, Défense nationale :** Mesdames et messieurs, le présent exposé sera un travail d'équipe. En ma qualité de directeur général des Services de soutien au personnel et aux familles, j'ai une série de responsabilités couvrant les services aux familles, la forme physique, le sport, les loisirs et les mess, jusqu'au soutien aux blessés. Le colonel Blais est mon directeur de la Gestion du soutien aux blessés. Cette direction fait partie de mes services.

Je vous remercie de me donner l'occasion de me joindre à M. Hillier aujourd'hui pour discuter d'une question extrêmement importante : le soutien apporté aux militaires canadiens, aux anciens combattants ainsi qu'à leur famille.

Les soins offerts aux militaires malades ou blessés, autant pendant qu'après leur carrière au sein des Forces canadiennes, sont une responsabilité que les dirigeants des Forces prennent très au sérieux. Bien que notre système ne soit pas parfait, j'estime que nous avons accompli de grands progrès ces dernières années et que nous continuons d'innover et de chercher des solutions aux problèmes à mesure qu'ils sont portés à notre attention.

In addition to medical care that is second to none, the Canadian Forces offers a wide variety of social and financial programs and assistance for those suffering from both physical and mental health issues, as well as for their families. These programs also extend to families of deceased military personnel.

Some of these programs include peer support for those suffering from mental health issues; disability compensation for reservists injured as a result of their service; social work and chaplain support; benefits to modify homes and vehicles for those suffering debilitating injuries; military family resource centres; transition assistance for those leaving the military; and financial planning assistance, to name but a few.

In addition, access to a number of funds and charitable organizations has been established to assist seriously ill and injured personnel to secure quality-of-life-related items that cannot be provided at public expense.

To ensure no potential gaps arise in the care when an individual leaves the military and transitions to the care of Veterans Affairs Canada, the two departments work closely together to harmonize the standards of care. Every possible effort is made to verify that there is no point in the transition period where an individual is caught between systems.

This work begins at the highest levels, and an example is the VAC-DND Steering Committee, which meets today, co-chaired by the Canadian Forces Chief of Military Personnel and assistant deputy ministers from Veterans Affairs Canada. This forum allows for bilateral decision-making and guidance to senior staff on issues that affect both departments.

**Colonel Gérard J. Blais, Director, Casualty Support Management, National Defence:** The collaborative and consultative approach is encouraged down to the regional levels, and is one of the cornerstone concepts of the Joint Personnel Support Unit and its network of Integrated Personnel Support Centres. This new capability was launched in March 2009. Staff members from both departments work hand in hand down to the local level to ensure a progressive return to work for the ill and injured.

If a return to full duties within their Canadian Forces occupation or other suitable occupation is not possible, staff members work diligently to provide the individual with a smooth transition from military to civilian life. These centres offer a number of critical core services to ill and injured personnel. These areas include outreach, advocacy, return to work, and casualty tracking. Casualty tracking is a key component in the capture of data critical to the necessary and continuous evaluation of the

En plus d'offrir des soins médicaux hors pair, les Forces canadiennes offrent une vaste gamme de programmes sociaux, financiers et d'aide aux militaires qui souffrent de problèmes de santé physique ou mentale, ainsi qu'à leur famille. Ces programmes sont également offerts à la famille des militaires décédés.

Certains de ces programmes incluent le Programme de soutien par les pairs, destiné aux militaires qui souffrent de problèmes de santé mentale, l'allocation d'invalidité destinée aux réservistes blessés dans le cadre de leur service, le soutien en matière de travail social et le soutien offert par les aumôniers, les indemnités destinées à couvrir le coût de l'adaptation des résidences et véhicules des personnes souffrant de blessures invalidantes, les centres de ressources pour les familles de militaires, l'aide à la transition pour les militaires qui quittent les Forces canadiennes et les services de planification financière, pour n'en citer que quelques-uns.

De plus, les militaires gravement blessés ou malades peuvent obtenir des fonds et bénéficier de l'aide d'organismes de bienfaisance afin d'obtenir des services qui assurent leur qualité de vie mais dont le coût ne peut être couvert par les fonds publics.

Afin d'éviter toute lacune dans les soins offerts lorsqu'un militaire quitte les Forces canadiennes et doit alors recevoir des soins par l'entremise d'Anciens Combattants Canada, les deux ministères collaborent étroitement pour harmoniser leurs normes en matière de soins. Tous les efforts nécessaires sont déployés pour éviter que les militaires ne se retrouvent coincés entre les deux ministères pendant cette transition.

Ces efforts sont d'abord accomplis aux échelons supérieurs, notamment au niveau du Comité directeur du ministère de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada, qui se réunit aujourd'hui et qui est coprésidé par le Chef du personnel militaire des Forces canadiennes et les sous-ministres adjoints d'Anciens Combattants Canada. Ce comité permet aux deux ministères de prendre des décisions et de formuler de concert des directives destinées aux hauts fonctionnaires, au sujet des questions qui les touchent tous les deux.

**Colonel Gérard J. Blais, directeur, Gestion du soutien aux blessés, Défense nationale :** Cette démarche consultative et de collaboration est encouragée jusqu'à l'échelle régionale et constitue l'un des concepts fondamentaux de l'Unité interarmées de soutien au personnel et de son réseau de centres intégrés de soutien au personnel. Il s'agit d'une nouveauté lancée en mars 2009. Le personnel des deux ministères collabore jusqu'à l'échelle locale pour assurer le retour au travail progressif des militaires blessés ou malades.

Lorsqu'un militaire est incapable de reprendre intégralement ses fonctions et qu'aucun autre emploi ne lui convient au sein des Forces canadiennes, le personnel l'aide à effectuer une transition harmonieuse de la vie militaire à la vie civile. Les centres intégrés de soutien au personnel offrent des services essentiels aux militaires malades ou blessés, notamment en ce qui concerne leur suivi ainsi qu'en matière d'aide communautaire, de défense de leurs droits et de retour au travail. Le suivi des militaires blessés

current casualty management model. This tracking enhances our ability to provide an effective response to identified problem areas.

This comprehensive performance measurement framework includes both quantitative and qualitative data to ensure that the program is effective in both financial terms and in offering service personnel the services they require and deserve.

Veterans Affairs Canada and DND are also partners in initiatives such as the highly successful operational stress injury social support program. The departments actively pursue opportunities for harmonization such as the spectrum of care for both departments and a three-party partnership with the Commonwealth War Graves Commission for the national military cemetery.

Every effort is made to ensure that programs and initiatives are not duplicated. There is daily contact between the Canadian Forces director of casualty support management and Veterans Affairs management collocated in the same building to ensure that issues are dealt with as they arise and are escalated as appropriate.

[*Translation*]

The care of the ill and injured and support to families of the fallen is one of the Chief of Defence Staff's highest priorities.

[*English*]

We will continue to leave no stone unturned in attempting to ensure we get it right and that we work collaboratively with Veterans Affairs Canada to meet the needs of the ill and injured.

**The Chair:** Thank you, Colonel Blais and General Martin.

We will proceed directly to questions.

**Senator Wallin:** I want to thank Colonel Blais who took a lot of his personal time to show us how these systems are now working. I will not go into all the acronyms because they give us all a headache. These programs are to help our returning soldiers and our soon-to-be veterans. From what I can see with my own eyes, there seems to be real progress in how these programs are working.

Colonel Blais, can you briefly walk through how the programs work? We have had discussion in the committee about what happens when soldiers come back. Do they still have the status of a soldier? How does that transition occur? When does Veterans Affairs Canada kick in?

I also want to hear from all of you on the question of the lump sum. We also discussed this question with the troops at Petawawa.

ou malades joue un rôle clé dans la consignation de données essentielles à l'évaluation continue et nécessaire du modèle actuel de gestion des militaires blessés ou malades. Ce suivi nous permet de mieux réagir aux problèmes soulevés.

Ce cadre global d'évaluation du rendement porte sur des données quantitatives et qualitatives qui permettent de vérifier l'efficacité du programme sur le plan financier et de s'assurer que les militaires reçoivent les services qu'ils méritent et dont ils ont besoin.

Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale sont également partenaires dans le cadre d'initiatives fort réussies, comme le Programme de soutien social aux victimes de blessures de stress opérationnel. Les ministères s'efforcent activement d'harmoniser leur façon de faire, notamment quant à la gamme de soins qu'ils offrent et dans le cadre d'un partenariat à trois avec la Commonwealth War Graves Commission, pour le Cimetière militaire national.

Tous les efforts requis sont mis en œuvre pour éviter de dédoubler les programmes et initiatives. Le directeur de la Gestion de soutien aux blessés et la direction d'Anciens Combattants Canada se trouvent dans le même édifice pour veiller à ce que les questions soient traitées à mesure qu'elles sont soulevées et à ce qu'elles soient acheminées aux échelons concernés.

[*Français*]

Le soin des blessés et des malades et le soutien aux familles de nos décédés est une des plus grandes priorités du chef d'état-major de la défense.

[*Traduction*]

Nous continuerons donc à faire tout notre possible pour travailler en collaboration avec Anciens Combattants Canada, afin de répondre aux besoins des militaires malades ou blessés.

**Le président :** Merci, messieurs.

Nous passons directement aux questions.

**Le sénateur Wallin :** Je remercie le colonel Blais qui a consacré une bonne partie du temps dont il disposait à nous expliquer comment ces systèmes fonctionnent actuellement. Je ne passerai pas en revue tous les acronymes, car ils nous donnent le mal de tête. Ces programmes ont pour but d'aider nos militaires qui rentrent du front et ceux qui seront bientôt des anciens combattants. D'après ce que j'ai pu voir de mes propres yeux, il semblerait que l'on ait accompli des progrès considérables en ce qui concerne le fonctionnement de ces programmes.

Colonel Blais, pourriez-vous exposer brièvement le fonctionnement de ces programmes? Nous avons eu des discussions sur ce qui se passe lorsque les militaires reviennent. Conservent-ils le statut de militaire? Comment la transition se déroule-t-elle? Quand est-ce qu'Anciens Combattants Canada intervient?

Je voudrais également entendre les commentaires de tous les témoins sur la question des paiements forfaitaires. Nous en avons discuté avec les militaires de Petawawa.

**Col. Blais:** When individuals return from Afghanistan, if they are injured, the medical determination is made at that point. If the injury is relatively serious, they are assigned a temporary medical category that normally lasts six months. At that point, their commanding officer will refer the individual to the Joint Personnel Support Unit. If there is any indication that the injury period will be longer than six months, the person is posted and belongs to the Joint Personnel Support Unit.

Once there, the system works well because everyone now works together. Previously, a lot of people on the bases accomplished a lot of good work, but the efforts were not coordinated. Now we have people in one spot who are dedicated to doing nothing except looking after all the non-clinical needs of these individuals. First, we place them in a return-to-work program. That placement is accomplished in consultation with their physician and their former commanding officer. If the individual has a serious injury, perhaps at the beginning, their return-to-work program will consist of only going to the gym and working on their rehabilitation.

However, as they move through the system, we reintegrate them into their unit, if possible. If that integration is not possible, we find other gainful employment on the base. If their support network, or better care, is in another location, we have the authority to post them physically to another part of the country where either their family support network is located or the best care for them is located.

