



Third Session
Fortieth Parliament, 2010

SENATE OF CANADA

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

Veterans Affairs

Chair:
The Honourable TOMMY BANKS

Wednesday, May 5, 2010
Wednesday, May 12, 2010

Issue No. 3

Fourth and fifth meetings on:

The services and benefits provided to
past and present members of the Canadian Forces,
the Royal Canadian Mounted Police and their families
(Implementation of
the new veterans charter)

WITNESSES:
(See back cover)

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SÉNAT DU CANADA

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

Anciens combattants

Président :
L'honorable TOMMY BANKS

Le mercredi 5 mai 2010
Le mercredi 12 mai 2010

Fascicule n° 3

Quatrième et cinquième réunions concernant :

Les prestations et services fournis aux
membres actuels et passés des Forces canadiennes et
de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles
(La mise en œuvre de la
nouvelle Charte des anciens combattants)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

THE SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Tommy Banks, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Downe
Meighen

Wallin

(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 Pépin (*May 11, 2010*).

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Dallaire (*April 28, 2010*).

The Honourable Senator Dallaire replaced the Honourable Senator Pépin (*April 28, 2010*).

LE SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Tommy Banks

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Downe
Meighen

Wallin

(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 Pépin (*le 11 mai 2010*).

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Dallaire (*le 28 avril 2010*).

L'honorable sénateur Dallaire a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 28 avril 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, May 5, 2010
(6)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:10 p.m., in room 257, East Block, the deputy chair, the Honourable Fabian Manning, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Manning, Meighen, Pépín and Wallin (4).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire and Day (2).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*) (Implementation of the new veterans charter)

WITNESSES:*Veterans Affairs Canada:*

Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec Region;
Robert Cormier, Director, Montreal District;
Lina Matos, Regional Director, Client Services, Western Region.

National Defence:

Lieutenant-Colonel C.M. Hand, CD, Commanding Officer, Joint Personnel Support Unit, New Brunswick/P.E.I. Region.

The Honourable Senator Wallin moved:

That the subcommittee adjourn, today, at 1:15 p.m.

After debate, the question being put on the motion, it was adopted.

Charlotte Bastien made a statement and, together with Robert Cormier, Lina Matos and Lieutenant-Colonel C.M. Hand, answered questions.

At 1:14 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 5 mai 2010
(6)

[*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 10, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Fabian Manning, (*vice-président*) du comité.

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Manning, Meighen, Pépín et Wallin (4).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire et Day (2).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Direction des communications.

Aussi également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et des services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*) (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants)

TÉMOINS :*Anciens Combattants Canada :*

Charlotte Bastien, directrice régionale, région du Québec;
Robert Cormier, directeur, district de Montréal;
Lina Matos, directrice régionale, Services aux clients, région de l'Ouest.

Défense nationale :

Lieutenant-colonel C.M. Hand, CD, commandant, Unité interarmées de soutien du personnel, Nouveau-Brunswick/Î.-P.-É.

Il est proposé par l'honorable sénateur Wallin :

Que le sous-comité suspende ses travaux à 13 h 15 aujourd'hui.

Après débat, la motion, mise aux voix, est adoptée.

Charlotte Bastien fait un exposé, puis avec l'aide de Robert Cormier, de Lina Matos et du lieutenant-colonel C.M. Hand, elle répond aux questions.

À 13 h 14, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Wednesday, May 12, 2010
(7)

[English]

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

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Downe, Manning, Meighen and Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire, Day and Nolin (3).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*) (Implementation of the new veterans charter)

WITNESSES:

National Defence:

Major Jacques Lasalle, Commanding Officer, Joint Personnel Support Unit, Quebec Region;

Master Corporal Jody Mitic, DCSM, Outreach Coordinator, National Defence Headquarters;

Corporal Martin Renaud, 3rd Battalion, Royal 22nd Regiment.

As an individual:

Master Corporal (Retired) Paul Franklin.

The Honourable Senator Wallin moved:

That all meetings of the subcommittee start at 12:00 and finish at 1:20.

After debate, the question being put on the motion, it was adopted on the following vote:

YEAS

The Honourable Senators
Manning, Meighen and Wallin — 3

NAYS

The Honourable Senators
Banks and Downe — 2

OTTAWA, le mercredi 12 mai 2010
(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 12 h 12, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

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

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Day et Nolin (3).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Direction des communications.

Aussi également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et des services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*) (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants)

TÉMOINS :

Défense nationale :

Major Jacques Lasalle, commandant, Unité interarmées de soutien du personnel, région du Québec;

Caporal-chef Jody Mitic, DGSB, coordonnateur communautaire, Quartier général de la Défense nationale;

Caporal Martin Renaud, 3^e bataillon, Royal 22^e Régiment.

À titre personnel :

Caporal-chef (à la retraite) Paul Franklin.

Il est proposé par l'honorable sénateur Wallin :

Que toutes les réunions du sous-comité débutent à midi et prennent fin à 13 h 20.

Après débat, la motion, mise aux voix, est adoptée à la majorité :

POUR

Les honorables sénateurs
Manning, Meighen et Wallin — 3

CONTRE

Les honorables sénateurs
Banks et Downe — 2

ABSTENTIONS

The Honourable Senators

Nil

Master Corporal Jody Mitic, Corporal Martin Renaud and Master Corporal (Retired) Paul Franklin each made a statement and, together with Major Jacques Lasalle, answered questions.

At 1:20 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

ABSTENTION

L'honorable sénateur

Nil

Le caporal-chef Jody Mitic, le caporal Martin Renaud et le caporal-chef (à la retraite) Paul Franklin font un exposé, puis avec l'aide du major Jacques Lasalle, ils répondent aux questions.

À 13 h 20, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, May 5, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:10 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

Senator Fabian Manning (*Deputy Chair*) in the chair.

[*English*]

The Deputy Chair: Honourable senators, I am Senator Fabian Manning from Newfoundland and Labrador. I am the Deputy Chair of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence.

Our chair is part of an entourage visiting the Netherlands today. I wish him all the best. I am sure he will be back here in his full glory next Wednesday. In the meantime, I will do my best.

I will ask members of the committee and our guests to introduce themselves. However, before we move to our business today, Senator Wallin needs to deal with another matter before we hear our witnesses.

Senator Wallin: I am Senator Pamela Wallin from Saskatchewan. I am the Chair of the Standing Senate Committee on National Security and Defence, of which this is a subcommittee.

[*Translation*]

Senator Dallaire: My name is Roméo Dallaire. We are celebrating the 65th anniversary of the liberation of Holland and that is where I was born. I am Dutch through my mother. I am the Deputy Chair of the National Security and Defence Committee. I represent the Senate division of Gulf, Quebec.

[*English*]

Senator Day: I am Senator Joseph Day. I am an interloper here. I used to be a member of this committee but I am no longer. I continue to be interested in Veterans' Affairs matters so I continue to attend. I am the Chair of the Standing Senate Committee on National Finance and a member of the Standing Senate Committee on National Security and Defence.

[*Translation*]

Senator Meighen: My name is Michael Meighen, I am a senator from Ontario and I was born to an anglophone mother in Montreal.

Senator Pépin: My name is Lucie Pépin. I am a senator from the Senate division of Chaouinigan, Quebec, and I am very involved with military wives.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 5 mai 2010

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 10 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles (sujet : mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Fabian Manning (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le vice-président : Honorables sénateurs, je suis le sénateur Fabian Manning, de Terre-Neuve-et-Labrador. Je suis le vice-président du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

Notre président fait partie d'une délégation qui est actuellement en visite aux Pays-Bas. Je lui adresse mes meilleurs vœux. Je suis sûr qu'il sera de retour parmi nous dans toute sa gloire mercredi prochain. Entre-temps, je ferai de mon mieux.

Je vais demander aux membres du comité et à nos invités de se présenter. Toutefois, avant d'entreprendre nos travaux et d'écouter nos témoins, le sénateur Wallin souhaite parler d'une autre question.

Le sénateur Wallin : Je suis le sénateur Pamela Wallin, de la Saskatchewan. Je suis la présidente du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, dont relève ce sous-comité.

[*Français*]

Le sénateur Dallaire : Je m'appelle Roméo Dallaire. On célèbre le 65^e anniversaire de la libération de la Hollande et j'y suis né. Je suis Hollandais de par ma mère. Je suis le vice-président du Comité de la sécurité nationale et de la défense. Je représente la division sénatoriale Golfe, Québec.

[*Traduction*]

Le sénateur Day : Je suis le sénateur Joseph Day. Je suis plus ou moins un intrus ici. J'ai déjà été membre de ce comité, mais je ne le suis plus. Comme je m'intéresse encore aux affaires des anciens combattants, je continue à assister aux réunions. Je suis moi-même président du Comité sénatorial permanent des finances nationales et membre du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

[*Français*]

Le sénateur Meighen : Je m'appelle Michael Meighen, je suis sénateur de l'Ontario et je suis né d'une mère anglophone à Montréal.

Le sénateur Pépin : Je m'appelle Lucie Pépin. Je suis sénateur de la division sénatoriale de Chaouinigan, Québec, et je suis très impliquée auprès des épouses de militaires.

[English]

The Deputy Chair: I will ask our witnesses to introduce themselves, including the positions you hold.

[Translation]

Charlotte Bastien, Director General, Quebec Region, Veterans Affairs Canada: My name is Charlotte Bastien, Director General, Quebec Region, Veterans Affairs Canada, and Acting Regional Director General for the Ontario region.

[English]

Lieutenant-Colonel C.M. Hand, CD, Commanding Officer Joint Personnel Support Unit, New Brunswick/P.E.I. Region, National Defence: I am Lieutenant-Colonel Chris Hand. I am the Commanding Officer of the Joint Personnel Support Unit in New Brunswick and Prince Edward Island.

Lina Matos, Regional Director, Client Services, Western Region, Veterans Affairs Canada: I am Lina Matos. I am the Regional Director of Client Services for the Western Region of Veterans Affairs Canada based in Winnipeg.

[Translation]

Robert Cormier, Director, Montreal District, Veterans Affairs Canada: Good afternoon. My name is Robert Cormier, Director, Montreal District, Veterans Affairs Canada.