**Senator Wallin:** At what point does the discussion occur about what happens next? They are not eligible to stay in the force, they can stay but they have to take a different job or they have the option of taking a lump sum payment. All of us know that there has been lots of debate about the lump sum. At the age of 19, \$250,000 seems like a lot of money. It is not a lot if they have to live a life on it. Can you further connect the dots?

**Col. Blais:** I can. The good news about the disability award is that it is available to individuals as soon as they come back. Once individuals are injured, they are eligible to make application for that award to Veterans Affairs Canada immediately. They can receive that money while still in uniform. That portion is the good news portion.

Regarding how an individual's future is determined, the individual receives a temporary medical category until such time as the medical condition stabilizes. At that point, the physician assigns a permanent category. If that category means that the individual no longer meets the physical fitness or health requirements for his or her occupation, the file goes to the directorate of military career administration. The directorate reviews the limitations against what the individual is able to do. If they still have a health profile such that they can perform another occupation in the Canadian Forces, they are given the

**Col Blais :** Quand des militaires rentrent d'Afghanistan, s'ils sont blessés, l'évaluation médicale est faite à ce moment-là. Si les blessures sont relativement graves, on leur attribue une catégorie médicale temporaire qui est normalement d'une durée de six mois. À ce moment-là, le commandant dirige la personne vers l'Unité interarmées de soutien au personnel. Si l'on estime que la durée des blessures dépassera six mois, la personne concernée est affectée à cette unité et en fait partie.

À partir de ce moment-là, le système fonctionne bien, car tous les intervenants travaillent ensemble. Par le passé, de nombreuses personnes accomplissaient souvent du très bon travail dans les bases, mais les efforts n'étaient pas coordonnés. Nous avons maintenant des personnes réunies au même endroit qui sont chargées de ne rien faire d'autre que de s'occuper de tous les besoins non cliniques de ces militaires. Nous plaçons d'abord ces militaires dans un programme de reprise du travail. Ce placement est accompli après avoir consulté leur médecin et leur ancien commandant. Si la personne concernée a des blessures graves, au début, son programme de reprise du travail consistera peut-être uniquement à aller au gymnase et à faire de la réadaptation.

À mesure que ces personnes progressent dans le système, nous les réintégrons si possible dans leur unité. Si cette réintégration n'est pas possible, nous trouvons un autre emploi rémunérateur à la base militaire. Si leur réseau de soutien se trouve à un autre endroit ou que les soins y sont de meilleure qualité, nous avons le pouvoir de les affecter physiquement à un lieu situé dans une autre région du pays, où se trouve leur réseau de soutien familial ou encore, là où ils pourront recevoir de meilleurs soins.

**Le sénateur Wallin :** Discute-t-on alors des dispositions qui seront prises? Ils ne sont pas admissibles à rester dans les Forces canadiennes; ils peuvent rester, mais ils doivent occuper un poste différent ou ont la possibilité d'accepter un paiement forfaitaire. Nous savons tous que la question du paiement forfaitaire fait l'objet de nombreuses discussions. À l'âge de 19 ans, on a l'impression que 250 000 \$, ça représente une somme considérable. Ça ne représente toutefois pas grand-chose si l'on doit en vivre toute sa vie. Pourriez-vous donner des explications plus précises?

**Col Blais :** Je peux le faire. La bonne nouvelle en ce qui concerne l'indemnité d'invalidité est qu'elle est disponible pour tous les militaires dès leur retour. Ceux qui sont blessés peuvent immédiatement présenter une demande à Anciens Combattants Canada. Ils peuvent recevoir cet argent quand ils portent encore l'uniforme. C'est l'aspect intéressant de cette formule.

En ce qui concerne la façon dont on décide de l'avenir d'une personne, on lui attribue une catégorie médicale temporaire jusqu'à ce que l'état pathologique se stabilise. À ce moment-là, le médecin attribue une catégorie permanente. Si cette catégorie signifie que la personne ne répond plus aux exigences de son emploi en matière de condition physique ou de santé, son dossier est acheminé à la Direction de l'administration des carrières militaires. Cette direction compare les limites de la personne à ce qu'elle est capable de faire. Si elle a un profil de santé qui lui permet encore d'occuper un autre poste dans les Forces

opportunity to transfer to that occupation. If they do not wish to make that transfer, or if their health profile is such that they cannot, they ultimately are released.

However, if they can still perform some form of employment, they can be retained for up to three years prior to being released.

**Senator Wallin:** Do you want to start on the lump sum payment or do you want to see if there are questions before we wrestle with that issue?

**The Chair:** Perhaps we should go to other questioners. They may have other areas to explore. However, we want to hear your opinion of the pros and cons of a lump sum versus the periodic pension payment.

**Senator Banks:** Mr. Hillier, I think the last time we had the pleasure of your company was in Charlottetown. We were grateful for the tour you gave us on that occasion. It was enjoyable and useful.

This question is sort of a lump sum question. General Martin raised the matter of disability compensation for reservists who are injured. Is that disability compensation, in whatever form, exactly the same for reservists as it is for permanent members of the force?

**Brig.-Gen. Martin:** I will ask the colonel to provide detail.

**Col. Blais:** Compensation is different, but there is good reason for that. Anyone in the regular force who is injured continues to receive full salary while the individual continues to serve. For reservists on temporary service who is injured as a result of their service, they receive the salary they had at the time they were injured until they fully recover, until such time that they can return to school — if that is what they do or until they are released from the Canadian Forces.

The disability compensation package is an extra protection for reservists. It is not required for the regular force because as regular force members continue to serve, they continue to be paid.

**Senator Banks:** We might come back to that point when discuss the question of lump sum payments.

Everyone here is delighted with the policy that injured soldiers are kept in the service for at least until certain adjudications are made. Is that policy relatively recent? Is it codified anywhere or is that something susceptible to a new policy change?

**Col. Blais:** No, it has been policy for some time now. In a somewhat selfish manner, the Canadian Forces do not want to lose people able to provide good services. The three-year period of retention serves the individual. Obviously, it gives individuals a

canadiennes, on lui donne la possibilité d'une mutation à ce poste. Si elle ne souhaite pas cette mutation ou si son profil de santé ne le lui permet pas, elle est finalement libérée.

Si toutefois elle est encore capable d'exercer certains types de tâches, il est possible qu'elle reste encore jusqu'à trois ans avant d'être libérée.

**Le sénateur Wallin :** Voulez-vous faire des commentaires au sujet des paiements forfaitaires ou voulez-vous voir si mes collègues ont des questions à poser avant de s'attaquer à cette question-là?

**Le président :** Il faudrait peut-être donner la parole aux autres sénateurs qui veulent poser des questions. Ils ont probablement d'autres domaines à explorer. Nous voudrions toutefois entendre vos opinions sur les avantages et les inconvénients du versement d'un montant forfaitaire par rapport au versement périodique d'une pension.

**Le sénateur Banks :** Monsieur Hillier, je pense que la dernière fois que nous avons eu le plaisir d'avoir votre compagnie, c'était à Charlottetown. Nous vous étions reconnaissants pour la visite que vous nous aviez fait faire à cette occasion. C'était agréable et instructif.

Ma question concerne en quelque sorte les paiements forfaitaires. Le général Martin a abordé la question de l'allocation d'invalidité pour les réservistes blessés. Est-ce que cette allocation, quelle que soit la forme sous laquelle elle se présente, est exactement la même pour les réservistes que pour les membres permanents des Forces?

**Bgén Martin :** Je demanderai au colonel de donner des renseignements précis.

**Col Blais :** L'allocation est différente, mais il y a une bonne raison à cela. Tout membre des Forces canadiennes qui est blessé continue de recevoir son plein salaire pendant qu'il reste en service. En ce qui concerne les réservistes en service temporaire qui sont blessés dans le cadre de leur service, ils reçoivent le salaire qu'ils touchaient au moment où ils ont été blessés, jusqu'à ce qu'ils soient complètement rétablis ou jusqu'à ce qu'ils puissent reprendre leurs études, si c'est ce qu'ils font, ou jusqu'à ce qu'ils soient libérés des Forces canadiennes.

L'indemnité d'invalidité est une protection supplémentaire pour les réservistes. Elle n'est pas nécessaire pour les membres de la Force régulière car, comme ils restent en service, ils continuent d'être rémunérés.

**Le sénateur Banks :** Nous pourrions peut-être revenir à la question des paiements forfaitaires.

Nous sommes ravis de la politique selon laquelle les militaires blessés sont maintenus en service jusqu'à ce qu'au moins certaines décisions soient prises. Cette politique est-elle relativement récente? Est-elle codifiée quelque part ou est-elle exposée à un nouveau changement de politique?

**Col Blais :** Non, c'est la politique en vigueur depuis un certain temps. Dans un but quelque peu égoïste, les Forces canadiennes ne tiennent pas à perdre des personnes capables de fournir de bons services. La période de maintien en poste de trois ans sert les

period of time where they can sort out their lives before they transition. It is also good for the Canadian Forces because we can retain someone fully trained to provide service for an extra three-year period. That extra service is also good news for us.

**Senator Banks:** Who makes that decision?

**Col. Blais:** It is made by the director of military career administration in consultation with the commanding officer, the individual and the medical team.

**Senator Banks:** Who makes the decision?

**Col. Blais:** The decision itself is made by the director of military career administration.

**Senator Banks:** You referred to the easy transition between the Department of National Defence, and the Department of Veterans Affairs.

We have heard from time to time that the transition is not all that seamless or easy. Are you satisfied with the present situation that you referred to as easy? We have heard that the situation is not simply that on Thursday I am in DND and on Friday morning my files are tracked down the street to the next guy, but I still keep going. We have heard that situation is not always the case. Are you satisfied that it is the case?

**Brig.-Gen. Martin:** I will comment first, before I hand off to Colonel Blais.

Colonel Blais is responsible for the Joint Personnel Support Unit and the Integrated Personnel Support Centres. This initiative will improve what you are talking about because it will ensure that we have a coordinated national approach to the care of the ill and injured, which includes setting up a close partnership with Veterans Affairs Canada for that transition. Currently, coordination occurs at an integrated centre that is physically collocated in the same place, or nearby. All the services that the injured require are in close proximity. The primary job of our full-time staff in these units is to become expert at facilitating and coordinating support. It includes the hand-off to the Department of Veterans Affairs when the decision is made that the individual will transition to civilian life. The whole construct that we are moving toward is to improve that process. We are in the middle of the implementation with 19 sites and more to come. I will hand off to Colonel Blais for more detail.

**Col. Blais:** The positive point is that case managers from both Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence work together. Our current trigger point is six months because an individual is notified at minimum, six months prior to their release for medical reasons from the Canadian Forces. At that point, the case managers from VAC and DND sit simultaneously with the individual to begin effecting that

intérêts de la personne concernée. Elle lui donne un certain délai pendant lequel elle peut en fait mettre de l'ordre dans sa vie avant de faire une transition. Ce délai est également avantageux pour les Forces canadiennes, car il leur permet de garder à leur service, pour une période supplémentaire de trois ans, un membre ayant reçu un entraînement complet. Cette période supplémentaire de service est également intéressante pour nous.

**Le sénateur Banks :** Qui prend cette décision?

**Col Blais :** Elle est prise par le directeur de l'administration des carrières militaires, qui consulte le commandant, la personne concernée et l'équipe médicale.

**Le sénateur Banks :** Qui prend la décision?

**Col Blais :** La décision comme telle est prise par le directeur de l'administration des carrières militaires.

**Le sénateur Banks :** Vous avez parlé de la transition facile entre le ministère de la Défense nationale et le ministère des Anciens combattants.

Nous avons entendu dire à l'occasion que cette transition n'est pas aussi homogène ou aussi facile que ça. Êtes-vous satisfait de la situation actuelle que vous estimez facile? Nous avons entendu dire que ce n'est pas aussi simple que de se présenter le jeudi au ministère de la Défense et que le vendredi matin, le dossier a été transféré à l'autre service, tout cela en continuant à toucher son salaire. Nous avons appris que ce n'est pas toujours le cas. Êtes-vous convaincu que c'est le cas?

**Bgén Martin :** Je ferai les premiers commentaires avant de céder la parole au colonel Blais.

Le colonel Blais est responsable de l'Unité interarmées de soutien au personnel et des centres intégrés de soutien au personnel. Cette initiative améliorera la situation que vous évoquez car elle veillera à ce que nous adoptions une démarche nationale coordonnée en matière de soins aux malades et aux blessés, ce qui inclut l'établissement d'un partenariat étroit avec Anciens Combattants Canada pour cette transition. Actuellement, la coordination se fait dans un centre intégré qui est situé au même endroit ou à proximité. Tous les services dont les blessés ont besoin se trouvent à proximité les uns des autres. La principale tâche des membres du personnel à temps plein de ces unités est de devenir des experts en matière de facilitation et de coordination du soutien. Cela inclut le transfert au ministère des Anciens combattants quand on a pris la décision que la personne concernée fera la transition à la vie civile. Tous nos efforts sont axés sur une amélioration de ce processus. Nous sommes en pleine phase de mise en œuvre avec 19 centres différents et il y en aura d'autres. Je cède la parole au colonel Blais qui donnera des informations plus précises.

**Col Blais :** L'aspect positif est que les gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada et du ministère de la Défense nationale collaborent. Notre point critique actuel est de six mois, car un militaire est prévenu au moins six mois avant sa libération des Forces canadiennes pour raisons médicales. À ce moment-là, les gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada et du ministère de la Défense nationale consultent simultanément



transfer. There is a six-month block during which they work hand-in-hand to ensure that when individuals leave the forces, they are comfortable with the approach.

**Mr. Hillier:** Veterans Affairs Canada is comfortable with this arrangement. As the colonel noted, the individual client is not simply handed from one department to the other because the case managers of both departments work together toward the transition. We are on site and, through our existing information systems, we have early notification of casualties. In a worst-case scenario, we are made aware early on so that we can prepare our work with colleagues and the assistant officer at the Canadian Forces to make the intervention at an appropriate time for the family.

It has become much better and, with Integrated Personnel Support Units functioning across the country, it will continue to improve.

**Senator Banks:** Describe the relationship between the Joint Personnel Support Unit, which is overarching, and the Integrated Personnel Support Centres. What is the umbilical connection?

**Brig.-Gen. Martin:** The connection is as follows: The Joint Personnel Support Unit is under the Canadian Forces with a commanding officer, who currently is Colonel Blais. The JPSU has detachments across the country, each with a detachment commander. The long-term ill and injured are posted to this unit of the Canadian Forces. At the Integrated Personnel Support Centre we bring all the support pieces together, from Veterans Affairs Canada, the military family support centres and others. These pieces can be virtual, in some cases, and they form the IPSC. To each location, we bring the responsible providers together to form an IPSC.

**Senator Banks:** The Joint Personnel Support Unit is part of the Integrated Personnel Support Centre. Is that right?

**Brig.-Gen. Martin:** Yes.

**Col. Blais:** Basically, yes, that is right. The JPSU provides the administrative location where we can post a member physically. A member is posted to a unit and, for services, the member reports to the Integrated Personnel Support Centre.

**Senator Downe:** It is my understanding that medically released troops have priority for placement in the public service. Is that correct?

**Col. Blais:** That is true, sir.

**Senator Downe:** Is that placement at the discretion of the deputy minister of a department, or is it through the Public Service Commission?

**Col. Blais:** It is done through the Public Service Commission.

l'intéressé pour entamer le processus de transfert. Il y a un délai de six mois pendant lequel ils travaillent de concert pour s'assurer que lorsque des militaires quittent les Forces, ils se sentent à l'aise en ce qui concerne la démarche adoptée.

**M. Hillier :** Anciens Combattants Canada se sent à l'aise avec cette façon de procéder. Comme l'a signalé le colonel, le client n'est pas tout bonnement transféré d'un ministère à l'autre car les gestionnaires de cas des deux ministères préparent la transition ensemble. Nous sommes sur place et, grâce à nos systèmes d'information actuels, nous sommes rapidement mis au courant des blessés ou des malades. Dans le scénario le plus défavorable, on nous met au courant rapidement pour que nous puissions préparer notre travail avec nos collègues et avec l'officier adjoint des Forces canadiennes, pour faire l'intervention à un moment opportun pour la famille.

La situation s'est considérablement améliorée et elle continuera de le faire grâce aux unités intégrées de soutien au personnel qui sont dans les différentes régions du pays.

**Le sénateur Banks :** Pourriez-vous décrire le lien entre l'Unité interarmées de soutien au personnel et les centres intégrés de soutien au personnel? Quel est le lien ombilical?

**Bgén Martin :** Le lien est le suivant. L'Unité interarmées de soutien au personnel relève des Forces canadiennes et a à sa tête un commandant qui est actuellement le colonel Blais. Cette unité a des détachements à travers le pays qui sont sous la direction d'un commandant de détachement. Les personnes atteintes de maladies ou de blessures de longue durée sont affectées à cette unité des Forces canadiennes. Au centre intégré de soutien au personnel, nous regroupons tous les éléments de soutien, ceux d'Anciens Combattants Canada, les centres de soutien aux familles de militaires et les autres éléments. Ces éléments peuvent être, dans certains cas, virtuels et ils constituent le centre intégré de soutien au personnel. À chaque endroit, nous regroupons les fournisseurs responsables pour former un centre intégré de soutien au personnel.

**Le sénateur Banks :** L'Unité interarmées de soutien au personnel fait partie du centre intégré de soutien au personnel. Est-ce bien cela?

**Bgén Martin :** Oui.

**Col Blais :** C'est bien cela pour l'essentiel. Le centre intégré de soutien au personnel est le lieu administratif où l'on peut affecter physiquement un membre. Un membre est affecté à une unité et, pour les services, il relève du centre intégré de soutien au personnel.

**Le sénateur Downe :** Je crois comprendre que les membres des Forces qui sont libérés pour des raisons médicales ont priorité pour un poste dans la fonction publique. Est-ce exact?

**Col Blais :** Oui.

**Le sénateur Downe :** Est-ce que ce placement est effectué à la discrétion du sous-ministre d'un ministère ou par l'intermédiaire de la Commission de la fonction publique?

**Col Blais :** Il est fait par l'intermédiaire de la Commission de la fonction publique.

**Senator Downe:** Do all departments participate? Have all departments employed medically released troops?

**Col. Blais:** No.

**Senator Downe:** Might I assume that some departments participate more than others?

**Col. Blais:** Yes.

**Senator Downe:** Have we made inquiries to the deputy ministers of non-participating departments as to why they do not participate in the program?

**Col. Blais:** Not really; for the most part, I do not believe that the deputy minister would be aware of participation. The number of members affected is not great because numerous alternatives are available to them, such as civilian employment or retirement. The individual member leaving the forces makes application and participates in the competitive process. All things being equal, when they are as suitable as another candidate, they will be given the job.

**Senator Downe:** They have priority placement.

**Col. Blais:** Yes.

**Senator Downe:** As you are aware, a number of years ago the legislation was changed to delegate authority for hiring to the deputy ministers of departments, as opposed to the Public Service Commission, where it used to be. My concern is that some of these deputy ministers should be told that a priority of the government is that these medically released troops have every opportunity in every department. We might want to follow up that issue with the committee, chair.

Mr. Hillier, in your presentation you indicated that there are 219,000 clients for Veterans Affairs Canada.

**Mr. Hillier:** That is correct.

**Senator Downe:** That number includes the current 60,000 Canadian Forces troops.

**Mr. Hillier:** That is correct.

**Senator Downe:** My next question is on the lump sum payment. I have checked the notes and, in 2005 when we considered the New Veterans Charter in the Senate committee, I raised the concern about not only the lump sum payments to people who are reasonably young but also whether it was an effort on behalf of the government to contain costs because Veterans Affairs Canada had ever-increasing health care costs. To this end, I have tabled written questions in the Senate, but I cannot seem to obtain an answer as to whether this lump sum is a cost savings for the government, a cost containment issue, or simply an option for the reasons that were suggested at the time. We were all concerned. I and others raised the matter of veterans with war medals begging on the streets in the U.S. because their money has been lost. We have not seen that situation to a large degree in Canada because of our continuous payments, but the lump sum payment has changed that.

**Le sénateur Downe :** Est-ce que tous les ministères participent? Est-ce que tous les ministères ont engagé des membres des Forces libérés pour raisons médicales?

**Col Blais :** Non.

**Le sénateur Downe :** Puis-je en conclure que certains ministères participent davantage que d'autres?

**Col Blais :** Oui.

**Le sénateur Downe :** A-t-on demandé aux sous-ministres des ministères non participants pourquoi ils ne participaient pas au programme?

**Col Blais :** Pas vraiment; dans la plupart des cas, je ne pense pas que le sous-ministre soit au courant de la participation. Le nombre de membres des Forces touchés n'est pas très élevé, car ils ont de nombreuses autres possibilités, comme un emploi civil ou la retraite. Les membres qui quittent les Forces font une demande et participent aux concours. Tout bien considéré, lorsqu'ils conviennent aussi bien qu'un autre candidat, ils décrochent l'emploi.

**Le sénateur Downe :** Ils bénéficient du placement prioritaire.

**Col Blais :** Oui.

**Le sénateur Downe :** Comme vous le savez, il y a plusieurs années, la loi a été modifiée pour déléguer le pouvoir de recrutement aux sous-ministres des ministères, alors que ce pouvoir appartenait à la Commission de la fonction publique. Ce qui me préoccupe, c'est qu'il faudrait faire savoir à certains de ces sous-ministres qu'une priorité du gouvernement est que les membres des Forces libérés pour raisons médicales ont toutes les possibilités, dans tous les ministères. Il serait peut-être bon de continuer d'examiner cette question avec le comité, monsieur le président.

Monsieur Hillier, dans votre exposé, vous avez mentionné qu' Anciens Combattants Canada a 219 000 clients.

**M. Hillier :** C'est exact.

**Le sénateur Downe :** Ce chiffre inclut les 60 000 membres actuels des Forces canadiennes.

**M. Hillier :** C'est exact.

**Le sénateur Downe :** Ma question suivante concerne le versement de montants forfaitaires. J'ai vérifié les notes et, en 2005, lorsque nous examinions la nouvelle Charte des anciens combattants au comité du Sénat, j'ai soulevé le problème non seulement du versement de montants forfaitaires à des personnes encore assez jeunes, mais j'ai en outre demandé s'il s'agissait là d'un effort de contrôle des coûts de la part du gouvernement, du fait que les coûts liés aux soins de santé d'Anciens Combattants Canada ne cessent d'augmenter. À cette fin, j'ai déposé des questions inscrites au *Feuilleton* au Sénat, mais il semble que je n'arrive pas à obtenir une réponse quant à savoir si ces montants forfaitaires représentent une économie pour le gouvernement, si c'est une question de limitation des coûts ou si c'est seulement une option, pour les motifs qui ont été invoqués alors. Nous étions tous préoccupés. Nous avons tous signalé la situation d'anciens combattants ayant des médailles de guerre qui mendient dans les

Can you or another witness advise the committee of the financial implications of the lump sum payment? Is it a cost savings to the government?