[English]

The Deputy Chair: Thank you and welcome.

First, we have a piece of in-house business to take care of.

Senator Wallin: I move that we terminate our meeting today by 1:15 p.m. or when the bells commence. We all need to get to the house. I do this in fairness to honourable senators and the witnesses so that everyone hears the testimony and that our witnesses can gauge their time.

The Deputy Chair: Is this motion applicable only for today?

Senator Wallin: It is only for today. However, I would prefer for the end time to always be 1:15 p.m. If senators are agreeable, we can pass that. Have you any concerns, Senator Dallaire?

Senator Dallaire: We will start at 12:15 p.m. and end at 1:15 p.m. We will have one hour now?

Senator Wallin: Yes.

Senator Dallaire: We used to have 1.5 hours.

The Deputy Chair: We have to be in the chamber at 1:30 p.m.

[Traduction]

Le vice-président : Je voudrais maintenant demander aux témoins de se présenter en indiquant le poste qu'ils occupent.

[Français]

Charlotte Bastien, directrice générale, région du Québec, Anciens Combattants Canada : Je m'appelle Charlotte Bastien, directrice générale, région du Québec, Anciens Combattants Canada et directrice générale régionale par intérim pour la région de l'Ontario.

[Traduction]

Lieutenant-colonel Christopher Hand, CD, commandant, Unité interarmées de soutien au personnel, région du Nouveau-Brunswick/Î.-P.-É., Défense nationale : Je suis le lieutenant-colonel Chris Hand, commandant de l'Unité interarmées de soutien au personnel au Nouveau-Brunswick et dans l'Île-du-Prince-Édouard.

Lina Matos, directrice régionale, Service aux clients, région de l'Ouest, Anciens combattants Canada : Je suis Lina Matos, directrice régionale du Service aux clients dans la région de l'Ouest d'Anciens combattants Canada, à Winnipeg.

[Français]

Robert Cormier, directeur, District de Montréal, Anciens Combattants Canada : Bonjour. Je m'appelle Robert Cormier, directeur, District de Montréal, Anciens Combattants Canada.

[Traduction]

Le vice-président : Je vous remercie et vous souhaite la bienvenue.

Avant de vous entendre, nous devons nous occuper d'une question touchant nos travaux.

Le sénateur Wallin : Je propose de mettre fin à notre réunion d'aujourd'hui à 13 h 15 ou dès que nous entendrons le timbre d'appel. Nous devons tous nous rendre dans la salle du Sénat. Je tenais à le dire pour la gouverne des honorables sénateurs et des témoins afin que chacun puisse suivre les délibérations et que nos témoins puissent mesurer leur temps.

Le vice-président : Cette motion s'applique-t-elle aujourd'hui seulement?

Le sénateur Wallin : C'est seulement pour aujourd'hui. Je préférerais cependant que les réunions prennent toujours fin à 13 h 15. Si les sénateurs sont d'accord, nous pouvons adopter la motion. Y voyez-vous des inconvénients, sénateur Dallaire?

Le sénateur Dallaire : Nous allons commencer à 12 h 15 et devons terminer à 13 h 15. Devons-nous donc nous limiter à une seule heure maintenant?

Le sénateur Wallin : Oui.

Le sénateur Dallaire : Jusqu'ici, nous avons une heure et demie.

Le vice-président : Nous devons être dans la salle du Sénat à 13 h 30.

Senator Dallaire: Let us proceed for today and then discuss it later. You are cutting the committee's time by one-half hour.

The Deputy Chair: The committee will finish at 1:15 p.m. today. All those in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Deputy Chair: Carried.

[Translation]

Ms. Bastien: Mr. Chair, thank you for the invitation to appear before you today. I am going to give you an overview of the service delivery network in the regions of Veterans Affairs Canada.

The environment in which Veterans Affairs Canada is currently working is in a state of change and is unique for a number of reasons. At present, we have four regions: Western, Ontario, Quebec and Atlantic.

The regions also have a network of complementary resources, including health professionals, mental health clinics and other professionals on a contract basis.

It is the job of the regional office to ensure the efficient delivery of programs and services in the region, to meet the needs of the clientele. It is also responsible for providing guidance and leadership in the planning and management of all programs and initiatives of Veterans Affairs Canada. The regional office is the front line for the delivery of Veterans Affairs Canada services, its window for the public and partners and the liaison with headquarters, to represent regional and local needs and regional achievements.

For example, the Quebec region is currently divided into two districts; the Western region has seven districts; Ontario has four districts; and the Atlantic region has four districts.

I am going to talk a bit more about examples from Quebec. The Quebec City district is located at CFB Valcartier, and has dealings with many Canadian Forces veterans. It is one of the districts that deals with the highest number of cases involving a mental health condition in the country, 14 per cent, although it is responsible for only about four percent of all of the Department's clients. With its Valcartier service point, it was the first, nearly 10 years ago, to offer programs and services directly on a Canadian Forces Base.

In spite of the growing numbers of deaths among its traditional clients, it is estimated that the Quebec City district's clientele will hold steady or increase slightly. This can be explained by the fact that the area covered by the district includes an operational military base whose members are regularly deployed on missions abroad. The Quebec City district is representative of what the future holds for district offices, with the attrition of the traditional clientele.

Le sénateur Dallaire : Cela ira pour aujourd'hui. Nous en discuterons plus tard. Vous réduisez la durée de nos réunions d'une demi-heure.

Le vice-président : La réunion prendra fin à 13 h 15 aujourd'hui. Est-ce d'accord?

Des voix : D'accord.

Le vice-président : La motion est adoptée.

[Français]

Mme Bastien : Monsieur le président, je vous remercie de l'invitation à comparaître devant vous aujourd'hui. Je vais vous donner un aperçu du réseau de prestation de services dans les régions d'Anciens Combattants Canada.

L'environnement dans lequel oeuvre actuellement Anciens Combattants Canada évolue actuellement et est particulier pour diverses raisons. Nous avons présentement quatre régions : l'Ouest, l'Ontario, le Québec et l'Atlantique.

Les régions comptent aussi un réseau de ressources complémentaires dont des professionnels de la santé, des cliniques de santé mentale ainsi que d'autres professionnels sur une base contractuelle.

Le bureau régional a pour mandat d'assurer de façon efficiente la prestation des programmes et services au sein de la région afin de répondre aux besoins de la clientèle. Il a aussi la responsabilité de fournir orientation et leadership dans la planification et la gestion de tous les programmes et initiatives d'Anciens Combattants Canada. Le bureau régional est la première ligne de prestation de services d'Anciens Combattants Canada, sa vitrine pour le public et les partenaires et la liaison avec l'administration centrale pour représenter les besoins régionaux et locaux ainsi que les réalisations régionales.

Par exemple, la région du Québec est présentement divisée en deux districts, la région de l'Ouest en sept districts, l'Ontario en quatre districts et l'Atlantique en quatre districts.

Je vais parler un peu plus d'exemples au Québec. Localisé près de la garnison de Valcartier, le district de Québec transige avec de nombreux vétérans des Forces canadiennes et est l'un des districts qui traite le plus de cas impliquant une condition de santé mentale au pays, 14 p. 100, alors qu'il est responsable de seulement environ quatre pour cent de l'ensemble des clients du ministère. Avec son point de service de Valcartier, il a été le premier, il y a près de 10 ans, à offrir des programmes et services directement sur une base des Forces canadiennes.

Malgré le nombre croissant de décès des clients traditionnels, il est estimé que la clientèle du district de Québec se maintiendra ou croîtra légèrement. Cela s'explique par le fait que le territoire couvert par le district inclut une base militaire opérationnelle dont les membres sont déployés régulièrement en mission à l'étranger. Le district de Québec est représentatif de la future réalité des bureaux de district avec l'attrition de la clientèle traditionnelle.

We also maintain a presence on Canadian Forces sites to offer transition services. Members of the Canadian Forces can now access Veterans Affairs Canada services and programs at various Canadian Forces sites. The Western region currently has six sites; Ontario has seven; and Quebec has three.

Transition services are information about the services and benefits provided by Veterans Affairs Canada; transition interviews to determine how Veterans Affairs Canada can help the member and their family; assistance in relation to the process of applying for compensation or a disability pension; access to a case manager; referrals to other services providers if necessary; and referrals to case managers in the Canadian Forces and representatives of other Department of National Defence programs, if required.

VAC personnel organize information sessions for Canadian Forces personnel at orientation days, seminars and presentations before or after deployment, or on request.

Implementation of various initiatives is underway, to strengthen the case management capacity in the regions. Case management services are offered to clients, their families and their caregivers, to ensure that the appropriate programs and services of Veterans Affairs Canada, other departments, community organizations and local service providers are in place to ensure that clients have the highest level of independence, autonomy and quality of life and assist with integration into civilian life.

Case management includes the following phases: (a) preliminary examination, (b) assessment of the client, (c) planning the actions to be taken, (d) coordinating services, (e) follow-up, (f) reassessment, and (g) withdrawal.

For example, since November 2009, the services of a clinical consultant assigned to the district office have been offered in Quebec City. Under the direction of the district director, the clinical consultant is responsible for offering a service to provide specialized clinical support, guidance and vocational orientation, a specialized case management clinic for case managers in the Quebec City and Valcartier district offices.

With respect to the delegation of decision-making responsibility for rehabilitation for exceptional requests, we have given the Quebec City case managers the power to make decisions relating to services and benefits in all aspects of the rehabilitation program, including exceptional benefits. The conclusion from this pilot project in Quebec City was that this power should be delegated in all regions starting in April 2010.

We have also reviewed the workload allocation among personnel in the district offices so that case management capacity can be better identified.

We are continuing to review our procedures and improve service, to ensure that clients receive the right service at the right time. As well, public information work is ongoing, so we can

Nous assurons, de plus, une présence sur les sites des Forces canadiennes pour offrir des services de transition. Les membres des Forces canadiennes peuvent maintenant avoir accès aux services et aux programmes d'Anciens Combattants Canada sur divers sites des Forces canadiennes. La région de l'Ouest a présentement six sites, l'Ontario; sept sites et le Québec; trois sites.