**Mr. Hillier:** Perhaps we should look at the lump sum payment, chair. We need to think about why we moved forward with the New Veterans Charter. As I said in my notes, the New Veterans Charter, which is multi-faceted, is all about wellness. The system in place before provided a monthly annuity, but that is about all it provided, with the exception of health benefits related to a pension condition. Under the old system, cheques were handed out and members were told to come back if their condition worsened. The New Veterans Charter is a fundamental change in that it is based on modern-day rehabilitation practices and, therefore, is about people becoming well and being able to transition from a career and life in the military, which might have been cut short due to an injury, to a continuing military career or to a career outside the military.

When people raise the issue of the lump sum, I think that sometimes they are not thinking of the whole package, because the package includes vocational rehabilitation. In cases where, sadly, the veteran is too ill or too injured to avail themselves of our programs, those programs are available to the surviving family.

I also point out that as we look at these particular issues, something that is lost sometimes is called earnings loss. When a veteran cannot be rehabilitated due to the serious nature of the injuries, and if they have gone through the various treatments and rehabilitation but still are not able to hold a job in society, if I can put it that way, we provide earnings-loss protection to age 65. This protection is not about a lump sum but more about fundamental wellness, and that the goal must be rehabilitation.

As I mentioned in my notes, this package is about providing financial security, rehabilitation and job counselling. They cannot take one without the other; the package is built on modern disability management practices so that we do not have veterans who basically receive an amount of money each month but do not receive a much broader package of services.

I also point out that as you look at the lump sum amount, we also provide financial counselling free of charge for those who wish to avail themselves of that service. However, at the end of the day, if someone serves their country and they are injured, they are entitled to various benefits and services.

rues aux États-Unis parce qu'ils n'ont plus d'argent. Cette situation n'est pas très répandue au Canada grâce à nos paiements continus, mais cela a changé depuis le versement de montants forfaitaires.

Est-ce que vous, ou un autre témoin, pouvez informer le comité des répercussions financières du versement de montants forfaitaires? Cela représente-t-il une économie de coûts pour le gouvernement?

**M. Hillier :** Il faudrait peut-être examiner la question du versement de montants forfaitaires, monsieur le président. Il faut réfléchir aux raisons pour lesquelles nous avons été de l'avant avec la nouvelle Charte des anciens combattants. Comme je l'ai mentionné dans mes notes, cette nouvelle Charte, qui porte sur de nombreuses questions, vise surtout le mieux-être. Le système qui était en place accordait une rente mensuelle, mais c'est à peu près tout, à l'exception des prestations de maladie liées à un état indemnisé. Sous l'ancien régime, on remettait des chèques et on disait aux membres des Forces de revenir si leur état s'aggravait. La nouvelle Charte des anciens combattants représente un changement fondamental du fait qu'elle est fondée sur les pratiques de réadaptation contemporaines; par conséquent, son objectif est de permettre aux membres des Forces de recouvrer leur santé et de faire la transition d'une carrière et de la vie dans les Forces armées, à laquelle une blessure a peut-être coupé court, à une autre carrière militaire ou à l'extérieur des Forces.

Ceux qui soulèvent la question des montants forfaitaires n'ont pas toujours une vue d'ensemble des mesures adoptées, car celles-ci incluent la réadaptation professionnelle. Dans les cas où l'ancien combattant est malheureusement trop malade ou trop gravement blessé pour se prévaloir de nos programmes, ces programmes sont accessibles à la famille survivante.

Je signale en outre que, dans ce contexte, il y a parfois un type de perte appelée perte de revenu. Lorsqu'un ancien combattant ne peut être réadapté en raison de la nature grave de ses blessures, s'il a suivi les différents traitements et fait les différents exercices de rééducation et que, malgré cela, il n'est pas capable d'occuper un emploi dans la société, si je puis m'exprimer ainsi, nous lui accordons une protection pour perte de revenu jusqu'à l'âge de 65 ans. Cette protection ne se présente pas sous la forme de montants forfaitaires, mais concerne plutôt le mieux-être fondamental. L'objectif doit être la réadaptation.

Comme je l'ai fait remarquer dans mes notes, cet ensemble de services et de programmes a pour objectif d'apporter la sécurité financière, d'assurer la réadaptation et d'offrir des services d'orientation professionnelle. On ne peut pas les dissocier; l'ensemble repose sur les pratiques modernes de gestion des limitations fonctionnelles de sorte qu'il n'y ait pas d'anciens combattants qui reçoivent chaque mois un certain montant sans avoir droit à une gamme beaucoup plus large de services.

Dans le contexte de l'examen de la question du versement de montants forfaitaires, je signale que nous offrons également gratuitement des conseils financiers aux personnes qui désirent se prévaloir de ce service. En fin de compte, si une personne sert son pays et est blessée, elle a droit à divers prestations et services.

I ask the committee, as you look at this issue, to focus on the New Veterans Charter and all the elements of the charter and what we are trying to achieve collectively. I believe that we are all here to ensure that those who are injured in the service of their country will be able to be rehabilitated, and will be able to carry on their life either in the Canadian Forces or in society in the broader sense.

That was the philosophy of the New Veterans Charter and it remains the philosophy of the New Veterans Charter today. If we look at the charter holistically, I think we will see better outcomes of people being rehabilitated and reintegrated into society.

**The Chair:** Can I ask Mr. Hillier for a clarification regarding income protection? If I had an occupation that required the use of my hands, for which I was paid, let us say, \$70,000 a year, and because of my injury I cannot use my hands to perform that work anymore and the best I can manage is a job for \$50,000 a year, does that mean your income protection pays me \$20,000?

**Mr. Hillier:** No, it does not. That person would work with a counsellor and their various aptitudes and abilities would be reassessed. The individual could be retrained, at the cost to the Government of Canada, to perform a job where they may not need to use their hands. They may have other skills and aptitudes that would allow them not to follow, necessarily, the profession that they were following, but they could be retrained for another profession.

In the instances where retraining is not an option, where the extent of their injuries is such that they cannot be retrained, a payment is made through the earnings loss program. I do not have the exact dollar figure, but this payment is a fixed amount that they are paid, as I mentioned, up to the period of time where they can be reintegrated in terms of having a job, or to age 65.

At the end of the day, no one is left behind. If someone simply cannot work because of the nature of their injuries, the earnings loss program will kick in. I stress that this program is in addition to the lump sum payment. There is no relationship between the lump sum payment and the earnings loss.

I also want to remind us all, because it has been three years now, that one of the keys to the New Veterans Charter is that it is based on need. In the old system, they had to prove that they had a disability before they could access other services from the department. Now they access the services. We do not wait for adjudication or a lump sum. If someone presents themselves to the department and they have a service-related need, then that need is taken care of without having to go through the gateway of proving that there is a disability at a certain extent.

**The Chair:** Mr. Hillier, I am sorry, but the program is still unclear to me. What is the program called again?

Je voudrais que, dans le cadre de l'examen de cette question, le comité porte surtout son attention sur la nouvelle Charte des anciens combattants et sur tous ses éléments et sur les objectifs que nous poursuivons ensemble. Je pense que nous sommes tous ici pour veiller à ce que les personnes blessées, alors qu'elles sont au service de leur pays, puissent être réadaptées et poursuivre leur vie dans les Forces canadiennes ou dans la société.

C'est le principe sur lequel on s'est fondé pour établir la nouvelle Charte des anciens combattants et ce l'est encore. Je pense que, d'un point de vue global, la Charte permettra d'obtenir de meilleurs résultats en matière de réadaptation et de réintégration de certains membres des Forces dans la société.

**Le président :** Puis-je demander à M. Hillier des précisions concernant la protection du revenu? Si j'occupais un emploi qui nécessite l'usage de mes mains et pour lequel je touche, par exemple, un salaire de 70 000 \$ par an, et qu'à la suite de mes blessures, je ne puisse plus utiliser mes mains pour accomplir mon travail et que ma meilleure option soit un emploi me rapportant 50 000 \$ par an, votre système de protection du revenu me verserait-il alors 20 000 \$?

**M. Hillier :** Non. La personne concernée travaillerait avec un conseiller et ses différentes aptitudes et compétences seraient réévaluées. Elle pourrait suivre des cours de recyclage, aux frais du gouvernement du Canada, pour pouvoir occuper un emploi où elle n'aurait pas nécessairement besoin de l'usage de ses mains. Elle a peut-être d'autres compétences et aptitudes qui lui permettraient de ne pas nécessairement continuer à pratiquer sa profession; elle pourrait suivre des cours de recyclage pour exercer une autre profession.

Dans les cas où le recyclage n'est pas une option et où les blessures sont telles qu'il n'est pas possible, un versement est effectué par le biais du programme de soutien pour perte de revenu. Je ne connais pas le chiffre exact, mais c'est un montant fixe qui, comme je l'ai mentionné, est versé pour une période allant jusqu'à sa réintégration au marché du travail, ou jusqu'à l'âge de 65 ans.

En définitive, personne n'est laissé pour compte. Si une personne ne peut pas travailler en raison de la nature de ses blessures, le programme de soutien pour perte de revenu intervient. Il n'y a aucun lien entre ce programme et le versement de montants forfaitaires.

Je tiens également à rappeler, car elle est en œuvre depuis trois ans, qu'un des principaux éléments de la nouvelle Charte des anciens combattants est qu'elle est fondée sur les besoins. Sous l'ancien régime, les vétérans devaient prouver qu'ils avaient une invalidité avant de pouvoir avoir accès à d'autres services du ministère. Ils ont maintenant accès aux services. Nous n'attendons pas l'adjudication ou un montant forfaitaire. Si un membre des Forces se présente devant le ministère et a un besoin lié au service, il faut s'en occuper sans devoir fournir la preuve d'une invalidité à un certain degré.

**Le président :** Monsieur Hillier, je suis désolé, mais je ne comprends toujours pas très bien le programme. Comment s'appelle-t-il déjà?

**Mr. Hillier:** Earnings loss.

**The Chair:** Essentially, as I understand your evidence, it is a retraining program. If I cannot use my hands or one hand anymore, you will train me for another occupation?

**Mr. Hillier:** Yes.

**The Chair:** Then if I can work at that occupation, off I go?

**Mr. Hillier:** That is correct.

**The Chair:** But there is no correlation between what I was earning before and what I can earn now, after the retraining?

**Mr. Hillier:** That is correct, senator. The amount that can be paid is fixed in legislation. For further clarification, to make sure we are on the same page: The veteran will receive the earnings allowance during their period of retraining. In addition to the cost of the training borne by the Government of Canada, the veteran is entitled to this amount. If veterans are not able to avail themselves of that retraining because of the extent of their injuries, that benefit can be passed to their spouses, who can access training. Also, we provide benefits with regard to child care, which allows for one of the parties to leave the home to receive training. That is why I say the New Veterans Charter is a much more comprehensive suite of programs than simply a lump sum amount.

**Senator Downe:** After three years, I am curious if any requests have come to the department from family or dependents where the original recipient of the lump sum payment has lost the money through some unfortunate investment or whatever. Has the department received any requests from the family or dependents for additional funding on top of the lump sum?

**Mr. Hillier:** It has not, to my knowledge. I am not aware of any.

**Senator Banks:** I am sorry for all supplementary questions, but this area is new to me.

With respect to the income replacement that you are talking about, I gather that it is one amount, a flat amount?

**Mr. Hillier:** That is correct.

**Senator Banks:** That amount applies to everyone?

**Mr. Hillier:** That is correct.

**Senator Banks:** It applies to everyone, regardless of whether they are, let us say, a corporal in training or a medical doctor?

**Mr. Hillier:** I believe so. I am more of a generalist, senator. My colleague, Ken Miller, can give you more detailed information.

**M. Hillier :** Le programme de soutien pour perte de revenu.

**Le président :** Si je comprends bien, il s'agit d'un programme de recyclage. Si je ne peux plus utiliser mes mains ou une main, vous me donnez une formation pour un autre emploi. Est-ce bien cela?

**M. Hillier :** Oui.

**Le président :** Et alors, si je peux occuper cet emploi, je m'y mets. Est-ce bien cela?

**M. Hillier :** Tout à fait.

**Le président :** Il n'y a toutefois aucune corrélation entre ce que je gagnais avant et ce que je gagne maintenant, après le recyclage, n'est-ce pas?

**M. Hillier :** C'est bien cela, sénateur. Le montant qui peut être versé est fixé dans les dispositions législatives. Pour être plus précis, et m'assurer que nous sommes sur la même longueur d'onde : l'ancien combattant recevra l'indemnité de revenu pendant sa période de recyclage. C'est la somme à laquelle il a droit, outre le fait que le coût de la formation soit payé par le gouvernement du Canada. Si les anciens combattants ne sont pas capables de se prévaloir de ces cours de recyclage en raison de la gravité de leurs blessures, cette prestation peut être versée à leurs conjoints qui peuvent avoir accès à la formation. En outre, nous donnons des prestations pour la garde des enfants qui permettent à un des conjoints d'aller suivre des cours de formation à l'extérieur. C'est pourquoi je signale que la nouvelle Charte des anciens combattants représente une gamme beaucoup plus complète de programmes qu'un montant forfaitaire.

**Le sénateur Downe :** Je serais curieux de savoir si le ministère a reçu après cette période de trois années des demandes de familles ou de personnes à charge liées au fait que le bénéficiaire initial du montant forfaitaire avait perdu l'argent à la suite d'un mauvais investissement ou pour quelque autre raison. Le ministère a-t-il reçu des demandes de fonds supplémentaires, outre le montant forfaitaire, de la famille ou de personnes à charge du bénéficiaire?

**M. Hillier :** Non, pas à ma connaissance. Je n'ai entendu parler d'aucune demande semblable.

**Le sénateur Banks :** Je suis désolé pour toutes les questions supplémentaires, mais c'est un domaine nouveau pour moi.

En ce qui concerne le remplacement du revenu que vous mentionnez, je présume qu'il s'agit d'un montant fixe. Est-ce bien cela?

**M. Hillier :** C'est bien cela.

**Le sénateur Banks :** Ce montant s'applique-t-il à tous les anciens combattants?

**M. Hillier :** Oui.

**Le sénateur Banks :** Il s'applique à tous les anciens combattants, qu'il s'agisse par exemple d'un caporal en formation ou d'un médecin en titre. Est-ce bien cela?

**M. Hillier :** Je le pense. Je suis davantage un généraliste, sénateur. Mon collègue, Ken Miller, peut donner des informations plus précises.

**Senator Banks:** Mr. Miller, is that income replacement amount the same regardless of what their trade was, and regardless of what their rank was? If a general officer is injured and requires income replacement, is the general officer's income replacement the same as a master corporal?

**Ken Miller, Director, Policy, Veterans Affairs Canada:** No, the amount that is fixed in legislation is a percentage, not a dollar value. The program pays 75 per cent of the pre-release salary.

**Senator Day:** That is seventy-five per cent of pre-release salary for how long?

**Mr. Miller:** It is until the age of 65, if they are unable to earn at least two thirds of their pre-release salary.

**Senator Day:** It is not only during their rehabilitation period?

**Mr. Miller:** No, it is during their rehabilitation if they are able to re-engage successfully in the workplace and if, as a result, they are able to earn at least two thirds of their previous salary. If they cannot, then they are eligible to continue at 75 per cent, and that percentage is indexed forward on an annual basis to age 65.

**Senator Day:** That is helpful.

**Senator Dallaire:** That amount of money is taxed?

**Mr. Miller:** Yes, it is.

**Senator Dallaire:** Can an individual receive a lump sum and also that supplemental benefit?

**Mr. Miller:** Yes, absolutely; the two are not connected. They are independent benefits.

**Senator Dallaire:** You have now had the program for about three and a half years. It took a year to put it into motion. How mature do you feel the New Veterans Charter is in terms of the vast numbers of programs that are offered at Veterans Affairs Canada? As sort of a qualifier, how much retraining has gone on in Veterans Affairs Canada amongst the staff in Charlottetown and in the field to handle this new charter and its programs?

**Mr. Hillier:** First, as was noted in my slide deck, there has been learning, primarily with respect to the programs. The key is what we call the case managers, and these people work in our district offices. These people are at the integrated support units and, in fact, we have worked with them on issues of modern-day case management. We have freed up some of their responsibilities to give them more time so they can spend more time with each case.

When the New Veterans Charter was brought in, tens of thousands of hours — I do not recall the number — of training was given to staff throughout the department. The training effort was the largest that I can remember in my 15 years with the department. However, I think it is fair to say that as we make the

**Le sénateur Banks :** Monsieur Miller, est-ce que le montant destiné à remplacer le revenu est le même, peu importe le métier de l'intéressé et peu importe son grade? Si un officier général est blessé et a besoin d'un remplacement pour son revenu, est-ce que le montant qu'il touche est le même que celui que toucherait un caporal-chef?

**Ken Miller, directeur, Politiques, Anciens Combattants Canada :** Non, le montant fixé dans les dispositions législatives est un pourcentage et pas un montant fixe. Le programme verse 75 p. 100 du salaire touché avant la libération de l'intéressé.

**Le sénateur Day :** C'est 75 p. 100 du salaire touché avant la libération, pour combien de temps?

**M. Miller :** Jusqu'à l'âge de 65 ans, si l'intéressé est incapable de gagner au moins les deux tiers de son salaire précédent.

**Le sénateur Day :** Ce montant n'est pas versé uniquement pendant la période de réadaptation, n'est-ce pas?

**M. Miller :** Non. C'est pendant cette période si l'intéressé est en mesure de réintégrer le monde du travail et s'il est capable de gagner au moins les deux tiers de son salaire précédent. S'il en est incapable, il est admissible pour continuer à recevoir 75 p. 100, et ce pourcentage est indexé annuellement jusqu'à l'âge de 65 ans.

**Le sénateur Day :** Ça aide.

**Le sénateur Dallaire :** Ce montant est-il imposable?

**M. Miller :** Oui.

**Le sénateur Dallaire :** Est-ce qu'une personne peut recevoir un montant forfaitaire ainsi que cette prestation supplémentaire?

**M. Miller :** Oui, absolument : il n'y a pas de lien entre les deux. Ce sont des prestations indépendantes.

**Le sénateur Dallaire :** Le programme est en place depuis environ trois ans et demi. Il a fallu un an pour le mettre en œuvre. Quel est le degré de maturité de la nouvelle Charte des anciens combattants dans le contexte du nombre élevé de programmes offerts à Anciens Combattants Canada? Quel degré de recyclage a été fait à Anciens Combattants Canada, au sein du personnel de Charlottetown et du personnel sur le terrain, pour gérer cette nouvelle Charte et ses programmes?

**M. Hillier :** Tel que mentionné dans mon jeu d'acétates, il y a eu de l'apprentissage, surtout en ce qui concerne les programmes. La clé est ce que nous appelons les gestionnaires de cas et ces personnes travaillent dans nos bureaux de district. Elles constituent des unités intégrées de soutien et, en fait, nous avons travaillé avec elles sur des questions de gestion de cas à l'ère moderne. Nous les avons libérées de certaines de leurs responsabilités pour leur laisser plus de temps afin de leur permettre d'en consacrer davantage à chaque cas.

Lorsque la nouvelle Charte des anciens combattants a été mise en place, des dizaines de milliers d'heures — je ne sais plus combien — de formation ont été données au personnel, dans l'ensemble du ministère. L'effort de formation a été le plus considérable dont je me souviens sur les 15 années que j'ai

transition, we are learning new things. Some of these cases are probably more difficult than what we may have thought.

As you will note in my slide deck, in terms of the individuals that are involved with the rehabilitation programs, 69 per cent of those individuals had been out of the Canadian Forces for some time. The programs are not only for those who are currently serving, or currently coming back from rotations. There seems to have been what one might call, a pent-up need for these types of services.

I feel that we are moving ahead. When I made reference in my slide deck about modernization, part of this process is giving additional delegated authority so that when the case manager sees a need, whether it be in the integrated support unit or in one of our district offices, we try to minimize the number of approvals the case goes through so we can address needs faster.

I think expertise is developed maybe a little more quickly in some locations than others. I will explain why. Consider our network of service locations across the country. I will take Valcartier as one example, our Quebec City office. Approximately 17 people work full-time in Valcartier; 70 per cent of the clients of the Quebec district office are modern-day veterans. Staff are acquiring a lot more experience.

In some of our other offices across the country, the complete reverse is true. There are offices that are not near Canadian Forces bases where 70 per cent of the clients are veterans of the Second World War or survivors. One way staff acquire experience is by having more experience and more exposure. We are working to share best practices, and we have a group of people who are dedicated to case management. Also, we have undertaken work at a number of test sites to ensure that we follow what one might call modern-day disability management. When clients present, either they walk in off the street or a referral comes through our colleagues, the case manager needs to ensure that veterans are fully aware of the services and programs that are available to them.

The reality is that most people do not think about this service until they are injured. We need to continue to improve the knowledge level so that people and their families understand that if something happens, there is a safety net.

**Senator Dallaire:** The backlog should not be surprising because we have been taking casualties since 1991, and the program has taken nearly 20 years to implement. There is a certain impatience relating to all the years we worked at trying to bring in reform and bring in the charter. The program has been operating three and a half years and significant comments have come my way. I am sure comments must be coming your way through the national client

passées au ministère. Je pense toutefois qu'on peut dire que nous apprenons de nouvelles choses pendant que nous faisons la transition. Certains de ces cas sont probablement plus difficiles que nous ne l'avions prévu.

Tel que souligné dans mon jeu d'acétates, 69 p. 100 des personnes participant aux programmes de réadaptation ont quitté les Forces canadiennes depuis un certain temps. Les programmes sont non seulement destinés aux personnes qui sont actuellement en service ou qui rentrent à la suite d'une rotation. Il semblerait que l'on pourrait parler d'accumulation du besoin en ce qui concerne ces types de services.