Les services de transition sont des renseignements sur les services et avantages d'Anciens Combattants Canada; les entrevues de transition pour déterminer comment Anciens Combattants Canada peut aider le membre et sa famille; l'aide en ce qui concerne le processus de demande d'indemnité ou de pension d'invalidité; l'accès à un gestionnaire de cas, l'aiguillage compte d'autres fournisseurs de service s'il y a lieu; l'aiguillage vers les gestionnaires de cas des Forces canadiennes et les représentants d'autres programmes du ministère de la Défense nationale, s'il le faut.

Le personnel d'ACC organise des sessions d'information à l'intention du personnel des Forces canadiennes au cours des journées d'orientation, des séminaires, des exposés avant ou après le déploiement ou encore sur demande.

La mise en œuvre de différentes initiatives est en cours afin de renforcer la capacité de gestion de cas dans les régions. La prestation de service de gestion de cas est offerte aux clients, à leur famille et à leurs soignants afin de s'assurer que les programmes et services appropriés d'Anciens Combattants Canada, des autres ministères, des organisations communautaires et des fournisseurs de services locaux sont en place pour assurer l'indépendance, l'autonomie, la qualité de vie optimale de la clientèle et l'intégration à la vie civile.

La gestion de cas comprend les phases suivantes : a) l'examen préalable, b) l'évaluation du client, c) la planification des interventions, d) la coordination des services, e) le suivi, f) la réévaluation et g) le désengagement.

Par exemple, depuis novembre 2009, les services d'un consultant clinique, en poste au bureau de district de Québec, sont maintenant offerts. Sous la direction du directeur de district, le consultant clinique est responsable d'offrir la prestation d'un service de soutien, d'accompagnement et d'orientation professionnelle clinique spécialisée en matière de gestion de cas auprès des gestionnaires de cas des bureaux de district de Québec et de Valcartier.

En ce qui concerne la délégation des responsabilités décisionnelles en réadaptation pour demandes exceptionnelles, nous avons donné aux gestionnaires de cas de Québec le pouvoir de prendre des décisions relatives aux services et avantages dans l'ensemble des volets du programme de réadaptation, incluant les avantages exceptionnels. Ce projet pilote au district de Québec a permis de conclure que ces délégations de pouvoir devraient être octroyées à l'ensemble des régions à compter d'avril 2010.

Nous avons aussi revu la répartition des charges de travail entre le personnel des bureaux de district pour mieux dégager la capacité au niveau de la gestion de cas.

Nous continuons à revoir nos processus et à améliorer le service afin d'assurer que le client reçoit le bon service au bon moment. De plus, le travail de rayonnement continue afin de

reach the greatest number of members and veterans of the Canadian Forces and ensure they are well informed about our programs and services.

[English]

Senator Wallin: Thank you again for being here today. We are pleased to have both Veterans Affairs Canada and Canadian Forces folks before this committee.

Could you give us your views on how this relationship works? I know there have been some improvements. However, there are the silos and no overarching authority that would not only include DND and VAC, but there may be other departments that would be brought in. From each of your perspectives, how do you see the relationship?

Lt.-Col. Hand: The relationship is much improved from what it was. I say that as a serving member, not touching on the veterans earlier; I did not have much to do with them as I did not require their services. Since taking on this job, and with the New Veterans Charter, the mandate, and the standing up of the Director of Casualty Support Management, DCSM organization, we have a closer relationship with Veterans Affairs Canada.

I can speak for New Brunswick and Prince Edward Island. We are integrating our offices to have a service component inside our office, as well, so that, if issues arrive with an ill and injured member seeking benefits, he will remember that he is in transition from military service into the Veterans Affairs Canada side of the house. That is better facilitated because the veterans' affairs officer is right there, collocated with you. It solves many problems in terms of going in between to find out what the problems are and to get the answers you need; whether the soldier or their families have questions about benefits; and setting them all up.

We are designed to bring in all the partners that are part of that transition component, from the Canadian Forces health side to public health in New Brunswick. In our area, we are networking with the community development branch of the provincial government to see what we can do for veterans. We maintain close liaison with the legions that connect with the veterans, as well, and with the district and regional offices in Halifax.

Of particular note, we have a reciprocal arrangement in Charlottetown in terms of what is the norm in Canada. Normally, the Veterans Affairs Canada offices are being collocated on military infrastructure, close to military bases where the majority of the new clientele is coming from; we have a reciprocal arrangement on the Island where we have a military officer inside the veterans affairs district affairs in Charlottetown. It is working exceptionally well.

pouvoir rejoindre le plus grand nombre de membres et de vétérans des Forces canadiennes et de bien les informer sur nos programmes et services.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Je vous remercie encore d'être venus aujourd'hui. Nous sommes heureux d'entendre en même temps des représentants d'Anciens combattants Canada et des Forces canadiennes.

Pouvez-vous nous donner votre point de vue sur les relations entre les deux? Je sais qu'il y a eu des améliorations. Toutefois, certaines choses restent compartimentées et nous n'avons aucune autorité globale s'occupant uniquement du MDN et d'ACC. D'autres ministères peuvent aussi intervenir. Que pensez-vous personnellement de ces relations?

Lcol Hand : Les relations se sont beaucoup améliorées. À titre de militaire actif qui n'avait pas auparavant de rapports avec les anciens combattants, je n'avais pas grand-chose à voir avec ACC parce que je n'avais pas besoin de ses services. Depuis que j'ai assumé mes fonctions actuelles et avec l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants et la création de la Direction de la gestion du soutien aux blessés, ou DGSB, nous avons des relations plus étroites avec Anciens combattants Canada.

Je peux parler de la situation au Nouveau-Brunswick et dans l'Île-du-Prince-Édouard. Nous intégrons nos locaux pour avoir un élément de service dans nos bureaux. Ainsi, si nous avons affaire à un militaire malade ou blessé qui cherche à obtenir des prestations, il pourra se rendre compte du fait qu'il est en transition entre les Forces canadiennes et Anciens combattants Canada. Les choses sont mieux coordonnées parce que l'agent d'ACC est sur place, dans nos locaux. Cela permet de régler de nombreux problèmes sans avoir à faire la navette entre deux ministères parce qu'il est plus facile de déterminer la nature des difficultés, de donner les réponses voulues quand le soldat ou sa famille se pose des questions sur les prestations et de tout organiser.

Le service est conçu pour regrouper tous les partenaires qui interviennent dans la transition, c'est-à-dire les représentants des services de santé des Forces canadiennes et ceux de la santé publique du Nouveau-Brunswick. Dans notre région, nous avons établi des liens avec la Direction du développement communautaire du gouvernement provincial afin de déterminer ce que nous pouvons faire pour les anciens combattants. Nous maintenons une liaison étroite avec les services de la Légion qui s'occupent de ces derniers ainsi qu'avec le district et les bureaux régionaux de Halifax.

Il y a lieu de noter que nous avons une entente réciproque à Charlottetown pour ce qui représente la norme au Canada. Ordinairement, les bureaux d'Anciens combattants Canada sont colocalisés dans des établissements militaires proches des bases d'où vient la majorité de la nouvelle clientèle. Nous avons une entente réciproque dans l'Île-du-Prince-Édouard, où un officier des Forces canadiennes est affecté au bureau de district des Anciens combattants à Charlottetown. Cet arrangement fonctionne exceptionnellement bien.

We are not as far ahead as some of the other areas in that the main district office for VAC is in Saint John where the predominantly new client base is coming outside of CFB Gagetown. That is in transition. We have an agreement to move those personnel when the positions become available in the public service to get them into Gagetown to get a full regional office inside Gagetown to meet the needs of the client bases.

From my perspective, and because the joint personnel support unit, JPSU, is the military unit closest to Veterans Affairs Canada, which has the greatest access and deals most with VAC, it is going very well.

Ms. Matos: We have a similar experience in the western region. At the field level, the relationships between DND and VAC are quite strong. In particular, in the offices such as Edmonton and the garrison, where we have a full client service team, those relationships have a better opportunity to engage, collaborate and work collectively, particularly as members transition from the military to civilian life.

In smaller sites where we are just starting off, particularly the ASUs in, say, Calgary, or CFB Shilo, where we have only one or two staff, it might be more challenging to manage operationally. However, in terms of the relationships, they are quite strong and it will only get better with more experience.

Senator Wallin: Would you like to comment, Mr. Cormier?

Mr. Cormier: Yes. In Montreal, a year ago, we established a team of VAC staff near CFB Saint-Jean. It has been very successful. We are still working out some kinks, but that relationship has allowed us to quickly identify issues around transition. It allows us to work closely with DND before a member is released and allows us to consult and to anticipate any difficulties that a member might have when he or she is released.

For us, it has been a positive experience. Quebec City has a stronger history in terms of that working relationship. Perhaps Ms. Bastien wants to add to that.

[Translation]

Ms. Bastien: Co-location has really helped to improve the collaborative working relationship between Defence and the Department, in the best interests of the client. We are in the transformation and restructuring process precisely to be able to move our personnel so they are closer to the clientele's bases and also co-located with Canadian resources. There have been a lot of improvements in their relationship in the last two years and that is precisely because of co-location.

Senator Pépin: What are the three most common injuries you see in members of our military when they consult you? Is there a problem or problems that come up regularly?

Nous n'avons pas réalisé autant de progrès que certaines autres régions parce que le principal bureau de district d'ACC est à Saint John alors que l'essentiel de la nouvelle clientèle vient de la BFC Gagetown. Toutefois, la situation évolue. Nous avons une entente prévoyant de déplacer le personnel en cause afin de l'affecter à Gagetown lorsque des postes deviendront vacants dans la fonction publique. Nous aurons ainsi dans cette localité un bureau régional complet pouvant répondre aux besoins des clients.

Pour moi, tout va très bien parce que l'Unité interarmées de soutien au personnel ou UISP est l'élément militaire le plus proche d'Anciens combattants Canada. C'est aussi celui qui a le plus grand accès au ministère et qui traite le plus souvent avec lui.

Mme Matos : Les conditions sont semblables dans la région de l'Ouest. Les relations entre le MDN et ACC sont très fortes sur le terrain. En particulier, dans des bureaux comme ceux d'Edmonton et de la garnison, où nous avons une équipe complète de service à la clientèle, ces relations nous permettent d'établir des contacts, de collaborer et de travailler en commun, surtout au stade de la transition entre la vie militaire et la vie civile.

Dans les petits bureaux où nous venons tout juste de commencer nos activités, notamment dans les USS d'endroits tels que Calgary ou la BFC Shilo, où nous n'avons qu'un effectif d'une ou deux personnes, la gestion opérationnelle peut être plus difficile. Toutefois, pour ce qui est des relations, elles sont très bonnes et ne feront que s'améliorer avec l'expérience.

Le sénateur Wallin : Avez-vous quelque chose à ajouter, monsieur Cormier?

M. Cormier : Oui. Il y a un an, à Montréal, nous avons établi une équipe d'ACC près de la BFC Saint-Jean. Cette initiative a eu beaucoup de succès. Il reste encore des détails à régler, mais les bonnes relations qui existent nous ont permis de cerner rapidement les problèmes de transition. Nous pouvons ainsi collaborer étroitement avec le MDN avant la libération des militaires. En consultant les personnes compétentes, nous pouvons prévoir toute difficulté que ceux-ci pourraient avoir au moment de leur libération.

Pour nous, l'expérience a été positive. Je crois que Québec a plus d'expérience en ce qui concerne les relations de travail. Mme Bastien a peut-être quelque chose à ajouter à ce sujet.

[Français]

Mme Bastien : La colocalisation a vraiment aidé à améliorer la relation de travail de collaboration entre la défense et le ministère et ce, dans le meilleur intérêt du client. Nous sommes en mode de transformation et de restructuration justement pour déplacer notre personnel pour qu'il soit plus près des bases de cette clientèle et aussi colocalisé avec les gens des ressources canadiennes. Depuis deux ans, il y a eu beaucoup d'améliorations dans leur relation et cela est justement d   à la colocalisation.

Le sénateur Pépin : Quels sont les trois blessures les plus fréquentes que vous voyez chez nos militaires lorsqu'ils vous consultent? Est-ce qu'il y a un ou plusieurs problèmes qui reviennent régulièrement?

[English]

Lt.-Col. Hand: The old community of veterans has a multitude of injuries. However, we are predominantly seeing a mental health issue or an OSI related to operations or some previous injury. That takes the bulk of the soldiers that come to our unit and the ones currently transitioning into VAC services.

The next would be those with a visible physical injury, such as an amputee type of injury. In most cases, that is directly related to an operational experience overseas. We do not have large numbers of those in New Brunswick because New Brunswick tends to be a training base. We only have one or two operational units that only hit the operational cycle infrequently, whereas Valcartier, Edmonton and Petawawa have the units that are taking the bulk of the operational tours.

In the training systems, those physical injuries are posted down to my region because they have a physical injury and are incapable of functioning in the training system, unless they return to health.

The next level of injury is those that appear from long service injuries, or that are workplace related not attributed to an operation. Long service injuries could result from years of riding around in armoured personnel carriers or old jump injuries from being parachutists. Workplace injuries manifest themselves in bad backs and joint injuries, that type of thing. We get a large number of those coming through as well. Basically, those are the three types of injuries — two related to operations and one related to just years of being a soldier.

[Translation]

Senator Pépin: Do you have anything to add?

Ms. Bastien: I can try to get the figures. As Lcol Hand explained, it all depends on the nature and function of the base. There are some differences from one base to another. I could give you a national profile, but it would not be representative of all the bases.

Senator Pépin: Thank you. Earlier it was mentioned that veterans affected by post-traumatic stress syndrome, among other things, are getting younger and younger. Are a majority of those soldiers married? Are you familiar with the family problems caused by such trauma? Are services offered in those cases?

[English]

Lt.-Col. Hand: The family component is very important. Returning a soldier to health, if he is still in service and the intent is to do so — which JPSU is mandated to do — involves the family. It involves all aspects of his workplace and his return to work program, if we can put him in one. It involves the military chain of command, including anything he does after work hours at home.

[Traduction]

Lcol Hand : L'ancienne communauté de vétérans a une multitude de blessures. Toutefois, nous avons le plus souvent affaire à des problèmes de santé mentale ou à des BSO découlant de la participation à des opérations ou de blessures antérieures. Cela représente la majorité des soldats qui s'adressent à notre unité et qui font actuellement la transition vers les services d'ACC.

Il y a ensuite ceux qui ont des blessures visibles, comme les amputés. Dans la plupart des cas, ces blessures sont directement liées à des opérations outre-mer. Nous n'avons pas un grand nombre de personnes dans cette catégorie au Nouveau-Brunswick, la base locale faisant surtout de l'entraînement. Nous n'avons qu'une ou deux unités opérationnelles qui ne sont chargées de missions qu'à l'occasion, tandis que Valcartier, Edmonton et Petawawa ont des unités auxquelles on a recours pour la majorité des affectations sur le terrain.

Les militaires faisant partie des systèmes d'entraînement qui ont des blessures physiques sont affectés dans ma région parce qu'ils ne peuvent pas exercer leurs fonctions ordinaires jusqu'à ce qu'ils retrouvent la santé.

La catégorie suivante comprend les blessures attribuables à des services de longue durée ou autrement liées au travail, sans se rattacher à des opérations. Ces blessures peuvent découler par exemple d'années de circulation dans des transports de troupes blindés ou de sauts en parachute faits longtemps auparavant. Les blessures liées au travail se traduisent par des maux de dos, des lésions articulaires, et cetera. Nous en voyons également un grand nombre. Ce sont donc les trois principaux types de blessures, dont deux sont liées aux opérations et une, au simple fait d'avoir été soldat pendant des années.

[Français]

Le sénateur Pépin : Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter?

Mme Bastien : Je peux tenter d'obtenir les données. Comme le Lcol Hand l'expliquait, tout dépend de la nature de la base et des fonctions. On retrouve certaines différences d'une base à l'autre. Je pourrais vous fournir un portrait national, mais il ne serait pas représentatif de toutes les bases.

Le sénateur Pépin : Je vous remercie. On disait plus tôt que les combattants affectés par le syndrome du stress post-traumatique, entre autres, sont de plus en plus jeunes. La majorité de ces militaires sont-ils mariés? Connaissez-vous les problèmes familiaux engendrés par ces traumatismes? Est-ce que des services sont offerts dans ces cas?

[Traduction]

Lcol Hand : La composante familiale est très importante. Les soins donnés à un soldat pour qu'il retrouve la santé, s'il fait encore partie des Forces — c'est le but et le mandat de l'UISP —, font intervenir la famille. Ces soins recouvrent tous les aspects du lieu de travail et du programme de réintégration, s'il est possible de le placer dans un tel programme, ainsi que la hiérarchie militaire et tout ce que le soldat fait chez lui après les heures de travail.

The family is affected in every case. Whether it is a physical injury or an OSI, it has an effect on the family as to what that family member can do compared to what he used to be able to do.

We have very good connections to the Military Family Resource Centre, lots of resources available inside the military and outside on the civilian service providers to allow spouses and the families access to those things that they may need to help them deal with their husband's or wife's issues. Also, we keep getting better. As we learn more about it, we seek and find new resources within the community to deal with these issues.

Senator Meighen: What kind of success do you have in attracting people to your resources? We have heard testimony that it is not always easy to persuade people that they need help, particularly to get the spouses of the injured members there.

Lt.-Col. Hand: It can be difficult. It has been my experience that almost all of our clients or soldiers start in denial and that expands into the family. They have had a dramatic change to their lifestyle. They are not fully functioning as soldiers anymore in a certain capacity. What they thought their life would be has now changed. That affects the family.

It is hard to get them to admit that they need to seek help. Once they have done it and they come to us, we have a whole raft of things that they can access in terms of services. I have no mandate to force a family to the table or to a service. It is always offered, but they have to come and request it.

Senator Pépin: If a member of the military dies, what immediate services do you provide to the spouses? Does she or he still have to go to the military family centre to get them?

Lt.-Col. Hand: No. There is a structured process for when a spouse or a military member dies. The immediate response is through the chain of command from the member's unit. It provides an assisting officer who then has access to many benefits across the system, including VAC, SISIP, financial help, medical help and the chain of command in the system. That AO will then manage that family through the process of the funeral, and for probably a period of six months to a year that the spouse and the family are still connected to the military for the help they need to sort out their affairs.

At a certain point, that file or that family's file is transferred from the chain of command of the unit to the JPSU. We track that family forever, depending on how much they need from us. Some families are still very connected with us; some families are capable of moving on and doing other things.

La famille est touchée dans tous les cas. Une blessure physique ou une BSO a une incidence sur la famille dans la mesure où le soldat ne peut plus faire des choses qu'il avait l'habitude de faire auparavant.

Nous avons d'excellents contacts avec le Centre de ressources pour les familles des militaires. Il est possible de recourir à une foule de services aussi bien militaires que civils pour permettre aux conjoints et aux autres membres de la famille d'avoir accès à l'aide nécessaire. De plus, les choses s'améliorent constamment. À mesure que nous acquérons plus d'expérience, nous cherchons et trouvons de nouvelles ressources dans la collectivité pour affronter les problèmes que connaissent les soldats blessés et leur famille.

Le sénateur Meighen : Dans quelle mesure réussissez-vous à convaincre les gens de se prévaloir de ces ressources? D'après certains témoins que nous avons entendus, il n'est pas toujours facile de persuader les gens qu'ils ont besoin d'aide, et particulièrement d'amener les conjoints des blessés à utiliser les services disponibles.

Lcol Hand : Cela peut être difficile. Je sais d'expérience que presque tous nos clients, c'est-à-dire les soldats, commencent par nier la réalité, attitude qui s'étend également à leur famille. Ils sont confrontés à un changement extraordinaire de leur mode de vie. Ils ne peuvent plus exercer pleinement leur métier de soldat ni mener la vie qu'ils avaient auparavant envisagée. Cela se répercute sur la famille.

Il est difficile de les amener à admettre qu'ils ont besoin d'aide. Une fois qu'ils l'ont fait et qu'ils se sont adressés à nous, nous pouvons leur donner accès à toute une gamme de services. Toutefois, je n'ai pas le mandat d'obliger une famille à accepter des services. Ceux-ci sont toujours offerts, mais il faut que les gens viennent les demander.