J'estime que nous avançons. J'ai fait référence à mon jeu d'acétates à propos de l'actualisation, et une partie de ce processus consiste en une délégation supplémentaire de pouvoirs pour que, lorsque le gestionnaire de cas décèle un besoin, que ce soit à l'unité intégrée de soutien ou dans un de nos bureaux de district, nous essayons de réduire le plus possible le nombre d'approbations dont le cas doit faire l'objet pour pouvoir répondre plus rapidement aux besoins.

Je pense que l'expertise s'est développée peut-être un peu plus rapidement à certains endroits qu'à d'autres. J'expliquerai pourquoi. Ainsi, dans notre réseau de points de services à travers le pays, à Valcartier par exemple, c'est-à-dire à notre bureau de Québec, il y a environ 17 employés à temps plein; 70 p. 100 des clients du bureau du district de Québec sont des vétérans de l'ère moderne. Le personnel acquiert beaucoup plus d'expérience.

Dans certains de nos autres bureaux dans le pays, c'est exactement le contraire. Certains bureaux ne se trouvent pas à proximité de bases des Forces canadiennes où 70 p. 100 des clients sont des vétérans de la Seconde Guerre mondiale ou des survivants. Le personnel acquiert notamment de l'expérience sur le tas. Nous nous appliquons à faire connaître les pratiques exemplaires et avons un groupe de personnes spécialisées dans la gestion des cas. En outre, nous avons également entrepris des efforts à plusieurs emplacements témoins pour suivre attentivement ce qu'on pourrait appeler la gestion de l'invalidité à l'ère moderne. Lorsque des clients se présentent, soit qu'ils viennent d'eux-mêmes ou que nos collègues nous les envoient, le gestionnaire de cas doit veiller à ce qu'ils soient parfaitement au courant des services et des programmes qui sont à leur disposition.

En fait, la plupart des personnes ne pensent pas à ce service tant qu'elles ne sont pas blessées. Nous devons continuer d'accroître le degré de sensibilisation pour que les anciens combattants et leurs familles sachent qu'en cas de malheur, il existe un filet de sécurité.

**Le sénateur Dallaire :** L'arriéré ne devrait pas surprendre, car nous nous occupons des malades et des blessés depuis 1991 et il a fallu près de 20 ans pour mettre le programme en œuvre. On manifeste une certaine impatience en ce qui concerne toutes les années pendant lesquelles nous nous sommes appliqués à instaurer une réforme et la Charte. Le programme est en vigueur depuis trois ans et demi et j'ai entendu des

satisfaction surveys, or your proactive screening units and so on, regarding the still-not-mature processes or the contracted-out processes meeting the challenges of these soldiers who are injured.

That is one challenge, but there is also the need to meet the challenges of reservists, who may be in *Matin* and have little or no outreach knowledge of what is happening. That situation applies to the veterans who have been suffering for the last 15 years and have not found the response yet within the system.

How long will you be in this maturing process and when will you be able to give a level of real satisfaction to the complexities of the charter?

I am fully aware of the philosophy, and because the philosophy is different, I would have expected you to say not only has training changed but the whole outfit has changed its philosophy in regards to services provided. I hope that change is taking place.

How much longer on-the-job training and other training is required to mature the programs? Are your case managers overwhelmed?

**Mr. Hillier:** There are several points there, senator, so I want to make sure I cover all your points.

Today, we are meeting the needs of the modern-day veteran. I honestly believe that. We have invested in training. We have received professional assistance as necessary. However, you are right, the change is a cultural one. The Department of Veterans Affairs is celebrating its sixty-fifth anniversary, and for 62 of those 65 years, the system was based on making a payment. I am being black and white here, but the reality is that the system was much different.

I believe that the culture is changing because our staff is fully committed to modern-day veterans. Some of our staff members have served their country in various ways, either as a full-time member or as a reservist. We have the spouses of veterans.

To address Senator Downe's point, we are one of the departments that have hired some of the medically released individuals. I do not have a number for those employees but I know they have been hired because I have hired them myself. I know that hiring is factual. We are hiring those people.

With regards to being overwhelmed in service delivery, my mantra is, the right number of people in the right place with the right skill sets. That is why, as we make this transition, and to make sure that we are ready to ensure that we are ready to deal with whatever may come our way, we have been staffing up. We have been hiring additional case managers.

commentaires importants. Je suis certain que vous en avez entendu également, par le biais des sondages nationaux sur la satisfaction des clients ou de vos unités d'examen préalable proactif, par exemple, des commentaires concernant la capacité de processus qui ne sont pas encore à maturité ou de processus de substitution de relever les défis que posent les soldats blessés.

C'est un défi, mais il faut également relever les défis que posent les réservistes qui sont peut-être à *Matin* et qui n'ont qu'une vague connaissance ou même pas la moindre idée de ce qui se passe. Cette situation est celle des anciens combattants qui souffrent depuis 15 ans et qui n'ont pas encore trouvé d'aide dans le système.

Combien de temps poursuivrez-vous cette maturation et quand serez-vous en mesure de donner un niveau de satisfaction réelle par rapport aux complexités de la Charte?

Je suis pleinement conscient du principe sur lequel elle repose et, parce qu'il est différent, je m'attendais à ce que vous signaliez non seulement que la formation avait changé, mais que toute la philosophie du système avait changé en ce qui concerne les services fournis. J'espère que ce changement est en train de se réaliser.

Pendant combien de temps a-t-on encore besoin de formation sur le tas et d'autres types de formation pour que les programmes arrivent à maturité? Est-ce que vos gestionnaires de cas sont débordés?

**M. Hillier :** Votre question comporte plusieurs points, sénateur, et, par conséquent, je veux m'assurer que je les couvre tous.

Actuellement, nous répondons aux besoins du vétéran de l'ère moderne. Je le crois en toute honnêteté. Nous avons investi dans la formation. Nous avons reçu l'aide professionnelle nécessaire. Vous avez toutefois raison, le changement est d'ordre culturel. Le ministère des Anciens combattants célèbre son 65<sup>e</sup> anniversaire et pendant 62 de ces 65 années, le système a été fondé sur le versement d'un paiement. Je ne fais pas beaucoup de nuances, mais le système était vraiment très différent.

Je pense que la culture évolue, car notre personnel est entièrement dévoué à l'égard des vétérans de l'ère moderne. Certains membres de notre personnel ont servi leur pays de différentes façons, à titre de membres à plein temps ou de réservistes. Il y a les conjoints des anciens combattants.

Pour répondre au commentaire du sénateur Downe, nous sommes un des ministères qui a engagé certaines des personnes libérées pour raisons médicales. Je ne sais pas combien il y en a, mais je sais que nous en avons recruté, car j'en ai recruté moi-même. Je sais que le recrutement est bien réel. Nous recrutons des personnes qui sont dans cette situation.

Pour ce qui est d'être débordés dans la prestation des services, mon mantra est qu'il faut avoir le nombre adéquat de personnes ayant les compétences voulues au bon endroit. C'est pourquoi, pendant cette transition, nous avons recruté des effectifs supplémentaires, et aussi pour nous assurer que nous sommes prêts à faire face à toute éventualité. Nous avons recruté des gestionnaires de cas supplémentaires.



We have put additional case managers into Petawawa, into Gagetown, into Valcartier, into Halifax, and so on. Sadly, because of the mortality of the Second World War veterans, where we are seeing a lesser demand for services, we are not filling jobs in some of those cities to free up the resources to move to the areas where we have more need.

In addition, to help our staff members deal with the most complex cases, in some cases we are using critical care managers. In other words, we are providing our case managers with extra professional help from outside of government to work with clients who, because of their needs, at some point need a one-on-one relationship.

**Senator Dallaire:** My questions are long, your answers are also, but we are working on that.

Are you constrained in any way, shape or form in implementing the full breadth of the charter, and catching up and getting ahead of the curve in some of the complexities at this time? Do you have any constraints whatsoever?

**Mr. Hillier:** No.

**Senator Dallaire:** None?

**Mr. Hillier:** None.

**Senator Dallaire:** No money, no person-years in any way, shape or form?

**Mr. Hillier:** I have enough resources to deliver the services that I am mandated to deliver. It is my job to determine the right number of people, the right place and the right skill set.

**Senator Dallaire:** Fine; in those new joint arrangements — of which one was already tried out in Valcartier for a number of years and now has matured — do your computers talk?

**Col. Blais:** No, they do not, sir.

**Senator Dallaire:** When do the files move over from the medical people and all that other stuff? Why are the computers not compatible? I attempted that over 10 years ago, when I was assistant deputy minister, personnel. Why are those two systems not compatible?

**Mr. Hillier:** It is interesting to note that only a few blocks from here at the Crown Plaza Hotel we were having that discussion this morning. Why it has not been done for many years I will leave to those who were in those jobs for those many years.

However, I think one thing we must look at is the pan-Canadian health record that plays into this whole situation. In terms of looking at this issue, it is a huge undertaking — as you can appreciate, senator, having had the previous job you had — being responsible for human resources. One thing we may need to

Nous avons affecté des gestionnaires de cas supplémentaires à Petawawa, à Gagetown, à Valcartier, à Halifax et ailleurs. En raison du nombre d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui sont décédés, dans les régions où la demande de services a diminué, nous ne comblons pas les postes dans certaines villes, afin de libérer les ressources nécessaires pour nous occuper des régions où les besoins sont plus grands.

En outre, pour aider les membres de notre personnel à traiter les cas les plus complexes, dans certains cas, nous avons recours à des gestionnaires en soins intensifs. En d'autres termes, nous donnons à nos gestionnaires de cas de l'aide professionnelle supplémentaire de l'extérieur pour travailler avec des clients qui, en raison de leurs besoins, ont besoin d'un contact individualisé.

**Le sénateur Dallaire :** Mes questions sont longues et vos réponses aussi, mais nous faisons des efforts.

Êtes-vous limités de quelque façon que ce soit en ce qui concerne la mise en œuvre intégrale de la Charte et est-ce que vous rattrapez le retard et avez-vous une longueur d'avance pour ce qui est de certaines des complexités? Avez-vous des contraintes de quelque sorte que ce soit?

**M. Hillier :** Non.

**Le sénateur Dallaire :** Aucune?

**M. Hillier :** Aucune.

**Le sénateur Dallaire :** Pas de contrainte de quelque type que ce soit sur le plan financier ou sur celui des effectifs?

**M. Hillier :** J'ai suffisamment de ressources pour fournir les services que je suis autorisé à fournir. C'est ma tâche de déterminer le nombre de personnes adéquat, le bon endroit et les compétences voulues.

**Le sénateur Dallaire :** Bien. Dans le cadre de ces nouvelles dispositions conjointes — dont une est déjà mise à l'essai à Valcartier depuis plusieurs années et a maintenant mûri —, est-ce que vos ordinateurs parlent?

**Col Blais :** Non, monsieur.

**Le sénateur Dallaire :** Quand est-ce que les dossiers et autres renseignements sont transférés par les services médicaux? Pourquoi les ordinateurs ne sont-ils pas compatibles? J'ai essayé cela il y a une dizaine d'années, lorsque j'étais sous-ministre adjoint au personnel. Pourquoi ces deux systèmes ne sont-ils pas compatibles?

**M. Hillier :** Chose intéressante, à quelques blocs d'ici, au Crown Plaza Hotel, nous avons eu une discussion à ce sujet ce matin. Quant à savoir pourquoi cela n'a pas été fait des années plus tôt, je laisserai aux personnes qui ont occupé ces postes pendant toutes ces années le soin de répondre.