Le sénateur Pépin : En cas de décès d'un militaire, quels services offrez-vous immédiatement au conjoint? Le conjoint doit-il se rendre au centre pour les familles des militaires afin de les obtenir?

Lcol Hand : Non. Nous avons un processus structuré que nous suivons lorsqu'un militaire ou un conjoint de militaire décède. La réaction immédiate vient de l'unité du militaire en passant par la chaîne de commandement. Elle prévoit la désignation d'un officier qui a accès à de nombreux services partout dans le système : ACC, RARM, aide financière, assistance médicale et toute la chaîne de commandement. L'officier désigné aide ensuite le conjoint et la famille à s'occuper des funérailles et se tient à leur disposition, probablement pendant la période de six mois à un an durant laquelle ils demeurent en contact avec les militaires, afin de leur offrir les services dont ils ont besoin pour mettre de l'ordre dans leurs affaires.

À un moment donné, le dossier de la famille est transmis par la chaîne de commandement de l'unité à l'UIISP. Nous continuons alors à suivre la famille pendant une période illimitée, tant qu'elle a besoin de nous. Certaines familles maintiennent des contacts étroits avec nous, tandis que d'autres arrivent à tourner la page et à se débrouiller toutes seules.

Currently, we are tracking 28 families of fallen soldiers. That goes back a number of years. Some families are still talking to us four or five years later; some we only phone once a year because that is all they request.

Senator Dallaire: That is fine for those who are still serving. For those who are released and now are totally in the hands of Veterans Affairs, how do you handle situations of people dying as a result of suicide? What investigations do you do to determine the reason for that and the follow-up of that dossier?

[Translation]

Ms. Bastien: If it is a veteran who was released some time ago and he is one of our clients, we will be informed of it and we will work with the family to determine what support we can offer. However, we do not investigate the causes of the death. Our role is rather to look at how we can help the family get through that difficult time.

Senator Dallaire: No investigation is done into the cause of the death or the suicide, even if the veteran committed suicide because of their military service and the care they received? You have no responsibility for determining whether the cause of death is attributable to those reasons or other reasons?

Ms. Bastien: Depending on the circumstances, we can hold a case conference to see whether something went wrong. However, the Department's primary objective is to focus on how we can help the family get through the difficult time and the support they will need.

Senator Dallaire: You offer technical care and certainly the financial aspect has to be considered.

Ms. Bastien: We are talking about support for the family.

Senator Dallaire: With this new generation of veterans, where we are seeing cases of suicide, would it not be essential to see whether your responsibility might not extend to analyzing the reasons behind these deaths?

Ms. Bastien: There are research programs, but I am not in a good position to talk to you about them. In some circumstances, we look at the question. If something went wrong, we make recommendations to see how to improve services and prevention. However, there is no formal process.

[English]

Senator Meighen: How long do you think it will take to move the personnel from Saint John up to Gagetown?

Lt.-Col. Hand: We are in the process right now. This is a Veterans Affairs initiative. The base and the JPSU certainly would like to see the regional office in Gagetown. It depends on the tenure of the public servants and when those positions become open to be reposted in a new location.

Senator Meighen: What would have motivated the establishment in Saint John, where there is no base, and where there is one down the way?

À l'heure actuelle, nous suivons 28 familles de soldats décédés. Cela remonte à un certain nombre d'années. Certaines familles s'adressent encore à nous quatre ou cinq ans plus tard. Dans d'autres cas, il nous suffit de téléphoner une fois par an parce que c'est tout ce qu'elles demandent.

Le sénateur Dallaire : Tout cela est parfait dans le cas des militaires en service actif. Pour ceux qui sont libérés et dépendent totalement d'ACC maintenant, que faites-vous par exemple en cas de suicide? Quelles enquêtes menez-vous pour déterminer les motifs du suicide et décider des suites à donner?

[Français]

Mme Bastien : S'il s'agit d'un vétéran libéré depuis un certain temps et qu'il est un de nos clients, nous en serons informés et déterminerons avec la famille le soutien que nous pouvons offrir. Toutefois, nous ne menons aucune enquête quant aux causes du décès. Notre rôle est plutôt d'examiner comment on peut aider la famille à traverser cette épreuve.

Le sénateur Dallaire : Aucune enquête n'est menée sur les causes du décès ou du suicide, même si ce vétéran s'est suicidé en raison de son service militaire et des soins qu'il a reçus? Vous n'avez pas la responsabilité de déterminer si la cause du décès est attribuable à ces raisons ou à d'autres raisons?

Mme Bastien : Selon les circonstances, nous pouvons faire une conférence de cas pour voir s'il y a eu un manquement. Toutefois, le principal objectif du ministère est de se concentrer sur la façon dont il peut aider la famille à traverser l'épreuve et le soutien dont elle aura besoin.

Le sénateur Dallaire : Vous offrez des soins d'ordre technique et il y a certes le côté financier à considérer.

Mme Bastien : Nous parlons du soutien au niveau de la famille.

Le sénateur Dallaire : Avec cette nouvelle génération de vétérans, où on observe des cas de suicides, ne serait-il pas essentiel de voir si votre responsabilité ne s'étendrait pas à faire une analyse des raisons qui motivent ces décès?

Mme Bastien : Il existe des programmes de recherche, mais je ne suis pas bien placée pour vous en parler. Dans certaines circonstances, nous nous penchons sur la question. Et s'il y a eu manquements, nous formulons des recommandations pour voir comment améliorer l'intervention et la prévention. Toutefois, il n'existe pas de processus formel.

[Traduction]

Le sénateur Meighen : Combien de temps faudra-t-il, à votre avis, pour déplacer le personnel de Saint John à Gagetown?

Lcol Hand : Le processus est déjà en cours. C'est une initiative des Anciens combattants. La base et l'UISP souhaitent bien sûr que le bureau régional se trouve à Gagetown. Tout dépend des fonctionnaires en poste et du moment où ces emplois deviendront vacants pour qu'il soit possible de les déplacer.

Le sénateur Meighen : Pour quel motif le bureau a-t-il été établi à Saint John, où il n'y a pas de base et qui se trouve à une certaine distance de la base actuelle?

Lt.-Col. Hand: I do not think I can answer that question.

Senator Meighen: I do not blame you; only the military could.

Senator Day: There are many older veterans living in the Saint John region, and the old Veterans Affairs office dealt with a large clientele in the greater Saint John region.

Senator Meighen: Even when Gagetown was in existence after the war?

Senator Day: Yes.

Senator Meighen: Anyone can answer this question. What is your largest challenge right now? What would you fix if you were king of the kingdom?

Ms. Matos: Our largest challenge is balancing the service delivery to our traditional veterans, trying to meet their needs as they age and move into the elderly stages of their lives, compared to our younger veterans, who can be as young as 18 years of age. We are looking into that challenge. We are looking at our service delivery model, and our technology and how we interact with our clients. Our clients access all social media outlets, such as Facebook, but we are not equipped technically to serve them in that arena. We are trying to modernize our efforts to serve our clients. In our region, that is one of our biggest challenges in meeting the needs of our clients.

Senator Meighen: Some of your older clients do not communicate via the Internet, I suppose.

Senator Dallaire: The link between Veteran Affairs Canada and National Defence started with Ms. Violet Parker and Lieutenant-Colonel R.G. MacLellan in 1998. We have been at it for 12 years.

Are the military medical records transferred automatically into the computer system of Veterans Affairs Canada at your level and at Charlottetown?

Ms. Bastien: We have had access to medical records for a number of years. VAC has staff in the medical clinic whose job is to photocopy medical records that we require and request. We are working on developing the interface because military records are being digitized at DND. In the next couple of months, we will be able to access the electronic medical records of VAC members.

Senator Dallaire: You are able to look at a file to determine the reason for the demand. However, other materials have not been considered so you have to go back into the file and re-copy. Do I understand correctly that you will be able to absorb a full digitized medical file into the system at Veteran Affairs Canada in the near future?

Ms. Bastien: Until four years ago, the request would select specific parts of the document. For the last four years, if my memory serves correctly, we have been photocopying the entire file so that we have full access.

Lcol Hand : Je ne crois pas pouvoir répondre à cette question.

Le sénateur Meighen : Je ne vous blâme pas. Seuls les militaires peuvent le faire.

Le sénateur Day : De nombreux vétérans âgés vivent dans la région de Saint John. L'ancien bureau des Anciens combattants avait donc une importante clientèle dans la région métropolitaine.

Le sénateur Meighen : Même après la création de la base de Gagetown après la guerre?

Le sénateur Day : Oui.

Le sénateur Meighen : N'importe lequel des témoins peut répondre à cette question. Quelle est votre plus grand problème en ce moment? Quelles mesures prendriez-vous si vous aviez des pouvoirs illimités?

Mme Matos : Notre plus grand défi est de trouver un juste équilibre entre la prestation de services à nos anciens combattants traditionnels, en essayant de répondre à leurs besoins à mesure qu'ils vieillissent, et la prestation de services à nos jeunes vétérans, dont certains n'ont que 18 ans. Nous nous attaquons à ce problème. Nous examinons notre modèle de prestation de services, notre technologie et nos moyens d'interaction avec nos clients. Ceux-ci ont accès à tous les médias sociaux, comme Facebook, mais nous n'avons pas un matériel technique adéquat pour les servir dans ce domaine. Nous essayons de moderniser nos services. Dans notre région, c'est le problème le plus important que nous ayons en essayant de répondre aux besoins de nos clients.

Le sénateur Meighen : Je suppose que certains de vos clients les plus âgés n'utilisent pas Internet.

Le sénateur Dallaire : Le lien entre Anciens combattants Canada et la Défense nationale a commencé avec Mme Violet Parker et le Lcol R.G. MacLellan en 1998. Il existe donc depuis 12 ans.

Les dossiers médicaux militaires sont-ils automatiquement transférés dans le système informatique d'Anciens combattants Canada à votre niveau et à Charlottetown?

Mme Bastien : Nous avons accès aux dossiers médicaux depuis un certain nombre d'années. ACC a du personnel dans la clinique qui photocopie les dossiers médicaux dont nous avons besoin. Nous nous occupons du développement de l'interface parce que les dossiers militaires sont numérisés au MDN. Nous serons en mesure d'accéder aux dossiers médicaux électroniques des anciens combattants dans les deux prochains mois.

Le sénateur Dallaire : Vous avez la possibilité d'examiner un dossier pour déterminer le motif de la demande. Toutefois, comme d'autres documents n'ont pas été pris en considération, vous devez reprendre le dossier et faire des copies. Ai-je bien compris que vous aurez la possibilité dans un proche avenir de verser un dossier médical numérisé complet dans le système informatique d'Anciens combattants Canada?

Mme Bastien : Il y a quatre ans, nous ne disposions que de certaines parties du document. Depuis, si je me souviens bien, nous photocopions le dossier entier pour avoir accès à tous les éléments.

Senator Dallaire: You mentioned the challenge of operating two charters — the old charter, which still has growing pains, and a new charter.

What formal training have you and your staff received in order to fully comprehend the complexities of the new charter, assess the contracts you need for retraining and rehabilitation and comprehend the dimension of the injury scale. In particular, I wonder whether the operational stress injury clients are supported when trying to fill out all the forms or are they on their own to do that.

Ms. Matos: In response to your question on formal training, it is quite a transition from the old charter to the new charter. Starting in fall 2005, all our front line staff, including regional staff, went through a stringent set of training modules that included not only the history around military culture and information about the typical medical conditions but also operational stress injuries, information on the New Veterans Charter legislation, the policies, business processes, and the rehabilitation models. These were important to all of our staff because they were shifting significantly. After that initial training was complete, about mid-2006, we recognized that we needed to build additional modules for the staff, which included a refresher of all the information I just shared. As well, we needed to deliver training in areas such as applied suicide intervention and motivational interviewing. We need to know how to engage a challenging client who might not be ready to work with the department and who might have too many issues, psychiatric, physical or other, that prevent them from working with VAC. All of that training has occurred. In 2006, our statement of qualifications for hiring our case managers also changed. Currently, all our case managers must have a degree in social work or psychology or other related field, plus experience in case management. We have gone to that extent to ensure that our front line workers, who work most intensively with our clients, have the best possible skill sets and competencies to work with our clientele. However, at this time not all of our case managers have those skills sets. We know that there is still work to be done, and the department is working on our capacity to case manage, which includes supporting our case managers. Ms. Bastien spoke earlier to the role of the clinical consultant. That position offers support, coaching and professional practice supervision of front line workers.

Those are some of the things we have done. We recognize that individuals you referred to with operational stress injuries require more intensive support. The role of the case manager is to work with that individual and his or her family to help them to build the supports they require.

Senator Dallaire: We no longer need bulletproof glass counters because we are doing more training. Do you think that because of the continued complexity, you need a training establishment to

Le sénateur Dallaire : Vous avez parlé de la difficulté d'appliquer deux chartes, l'ancienne, qui pose encore des problèmes, et la nouvelle.

Quelle formation officielle avez-vous reçue, vous-même et les membres de votre personnel, pour comprendre pleinement tous les aspects complexes de la nouvelle charte, évaluer les contrats dont vous aurez besoin pour le recyclage et la réadaptation et bien saisir les dimensions de la liste des blessures. Je me demande en particulier si les clients atteints de blessures de stress opérationnel reçoivent de l'aide pour remplir tous les formulaires ou bien s'ils doivent s'en occuper tout seuls?

Mme Matos : Pour répondre à votre question concernant la formation officielle, je dois dire qu'il a fallu faire toute une transition pour passer de l'ancienne à la nouvelle charte. Depuis l'automne 2005, tout notre personnel de première ligne, y compris les employés régionaux, a dû suivre un ensemble strict de modules de formation, qui comprenait non seulement l'histoire et la culture militaires ainsi que des renseignements sur les conditions médicales types, mais aussi les blessures de stress opérationnel, de l'information sur les mesures législatives, les politiques et les processus opérationnels relatifs à la Nouvelle Charte des anciens combattants et les modèles de réadaptation. Ces connaissances étaient importantes pour tous les membres de notre personnel parce qu'elles évoluaient sensiblement. À la fin de la formation initiale, vers le milieu de 2006, nous avons reconnu qu'il fallait concevoir des modules supplémentaires comprenant un rappel de tous les renseignements que je viens de mentionner. Nous avons également compris qu'il était nécessaire de donner de la formation dans des domaines tels que les techniques d'intervention face au suicide et les techniques d'entrevue de motivation. Nous devons savoir comment traiter avec un client récalcitrant qui n'est pas prêt à collaborer avec le ministère parce qu'il a trop de problèmes psychiatriques, physiques et autres. Toute cette formation a déjà été donnée. En 2006, notre énoncé de qualités pour l'embauche de nos gestionnaires de cas a également changé. À l'heure actuelle, tous nos gestionnaires de cas doivent avoir un diplôme en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe ainsi que de l'expérience en gestion des cas. Nous sommes allés aussi loin pour nous assurer que nos travailleurs de première ligne, qui ont les contacts plus étroits avec les clients, possèdent les meilleures compétences possible. Toutefois, nos gestionnaires de cas n'ont pas encore tous ces compétences. Nous savons qu'il nous reste du travail à faire. Le ministère s'occupe de renforcer notre capacité de gestion des cas, qui comprend aussi le soutien des gestionnaires de cas eux-mêmes. Mme Bastien a parlé tout à l'heure du rôle du consultant clinique. Le titulaire de ce poste offre des services de soutien et d'assistance professionnelle aux travailleurs de première ligne et s'occupe aussi de leur supervision.

Voilà certaines des choses que nous avons faites. Nous comprenons que les personnes, que vous avez mentionnées, ayant des blessures de stress opérationnel ont besoin d'un soutien intensif. Le gestionnaire de cas travaille avec eux et avec leur famille pour les aider à trouver les appuis dont ils ont besoin.

Le sénateur Dallaire : Nous n'avons plus besoin de vitres antiballes parce que nous donnons maintenant plus de formation. Avez-vous l'impression, à cause de la complexité croissante, que

formally run people through the training processes? More and more families are being recognized under the New Veterans Charter because it has a strong emphasis on families. Yet, we have not heard much about how that side has evolved. Perhaps they do not want to engage even though they have the right to services. Do we need more capabilities, beyond a crash program, to engage them in the available processes?

Ms. Matos: We have considered options in terms of how to keep our staff trained, which will be an internal challenge. We work with local universities and any other resources available in the various offices that are cost effective to link with the community partners. I have a team of health professionals at my regional office that include rehab officers, mental health officers and nursing and medical professionals. They provide support and consultation to the front line workers. The case managers have access to those supports. We have a mirror image in head office that offers support as well. Our staff has the ability to connect with the individuals they might need to work through complex cases. Your point is taken that we need to do more work with regard to staff that might not have the competencies to which you refer.

Senator Dallaire: They will acquire more experience.

[*Translation*]

Senator Dallaire: I have an example. Take the case of a reservist in Matane who thinks he has a problem that calls for his case to be looked at by Veterans Affairs. He is still a Class A reservist. Does he have to go through his unit, through the militia brigade or the militia headquarters? Does he go directly to Valcartier? What instrument will give this individual all the information he needs in order to get care? I am using Matane, but there are several other places.

Ms. Bastien: There are several mechanisms that can be used and he will be able to receive the help he needs. He can go through his chain of command. We regularly make presentations to reserve commanders so they are well informed about the services offered and what we can do for reservists. Or he can visit a district officer, whether in Campbellton or Valcartier.

Senator Dallaire: Does he have to pay for the service out of pocket?

Ms. Bastien: Yes. He can also start by calling the 1-800 number if he doesn't want to go through his chain of command. He can also go to our Internet site. And he can also go and see the Legion. I know there is a very active service officer in the Rimouski area who is very familiar with our programs, and who can refer and guide him in his efforts to get in contact with us.

[*English*]

Senator Dallaire: Does the reservist get engaged?

vous avez besoin d'un établissement pouvant donner au personnel la formation officielle nécessaire? De plus en plus de familles sont reconnues dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui insiste beaucoup sur la famille. Pourtant, nous n'avons pas entendu grand-chose à ce sujet. Peut-être les familles hésitent-elles à prendre contact avec vous, même si elles ont droit aux services. Avons-nous besoin de plus de capacité, au-delà d'un programme intensif, pour les renseigner sur les services disponibles?

Mme Matos : Nous avons examiné les possibilités qui s'offrent pour assurer la formation du personnel, qui constitue un défi interne. Nous collaborons avec les universités locales et recourons aux autres ressources disponibles dans les différents bureaux afin de trouver des moyens économiques d'établir des liens avec les partenaires communautaires. À mon bureau régional, j'ai une équipe de professionnels de la santé comprenant des spécialistes en réadaptation et en santé mentale, des médecins et des infirmières. Ils appuient les travailleurs de première ligne et se tiennent à leur disposition pour des consultations. Les gestionnaires de cas ont également accès aux membres de l'équipe. Nous avons la même chose à l'administration centrale, qui offre également du soutien. Les membres de notre personnel ont la possibilité de joindre les personnes dont elles ont besoin pour régler les cas complexes. Nous nous rendons compte, comme vous l'avez dit, que nous avons besoin d'en faire davantage dans le cas des membres du personnel qui n'ont peut-être pas encore les compétences que vous avez mentionnées.

Le sénateur Dallaire : Ils vont acquérir de l'expérience.

[*Français*]

Le sénateur Dallaire : J'ai un exemple. Prenons un réserviste, à Matane, qui croit avoir un problème qui mérite qu'on regarde son dossier des Anciens Combattants. Il est encore réserviste dans la classe A. Est-ce qu'il doit passer par son unité, par la brigade de la milice ou par le quartier général de la milice? Est-ce qu'il se dirige directement à Valcartier? Quel est l'instrument par lequel cet individu pourra avoir toute l'information dont il a besoin afin d'être suivi? J'utilise Matane, mais il y a plusieurs autres endroits.