Je pense toutefois qu'il faut tenir compte de la mise en place de systèmes de dossiers de santé pancanadiens qui interviennent dans cette situation. C'est une entreprise colossale d'être responsable des ressources humaines, comme vous en êtes certainement conscient, sénateur, étant donné le poste que vous occupiez. La

look at is not so much the issue of interoperability but rather being able to look into the other person's computer system.

**Senator Dallaire:** Whatever.

**Mr. Hillier:** That way we can avoid some of the capital costs of having to build, and we discussed some of those issues this morning.

**Senator Dallaire:** And somebody —

**The Chair:** Senator Dallaire, can you wait?

**Senator Dallaire:** Yes, I will wind up rapidly.

Do the career managers accept the injured into their classifications and trades when they are already overwhelmed by demands of having fully effective troops deployed in the field? Are people not being moved out sooner than the three years because there is no opportunity to find them any employment because the trades are already overstocked with injured?

**Col. Blais:** That is a good news story, sir. There are now three career managers assigned specifically to the ill and injured. Anyone who is posted to the JPSU is assigned to those three career managers. They work directly with my staff, although not for me. They work directly with my staff so that we find opportunities for these folks. If we need to move them across the country somewhere to put them in a position where they are able to work, we will do that.

**Senator Dallaire:** Thank you for your positive responses.

**Senator Day:** Mr. Chair, I want to deal with one of the Senator Dallaire's points. You do not know why computers have not been made compatible over the last 10 years, at least, as you say, so that staff can read the information on the other computer. Now you know what you want to do. Is fund allocation preventing you from doing it?

**Mr. Hillier:** We all know that when we enter the world of information technology, it can become expensive, but I would say that it will have to be a matter of priorities. Various things need to be done, and I think there is a process for deciding what those priorities are, particularly with our VAC-DND Steering Committee. I will not be presumptuous of my colleagues and whether those types of investments will be made.

However, I come back to the point that anything we do needs to be built into the overall pan-Canadian health record, particularly when we look at the reservists, which was noted here, and also the fact that people have records.

One might call part of it, interoperability. One part might also be view options. Also, if we look at how bandwidth has gotten much cheaper in Canada today, there may be some interim lower-

question qu'il serait peut-être bon d'examiner n'est pas tellement celle de l'interopérabilité, mais plutôt la capacité de consulter le système informatique de l'autre personne.

**Le sénateur Dallaire :** Quoi que ce soit.

**M. Hillier :** On peut ainsi éviter certains des coûts en capital liés à la construction d'une infrastructure; nous en avons discuté ce matin.

**Le sénateur Dallaire :** Et quelqu'un...

**Le président :** Pouvez-vous attendre, sénateur Dallaire?

**Le sénateur Dallaire :** Oui, je terminerai rapidement.

Est-ce que les gestionnaires des carrières acceptent les blessés dans leur classification et leur métier lorsqu'ils sont déjà débordés par les exigences du déploiement de troupes totalement efficaces sur le terrain? Est-ce que les militaires ne sont pas envoyés ailleurs avant la période de trois ans parce qu'il n'y a pas de possibilité de leur trouver un emploi, du fait qu'il y a déjà surcharge dans les métiers avec les blessés?

**Col Blais :** Voici une bonne nouvelle, monsieur. Il y a maintenant trois gestionnaires de carrières qui sont affectés spécialement aux malades et aux blessés. Toutes les personnes qui sont à l'Unité interarmées de soutien au personnel sont confiées à ces trois gestionnaires. Ils travaillent directement avec mon personnel, quoiqu'ils ne relèvent pas de moi. S'il est nécessaire d'envoyer les malades et les blessés dans une autre région du pays pour leur faire occuper un poste où ils pourront travailler, c'est ce que nous ferons.

**Le sénateur Dallaire :** Merci pour vos réponses positives.

**Le sénateur Day :** Monsieur le président, je voudrais poser une question concernant un des points abordés par le sénateur Dallaire. Vous ne savez pas pourquoi on n'a rien fait au cours des dix dernières années pour que les ordinateurs soient compatibles ou, du moins, comme vous l'avez signalé, pour que le personnel puisse lire l'information qui se trouve sur l'autre ordinateur. Vous savez maintenant ce que vous voulez faire. Est-ce que l'affectation des crédits vous empêche de le faire?

**M. Hillier :** Nous savons tous que, lorsqu'on s'aventure dans le monde de l'informatique, ça peut devenir coûteux, mais je pense qu'il faudra que ce soit une question de priorités. Différentes choses doivent être faites et je pense qu'il existe un processus pour décider quelles sont les priorités, surtout par le biais de notre Comité directeur d'Anciens Combattants Canada et du ministère de la Défense nationale. Je ne ferai pas de suppositions quant à savoir si mes collègues décideront si ces types d'investissements seront effectués.

Cependant, je rappelle que toutes les initiatives que nous prenons doivent être intégrées au dossier de santé pancanadien, surtout en ce qui concerne les réservistes, ce qui a déjà été souligné. Il faut aussi tenir compte du fait que les gens ont un dossier.

On pourrait dire que c'est en partie une question d'interopérabilité. On pourrait également dire qu'il s'agit d'examiner les options. Par ailleurs, si l'on tient compte du fait

cost options, such as putting something on a scanner in a particular part of the country and then having it transmitted by PC network and printed out. People are looking at those things, but I think it would be inappropriate for me to give you a date as to when we might be interoperable.

**Senator Day:** I am not asking you to give me a date, but for you to tell me you can do the job better if you have more funds, and if these computers were, to a degree, interoperable. That is why we have these hearings. We do not want you to say you are doing absolutely the best job you can do when you could do a better job if you had more funds to make these computers interoperable. You say over the past 10 years computers have not been interoperable, but you cannot speak for someone who is not here.

Tell us what we can do to influence the process that will help you do a better job.

**Mr. Hillier:** There is no doubt that the speed at which information can be passed between two departments increases the efficiency. I think that can be said about any organization, both private and public sector.

From my experience, having been the assistant deputy minister of corporate, and also the chief information officer on some of these things across government, sometimes the issue is not about money. It is sometimes about the configurations of the various systems and whether interoperability is the right answer. Somewhere along the line there must be a cost benefit.

I will give an extreme example to make a point. If we were to spend \$20 million to reduce the turnaround time of a pension application by only one day, probably one would say that investment would not be wise.

To reiterate, we are looking at various options. The two computer systems that we have at DND and VAC are different, but I caution people because I think there has been enough experience in the public and private sector with these large computer initiatives that did not always work out the way people wanted them to.

**Senator Day:** I was not suggesting improvements relating only to computers. I want you to think broadly. How can you do a better job and how can we help you in influencing the decisions so you can serve the veteran better? That is what we are looking for.

You indicated during your presentation that you have these new people called problem resolution officers.

**Mr. Hillier:** Yes, sir.

que le coût de bande passante a beaucoup diminué au Canada, on aurait peut-être quelques options temporaires moins coûteuses, comme celle de mettre de l'information sur un scanner dans une région donnée du pays, puis de la faire transmettre par le réseau de PC et de la faire imprimer. On examine ces options, mais je pense qu'il serait déplacé de ma part de mentionner une date à laquelle nos systèmes seront interexploitables.

**Le sénateur Day :** Je ne vous demande pas de mentionner une date mais de confirmer que vous pourriez mieux faire le travail si vous aviez davantage de fonds et si ces ordinateurs étaient interexploitables dans une certaine mesure. C'est la raison d'être de ces audiences. Nous ne voulons pas que vous disiez que vous faites le meilleur travail possible quand vous pourriez faire mieux si vous aviez davantage de fonds pour faire en sorte que ces ordinateurs soient interexploitables. Vous avez signalé qu'au cours des dix dernières années, les ordinateurs n'ont pas été interexploitables, mais vous ne pouvez pas parler à la place d'une personne qui n'est pas ici.

Dites-nous ce que nous pouvons faire pour influencer le processus qui vous aidera à faire du meilleur travail.

**M. Hillier :** Il ne fait aucun doute que la vitesse à laquelle l'information peut être transférée entre deux ministères augmente l'efficacité. Je pense que c'est valable pour toute organisation, du secteur privé ou du secteur public.

J'ai été sous-ministre adjoint des services du ministère et j'ai également été agent principal de l'information pour certaines de ces questions, à l'échelle de la fonction publique; l'expérience m'a appris que ce n'est pas toujours une question d'argent. Il arrive que ce soit dû aux configurations des différents systèmes et qu'on se demande si l'interopérabilité est la bonne solution. Il faut, à un certain moment, que ce soit avantageux sur le plan des coûts.

Je voudrais citer un cas extrême pour me faire comprendre. S'il était nécessaire de dépenser 20 millions de dollars pour réduire d'un jour seulement le temps de traitement d'une demande de pension, on trouverait probablement que ce ne serait pas un investissement judicieux.

Nous examinons donc différentes options. Le système informatique du ministère de la Défense nationale et celui d'Anciens Combattants Canada sont des systèmes différents, mais je voudrais faire une mise en garde car l'expérience dans le secteur public et privé a suffisamment démontré que ces initiatives informatiques de grande envergure n'ont pas toujours donné les résultats souhaités.

**Le sénateur Day :** Je ne suggère pas qu'on apporte des améliorations uniquement en ce qui concerne les ordinateurs. Je voudrais que vous ayez une vue d'ensemble. Comment pouvez-vous faire du meilleur travail et comment pouvons-nous vous aider à influencer les décisions pour vous permettre de mieux servir les anciens combattants? C'est ce que nous voulons savoir.

Vous avez mentionné dans votre exposé qu'il y avait maintenant chez vous un nouveau type d'employés appelés agents de résolution des problèmes.

**M. Hillier :** Oui.

**Senator Day:** I would think that everybody who works for Veterans Affairs Canada is a problem resolution officer. Why do you have a small category of people you call problem resolution officers?

**Mr. Hillier:** I am happy to respond. I will give you a case in point. I have approximately 125 people across the country that respond to veterans' phone calls. These people are not the case managers. They are individuals who answer questions such as, where is my medical reimbursement or my travel reimbursement; or what is going on with my application?

Sometimes in an organization of 2,100 people — which I have direct responsibility for — things go off the rails. We would like to think it is perfect, but it is not. Somebody did not understand that part of the training, something was left on a desk or whatever.

To give that added degree of service when one of our contact agents feels that something has gone wrong, we pass the issue to a problem resolution person. This person operates with my full authority. As a matter of fact, I brought them to Charlottetown and talked to them myself. I said, when you receive an inquiry, when something appears to have gone off the rails, you operate with the authority of the assistant deputy minister to find that file, that letter, and return an answer to the veteran. I might call it a fail-safe, but in any organization where you have —

**Senator Wallin:** Customer service?

**Mr. Hillier:** In any organization where you have millions of transactions in a year, some of them will not always be as positive as we would like them to be, and that is why we put these officers in place.

What I said to the folks is that, if this is something that has been outstanding, I do not care if we have to send people to search the files and go through the bays, we will find the file and return with an answer.

What I have said to these individuals is: I want you to be like a dog with a bone. When you have a file, it is not finished until the veteran receives an answer, which may be that he or she is not eligible. If we build our service model on the philosophy of providing the right answer to the client at the earliest possible date, then, in fact, that philosophy will drive some of these services.