Mme Bastien : Il y a plusieurs mécanismes qui peuvent être utilisés et il pourra recevoir l'aide dont il a besoin. Il pourra passer par sa chaîne de commandement. On fait régulièrement des présentations aux commandants de réserve pour qu'ils soient bien informés des services offerts et de ce qu'on peut faire pour les réservistes. Ou encore, il peut visiter un bureau de district, que ce soit à Sainte-Foy, à Campbellton ou à Valcartier.

Le sénateur Dallaire : Doit-il payer ce service de sa poche?

Mme Bastien : Oui. Il peut aussi, dans un premier temps, appeler le numéro 1-800 s'il ne veut pas passer par sa chaîne de commandement. Il peut aussi passer par notre site Internet. Il peut également aller voir la légion. Je sais qu'il y a un officier d'entraide très actif dans le coin de Rimouski qui connaît très bien nos programmes et qui peut l'aiguiller et l'accompagner lors de sa démarche pour entrer en contact avec nous.

[*Traduction*]

Le sénateur Dallaire : Prend-on contact avec les réservistes?

Lt.-Col. Hand: Yes, they do.

Senator Dallaire: If injured, does the reservist stay on full employment and salary?

Lt.-Col. Hand: It depends on the contract. We can carry a class B reservist if the injury is not mission related for a number of months until he establishes himself elsewhere. Class A reservists are more problematic because of parameters in their terms of service. If a class B reservist was on service overseas, and the injury is directly attributable to service in Afghanistan, it is much easier to facilitate because a reserve compensation package can be applied.

The class A, class B, class C side of the house is problematic because the terms of service limit what benefits he can access. However, we have all classes coming through our door. We try to help them as best we can and to point them in the right direction.

Senator Day: My question has been answered in large part. I was interested to talk about the transition from traditional veterans and the Veterans Affairs offices. We are all probably familiar with offices like that in Saint John, New Brunswick where individual case managers had a list of veterans and their families that they kept an eye on. They dealt with VIP or pension issues and transition of the veterans into hospitals or nursing homes.

You now have a new realm of responsibilities. Ms. Matos described training done in the western region. Has new staff been hired? How do you maintain the case management role and ensure that traditional veterans are not forgotten, although that caseload is decreasing? Is new staff with new academic qualifications replacing existing case workers? How do you manage that transition?

Ms. Matos: The training I discussed applies to all of Canada.

The issue you refer to is an operations issue in how district operations provide an equal level of service to traditional and new clients. Robert Cormier may be better situated to speak to that issue because he manages those operations.

Mr. Cormier: It is a challenge to maintain a high level of quality service for our traditional veterans while, as you said, the new generation of veterans require an entirely new skill set for staff.

People came to our department years ago with a desire to work with aging veterans. They came with a certain skill set and knowledge. They are now confronted with the reality that their caseloads of senior veterans are declining, and they have to shift into another mode of interventions.

Lcol Hand : Oui.

Le sénateur Dallaire : Si un réserviste est blessé, garde-t-il son emploi et son plein salaire?

Lcol Hand : Cela dépend du contrat. Nous pouvons nous occuper des réservistes de classe B pendant un certain nombre de mois si leur blessure n'est pas liée à une mission, jusqu'à ce qu'ils puissent s'établir ailleurs. Le cas des réservistes de classe A est plus problématique à cause de leurs conditions de service. Si un réserviste de classe B affecté outre-mer subit une blessure directement attribuable à son service en Afghanistan, il est beaucoup plus facile de s'occuper de lui parce qu'il peut se prévaloir du régime de rémunération de la réserve.

Dans les classes A, B et C, il peut y avoir des difficultés parce que les conditions de service limitent les avantages auxquels le réserviste peut avoir accès. Toutefois, nous nous occupons de réservistes de toutes les classes. Nous essayons de notre mieux de les aider et de les orienter vers les services compétents.

Le sénateur Day : Vous avez déjà répondu à une bonne part de ma question. Je voulais parler de la transition entre les vétérans traditionnels et les plus jeunes ainsi que des bureaux des Anciens combattants. Je suppose que nous connaissons tous des bureaux comme celui de Saint John, au Nouveau-Brunswick, où des gestionnaires de cas ont chacun une liste de vétérans et de membres de leur famille dont ils s'occupent, notamment en ce qui concerne le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les pensions et l'admission dans les hôpitaux ou les foyers pour personnes âgées.

Vous avez maintenant une foule de nouvelles responsabilités. Mme Matos a parlé de la formation dans la région de l'Ouest. A-t-on engagé de nouveaux employés? Comment arrivez-vous à maintenir les fonctions de gestion de cas en veillant à ne pas oublier les vétérans traditionnels malgré la diminution de leur nombre? Y a-t-il de nouveaux employés répondant aux nouvelles normes de compétence qui remplacent les gestionnaires actuels de cas? De quelle façon gérez-vous la transition?

Mme Matos : La formation dont j'ai parlé s'applique à tout le Canada.

Vous avez soulevé une question opérationnelle liée à la façon dont les districts veillent à dispenser des services d'un niveau égal aux clients traditionnels comme aux nouveaux clients. Robert Cormier est probablement mieux placé que moi pour en parler parce qu'il gère lui-même ces opérations.

M. Cormier : Il est difficile de continuer à assurer un service de qualité à nos vétérans traditionnels tout en nous occupant, comme vous l'avez dit, de la nouvelle génération d'anciens combattants qui a besoin d'un personnel possédant des compétences très particulières.

Il y a quelques années, les gens qui venaient travailler dans notre ministère souhaitaient aider des anciens combattants âgés. Ils avaient un certain ensemble de connaissances et de compétences. Ils doivent maintenant affronter une nouvelle réalité : leur clientèle de vétérans âgés diminue, et ils doivent passer à de nouveaux modes d'intervention.

To put it bluntly, some staff have chosen not to make that shift. That is okay and it is something we have to address. Managers must communicate with our staff to ensure they are at the right place to give the service we expect them to give. Some staff have chosen to leave because they are not interested in continuing. Other staff decided to take up the challenge, even in mid-career, and to gain the skill sets they lack through their own initiative and the training offered by the department.

The situation is dynamic and evolving. We look at our client profile, the difference between traditional and young veterans, and the challenges that profile poses. Internally, our staff has that similar challenge. Older staff are, perhaps, more interested in working with traditional veterans. Newer staff are, perhaps, more skilled and interested in working with rehabilitation and those kinds of issues.

That is a daily challenge for the department.

Senator Day: Are you allowing this transition to happen by attrition through retirement and departures or was there a major realignment where it was suggested to some people that they find work elsewhere and you hired new people?

Mr. Cormier: The situation varies across the country. In my office in Montreal, we have been able to manage through attrition or by people coming to the conclusion that they want to work in another area. We have not had to take a more aggressive approach.

That luxury of attrition may not be possible in other areas of the country. Western and Atlantic Canada may have offices where they have to be more direct.

Ms. Matos: Operations are exactly as Mr. Cormier indicated in the western region. Where an office in the west has available capacity, we have used a concept we call service without borders. Staff from an office that has capacity will support another office that perhaps lacks in a particular capacity. We have managed the transition in that way and it has worked well. This approach is more challenging with case management.

However, this form of case management has worked well in British Columbia. The Victoria office has the second highest volume of New Veterans Charter clients and clients on rehabilitation. The office has a shortage of staff, and it has received support from the Vancouver district office and the British Columbia interior office, which have excess capacity.

To an extent, the service without borders concept works. It allows us to manage ourselves through a period while we try to deal with changing dynamics with our traditional client population decreasing and additional clientele from the New Veterans Charter.

Pour dire les choses carrément, certains employés ont décidé de ne pas faire la transition. Nous nous en accommodons, mais nous devons quand même réagir. Les gestionnaires doivent communiquer avec les employés pour s'assurer qu'ils sont affectés au bon endroit et peuvent donner les services attendus d'eux. Certains ont décidé de partir parce qu'ils ne souhaitent pas continuer. D'autres préfèrent relever le défi, même à mi-carrière, en essayant d'acquérir les compétences qui leur manquent de leur propre initiative et grâce à la formation offerte par le ministère.

La situation évolue. Nous examinons le profil de notre clientèle, la différence entre les vétérans jeunes et âgés et les difficultés que cela occasionne. Sur le plan interne, notre personnel est confronté aux mêmes défis. Les employés les plus âgés aiment mieux travailler avec les vétérans traditionnels. Les nouveaux membres du personnel ont probablement davantage de compétences et préfèrent s'occuper de réadaptation et de services du même ordre.

C'est un défi quotidien pour le ministère.

Le sénateur Day : Faites-vous la transition en comptant sur l'attrition, c'est-à-dire les retraites et les départs, ou bien avez-vous entrepris une grande réorganisation dans le cadre de laquelle vous suggérez à certaines personnes de se trouver du travail ailleurs et engagez de nouveaux employés?

M. Cormier : La situation varie d'un endroit à l'autre du pays. Dans mon bureau de Montréal, nous avons pu gérer la situation grâce à l'attrition et au fait que certaines personnes ont elles-mêmes abouti à la conclusion qu'il serait préférable pour elles de travailler ailleurs. Nous n'avons pas eu à prendre des mesures plus énergiques.

D'autres régions du pays ne peuvent pas se payer le luxe de s'en remettre à l'attrition. Dans l'Ouest comme dans le Canada atlantique, les gestionnaires de certains bureaux doivent intervenir d'une façon plus directe.

Mme Matos : La situation dans la région de l'Ouest est exactement celle que vient de décrire M. Cormier. Lorsqu'un bureau de la région a des capacités suffisantes, nous avons eu recours à un concept que nous appelons « service sans frontières » : le personnel des bureaux ayant des capacités appuie celui d'un autre bureau qui manque de certaines compétences. C'est ainsi que nous avons géré la transition, et cela a bien marché. Cette approche occasionne cependant des difficultés en ce qui concerne la gestion des cas.

Toutefois, cette forme de gestion des cas a donné de bons résultats en Colombie-Britannique. Le bureau de Victoria se classe deuxième sur le plan du nombre de clients à desservir dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants et de clients en réadaptation. Le bureau connaît une pénurie de personnel et reçoit de l'aide du bureau de district de Vancouver et de celui de l'intérieur de la Colombie-Britannique, qui ont des capacités excédentaires.