I have travelled across the country. I have been on Canadian Forces bases. My management teams take place there. I have been in labs and I was recently on HMCS *Montreal*. One thing I say to my staff is that if they did not come to work today to help a veteran, they are probably working for the wrong organization.

**Senator Day:** Can I ask one more question? I have a thousand questions I would like to ask.

**Le sénateur Day :** J'aurais tendance à croire que toutes les personnes qui travaillent pour Anciens Combattants Canada sont des agents de résolution des problèmes. Pourquoi avez-vous une petite catégorie de personnes que vous appelez « agents de résolution des problèmes »?

**M. Hillier :** Je suis heureux de répondre. Voici un exemple concret. Il y a dans mes services environ 125 personnes, à travers le pays, qui répondent aux appels téléphoniques des vétérans. Ce ne sont pas des gestionnaires de cas. Ce sont des personnes qui répondent à des questions telles que : Où est mon remboursement pour frais médicaux ou pour frais de déplacement? Qu'est-ce qui se passe en ce qui concerne ma demande?

Dans une organisation qui compte 2 100 employés — dont j'ai la responsabilité directe —, ça déraile parfois. Nous aimerions penser que c'est parfait, mais ce ne l'est pas : une personne n'a pas compris un certain volet de la formation ou on a oublié un document sur un bureau.

Pour donner le niveau de service supplémentaire que l'on veut donner lorsqu'un de nos agents de contact estime qu'une erreur a été commise, nous confions l'affaire à un agent de résolution des problèmes. Cette personne a tout mon soutien. En fait, j'ai réuni ces agents à Charlottetown et je leur ai parlé. Je leur ai expliqué que, lorsqu'ils reçoivent une demande, lorsque quelque chose semble avoir déraillé, ils ont l'entier appui du sous-ministre adjoint pour trouver le dossier ou la lettre en question et envoyer une réponse à l'ancien combattant concerné. Je pourrais dire que c'est une garantie absolue contre les erreurs mais, dans toute organisation où il y a...

**Le sénateur Wallin :** Est-ce le service à la clientèle?

**M. Hillier :** Dans toute organisation où l'on fait des millions de transactions par an, certaines ne sont pas toujours aussi positives qu'on le souhaiterait et c'est pourquoi nous avons créé ces postes-là.

J'ai expliqué à ces agents que, si une demande est restée en suspens, peu importe qu'il faille demander aux employés de rechercher le dossier partout, on le trouvera et on donnera une réponse à l'intéressé.

Ce que je leur ai dit, c'est que je voulais qu'ils se comportent comme un chien avec un os. Quand ils ont un dossier à régler, il n'est pas terminé tant que l'ancien combattant n'a pas reçu une réponse, à savoir qu'il ou elle est admissible ou ne l'est pas. Si nous construisons notre modèle de service en ayant pour principe de donner la bonne réponse au client dans les plus brefs délais, ce principe sera la force motrice de certains de ces services.

Je me suis déplacé à travers le pays. J'ai visité les bases des Forces canadiennes. Mes équipes de gestion s'y trouvent. Je suis allé dans les laboratoires et j'ai visité dernièrement le NCSM *Montréal*. J'ai signalé aux membres de mon personnel que s'ils ne venaient pas au travail avec l'intention d'aider un ancien combattant, c'est qu'ils travaillent probablement pour la mauvaise organisation.

**Le sénateur Day :** Puis-je poser une autre question? Je voudrais en poser des milliers.

**The Chair:** I know.

**Senator Day:** I will ask one more. These questions all relate to clarification of points from your presentation. You said there were 5,000 transition exit interviews. How many retired from the Armed Forces?

**Mr. Hillier:** I do not have that number. Every person who retires is offered a transition interview, whether that person is medically released or retires.

**Senator Day:** You cannot tell us what percentage of those retired actually took you up on that offer?

**Mr. Hillier:** I can provide the figures to you. I do not have them off the top of my head, but I will be pleased to provide them to you.

**Senator Day:** These people are not people who necessarily had a problem? They are people who accepted your invitation to have the transition, and you told them about what services were available?

**Mr. Hillier:** Yes; I also point out that these are reservists too, not only regular force members.

**Senator Day:** If you have more complete numbers of those that had the opportunity for this transition and those that took it up, I am interested in knowing that information.

**Mr. Hillier:** I will be happy to provide the numbers to the clerk.

**The Chair:** I appreciate your cooperation. Time is running short, but I think I have good news possibly. I want to consult afterwards with my colleagues.

I am not sure that we have finished this interesting discussion. We appreciate the input that you have given us, but there are such things as the perceived inequities between the Pension Act and the New Veterans Charter. I do not know that we have explored those today.

In my own mind, I am not sure I understand the new systems that you have for picking up people whose illnesses become apparent only a long time after they leave the Canadian Forces. I see Mr. Bouchard in the audience today. There is an outstanding question that we have with Mr. Bouchard, as we have with Vice-Admiral Denis Rouleau — we do not have time to take evidence today, Mr. Bouchard — dealing with the question of an alleged clawback from the SISIP payments. Both Admiral Rouleau and Mr. Bouchard promised an answer as to the cost of going back to 1976. It is on the record that the costs would be about \$300 million if we went back only to 2000. These issues are

**Le président :** Je sais.

**Le sénateur Day :** J'en poserai une autre. Toutes ces questions ont pour but de demander des précisions sur certains points de votre exposé. Vous avez dit que 5 000 entrevues de transition avaient été réalisées. Combien de personnes ont pris leur retraite des Forces armées?

**M. Hillier :** Je n'ai pas ce chiffre-là. On propose une entrevue de transition à toutes les personnes qui prennent leur retraite, que ces personnes soient libérées pour raisons médicales ou qu'elles prennent leur retraite.

**Le sénateur Day :** Vous n'êtes pas capable d'indiquer le pourcentage des personnes retraitées qui ont accepté cette offre. Est-ce bien cela?

**M. Hillier :** Je pourrais vous communiquer les chiffres. Je ne les ai pas en tête, mais je me ferai un plaisir de vous les communiquer.

**Le sénateur Day :** Il ne s'agit pas nécessairement de personnes qui avaient un problème, n'est-ce pas? Ce sont des personnes qui avaient accepté votre invitation concernant la transition et vous leur avez exposé quels services étaient disponibles. Est-ce bien cela?

**M. Hillier :** Oui. Je signale qu'il y a également des réservistes parmi ces personnes, et pas seulement des membres de la Force régulière.

**Le sénateur Day :** Si vous avez des chiffres plus complets concernant les personnes qui ont eu l'occasion de faire cette transition et celles qui l'ont acceptée, j'aimerais avoir cette information.

**M. Hillier :** Je me ferai un plaisir de communiquer les chiffres à la greffière.

**Le président :** J'apprécie votre coopération. Il ne nous reste plus beaucoup de temps, mais je pense avoir peut-être de bonnes nouvelles. Je voudrais consulter mes collègues après cela.

Je ne suis pas sûr que cette discussion intéressante soit terminée. Nous vous remercions pour les informations que vous avez données, mais il reste des questions comme les inégalités perçues entre la Loi sur les pensions et la nouvelle Charte des anciens combattants. Je ne pense pas que nous ayons examiné ce point-là aujourd'hui.

Je ne suis pas certain de comprendre les nouveaux systèmes qui ont été mis en place pour s'occuper des personnes dont les maladies ne sont devenues visibles que longtemps après qu'elles aient quitté les Forces canadiennes. Je vois M. Bouchard. Il nous reste une question à régler avec M. Bouchard, ainsi qu'avec le vice-amiral Denis Rouleau — nous n'avons pas eu le temps d'écouter votre témoignage aujourd'hui, monsieur Bouchard — en ce qui concerne la soi-disant récupération des montants versés en vertu du Régime d'assurance-revenu militaire. L'amiral Rouleau et M. Bouchard ont promis de donner une réponse au sujet de ce qu'il en coûterait de remonter jusqu'en 1976. Il est noté

outstanding that — Mr. Bouchard is signalling five. Maybe that is \$500 million now.

**Senator Day:** Five minutes.

**The Chair:** Or five minutes. Obviously, there are still some questions, and I think we are making real progress in improving our understanding of the New Veterans Charter.

Perhaps some or all of you might be available next week. The clerk tells me that next Wednesday, our witnesses unfortunately have had to cancel, so it looks like we have a clean slate. If any of you are available, and colleagues want to pursue this questioning, we can explore this possibility and perhaps invite some of our guests back, including Mr. Bouchard. We can do that next Wednesday. Perhaps you can let the clerk know whether you are available next week at the same time.

The following Wednesday, we have tentatively confirmed Major-General Semianiw, who is chief of military personnel, and Muriel Westmorland, who is the chair of the New Veterans Charter Advisory Group. That meeting will be in two weeks.

With that, I thank you for your participation in the hearing today.

(The committee adjourned.)

que les coûts seraient d'environ 300 millions de dollars pour ne remonter qu'à l'an 2000. Ces questions sont encore en suspens — M. Bouchard signale un cinq. Ce serait peut-être 500 millions de dollars maintenant.

**Le sénateur Day :** Il reste cinq minutes.

**Le président :** Ou cinq minutes. De toute évidence, nous aurions encore des questions à poser. Je pense que nous faisons d'importants progrès et que nous comprenons mieux la nouvelle Charte des anciens combattants.

Vous pourriez peut-être être tous disponibles la semaine prochaine. La greffière me signale que mercredi prochain, nos témoins ont malheureusement dû annuler et, par conséquent, il semblerait que cette journée soit libre. Si certains d'entre vous sont disponibles et veulent continuer à poser des questions, nous pourrions examiner cette possibilité et peut-être inviter certains témoins à revenir, notamment M. Bouchard. Nous pourrions faire cela mercredi prochain. Vous pourriez peut-être faire savoir à la greffière si vous êtes disponibles la semaine prochaine, à la même heure.

Le mercredi suivant, nous avons provisoirement confirmé la présence du major-général Semianiw, qui est chef du personnel militaire, et de Muriel Westmorland, qui est la présidente du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants. Cette séance aura lieu dans deux semaines.

Je vous remercie pour votre participation aux audiences d'aujourd'hui.

(La séance est levée.)

---





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

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

---

WITNESSES

**Wednesday, October 7, 2009**

*Royal Canadian Legion:*

Pierre Allard, Service Bureau Director.

*Veterans Affairs Canada:*

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

**Wednesday, October 21, 2009**

*National Defence:*

Colonel Gérard J. Blais, Director, Casualty Support Management;  
Brigadier-General (Ret'd) D.E. Martin, Director General,  
Personnel and Family Support Service.

*Veterans Affairs Canada:*

Keith Hillier, Assistant Deputy Minister, Service Delivery and  
Commemoration;

Ken Miller, Director, Policy.

TÉMOINS

**Le mercredi 7 octobre 2009**

*Légion royale canadienne:*

Pierre Allard, directeur, Bureau d'entraide.

*Anciens Combattants Canada:*

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

**Le mercredi 21 octobre 2009**

*Défense nationale:*

Colonel Gérard J. Blais, directeur, Gestion du soutien aux blessés;  
Brigadier-général (à la retraite) D. E. Martin, directeur général,  
Services de soutien au personnel et aux familles.

*Anciens Combattants Canada:*

Keith Hillier, sous-ministre adjoint, Prestation des services et de la  
commémoration;

Ken Miller, directeur, Politiques.