Le concept du service sans frontières fonctionne dans une certaine mesure. Il nous permet de nous en sortir dans une période en évolution constante, avec une clientèle traditionnelle en baisse et une clientèle plus jeune relevant de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Senator Day: Although the committee is focusing on the New Veterans Charter and we are interested to learn how it is being implemented, it is also important to us and to Canadians that traditional veterans are not lost in this transition. We do not want to see all of your focus go to training for the New Veterans Charter. I know you are not doing that, but it is important that we put this on the record.

My second question pertains to how you handle situations. Consider a situation where a person in the military has been injured. He ends up in a hospital that may not be anywhere near where his unit is lodged. His family may be in different places — some may be on a base with access to a family resource centre, but the extended family certainly would not all be there.

Do you exchange best practices across the country? How do you ensure that individuals get the needed support at this critical time when he or she has just returned to Canada and is in hospital?

Lt.-Col. Hand: The member is still serving so he is within the realm of the military chain of command.

Senator Day: Yes.

Lt.-Col. Hand: He would not come to a JPSU or be seen by a JPSU until Canadian Forces health authorities place him under medical restrictions of some sort. Those restrictions will determine whether his recovery will be a certain length in terms of him still being carried by his unit and returning to work in his unit in his original capacity.

If the restrictions look like they might take longer, a decision is made by the chain of command and the local base surgeon to determine where that recovery would best be facilitated. Such a decision could see the member being posted to the local JPSU, taken out of the line unit, where he has nothing to do but follow his recovery aspects of returning to health and then into a return-to-work program.

If the medical restrictions are such that the member should be sent to another location in the country because that is where his family support network is or where it better supports him, we move that member there. We have a number of young private soldiers with no immediate family other than their parents getting hurt from one of the operational bases, Petawawa in particular, where the recommendation was that the young man be sent to New Brunswick to be closer to his mother and father. We do that. However, it is predicated on the medical assessment, how long the recovery takes, and the start point.

Senator Day: Let us talk about that front time. The early time is very important in terms of family support.

Lt.-Col. Hand: There are benefit packages from within the DCSM organization to allow spouses to travel to the hospital.

Senator Day: Who follows up on that?

Le sénateur Day : Bien que le comité concentre son étude sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et souhaite se renseigner sur la façon dont elle est mise en œuvre, nous croyons qu'il est également important, aussi bien pour nous que pour l'ensemble des Canadiens, que les vétérans traditionnels ne soient pas oubliés dans cette transition. Nous ne voulons pas que vous consacriez toute votre énergie à la formation liée à la nouvelle charte. Je sais que vous ne le faites pas, mais il est important de le mentionner.

Ma seconde question porte sur la façon dont vous vous occupez de certaines situations. Considérez le cas d'un militaire qui est blessé. Il reçoit des soins dans un hôpital qui est très éloigné du siège de son unité. Sa famille peut vivre à un endroit différent. Certains membres de la famille peuvent résider dans une base où ils ont accès à un centre de ressources pour les familles, mais les membres de la famille étendue ne sont sûrement pas tous là.

Échangez-vous des pratiques exemplaires partout dans le pays? Comment veillez-vous à ce que chaque militaire blessé obtienne le soutien nécessaire à ce moment critique, une fois rentré au Canada et admis dans un hôpital?

Lcol Hand : Le militaire demeure en service actif et relève donc de la chaîne de commandement.

Le sénateur Day : Oui.

Lcol Hand : L'UISP ne s'occuperait pas de lui tant que les autorités de la santé des Forces canadiennes ne lui auraient pas imposé des restrictions médicales d'une forme ou d'une autre. Ces restrictions déterminent si son rétablissement prendra un certain temps, s'il sera maintenu dans son unité et s'il pourra reprendre les fonctions qu'il y exerçait.

Si les restrictions indiquent que la période de rétablissement sera assez longue, la chaîne de commandement et le médecin-chef de la base décident de l'endroit où le militaire pourra le mieux se rétablir. Il pourrait alors être retiré de son unité pour être affecté à l'UISP locale, où il n'aura rien d'autre à faire qu'à suivre les traitements prescrits pour retrouver la santé, en attendant d'être inscrit à un programme de retour au travail.

Si les restrictions médicales sont telles que le militaire doit être envoyé à un autre endroit du pays parce que c'est là que se trouve son réseau de soutien familial ou qu'il peut recevoir les meilleurs soins, nous nous occupons du déplacement. Nous avons un certain nombre de jeunes soldats blessés venant d'une base opérationnelle, particulièrement Petawawa, qui n'ont d'autre famille que leurs parents. La décision prise était de les envoyer au Nouveau-Brunswick pour les rapprocher de leur père et de leur mère. Nous nous occupons de ces militaires. Toutefois, les choses dépendent de l'évaluation médicale, de la durée du rétablissement et du point de départ.

Le sénateur Day : Parlons des premiers stades au cours desquels le soutien de la famille très important.

Lcol Hand : La DGSC offre des prestations pour payer le voyage du conjoint qui va rendre visite au militaire à l'hôpital.

Le sénateur Day : Qui est-ce qui s'occupe des démarches?

Lt.-Col. Hand: The request will normally come through the chain of command to JPSU, which accesses it almost immediately. There are padre funds and base commander emergency funds; there are a number of mechanisms out there to provide that service at the start point.

We hold the purse strings inside DCSM to get the people over to the hospitals in Germany, and we do that as required on a regular basis.

Senator Day: This committee visited that hospital. It was a very good one.

Senator Wallin: We talked a little earlier on today and in other sessions too about the inclusion of families. It is one thing to deal with a CF member who returns with PTSD, but often the family members themselves have the same or related mental injuries. My understanding is they are required to seek their care and treatment in the community, not through the base or through any other system.

It seems obvious that, on one level, you would want them to be able to go onto the base. In the first place, many families do not live on the base so they might be connected, but I wonder about the implications of that down the road. If there were to be ongoing treatment or claims, this becomes a new financial issue.

Lt.-Col. Hand: It is problematic. The Canadian Forces health system does not treat spouses or family members. Other NATO countries do, but we do not.

The capacity of the clinic in Gagetown to accept that responsibility would be problematic. It is overworked as it is. That is compounded by the fact that, in a lot of areas, military families transferring across the country have to change medical cards, there is a waiting period between provincial jurisdictions and finding family doctors in new locations is difficult. It is still up to that family to have that.

We will still take them through the door and try to provide whatever services we can. Sometimes, it is easier because we are networked and we have the points of contact. If the family is not familiar with what is available to them, we can point them in the right direction. However, accessing Department of National Defence services is not done.

[Translation]

Senator Pépin: Ms. Bastien, if I understand correctly, you are saying that in the Quebec region we had a higher percentage, about 14 per cent, as compared to the rest of the country, of young veterans with mental health problems.

Is that because they are younger when they enrol in the Armed Forces? Given that you have more people who have these problems, do you have the support services needed to meet demand?

Ms. Bastien: I am going to clarify, I referred to the Quebec City district and when I talk about the clientele, I am not talking only about people who are in the Forces who have served in

Lcol Hand : La demande passe ordinairement par la chaîne de commandement pour atteindre l'UISP, qui s'en occupe immédiatement. Les aumôniers et les commandants des bases disposent de fonds d'urgence. Il y a un certain nombre de mécanismes permettant de donner ce service au point de départ.

Nous contrôlons, à l'intérieur de la DGSB, les fonds destinés à payer le voyage des conjoints jusqu'aux hôpitaux en Allemagne. Nous le faisons régulièrement, chaque fois que cela est nécessaire.

Le sénateur Day : Le comité a visité cet hôpital. Il est vraiment très bon.

Le sénateur Wallin : Nous avons parlé, un peu plus tôt aujourd'hui et au cours d'autres réunions, de l'intégration des familles. C'est une chose de traiter les militaires qui rentrent atteints du trouble de stress post-traumatique, mais il arrive souvent que des membres de la famille souffrent du même trouble ou d'affections mentales connexes. Je crois savoir qu'ils doivent alors obtenir des soins dans la collectivité, et non par l'entremise de la base ou dans le cadre d'un autre système.

Il semble évident que, d'une part, vous voudriez voir les membres de la famille installés dans la base. Par ailleurs, bien des familles ne vivent pas dans la base. Je me demande quelles sont les conséquences plus tard. De longs traitements et des réclamations pourraient occasionner des problèmes financiers.

Lcol Hand : C'est un problème. Le système de santé des Forces canadiennes ne traite pas les conjoints et les membres de la famille. Cela se fait dans d'autres pays de l'OTAN, mais pas chez nous.

Il serait difficile pour la clinique de Gagetown d'assumer cette responsabilité. Sa charge de travail est déjà lourde en ce moment. La situation est compliquée par le fait que, dans beaucoup de régions, les familles des militaires affectés à d'autres bases doivent se procurer de nouvelles cartes de santé, observer une période d'attente pour se prévaloir des services de santé d'une autre province et trouver un nouveau médecin de famille, ce qui peut être difficile. Il incombe néanmoins aux familles de le faire.

Nous nous occupons quand même des familles et essayons de leur fournir autant de services que possible. C'est parfois relativement facile pour nous parce que nous avons des réseaux et des points de contact. Si la famille ne connaît pas la région, nous pouvons l'orienter vers les services compétents. Toutefois, elle n'a pas accès aux services de la Défense nationale.

[Français]

Le sénateur Pépin : Madame Bastien, si j'ai bien compris, vous dites que dans la région du Québec, nous avions un pourcentage plus élevé, environ 14 p. 100, comparativement au reste du pays, de jeunes vétérans qui souffrent de problèmes de santé mentale,

Est-ce parce qu'ils sont plus jeunes lorsqu'ils s'engagent dans les Forces armées? Étant donné que vous avez plus de personnes qui souffrent de ces problèmes, avez-vous les services de soutien nécessaires pour répondre à la demande?

Mme Bastien : Je vais préciser, j'ai fait référence au district de Québec et lorsque je parle de la clientèle, je ne parle pas seulement de ceux qui sont dans les Forces ou ceux qui ont servi en

Afghanistan. Often, members of the military who are released from Valcartier will tend to stay around Valcartier. That percentage includes people who served eight or 10 years ago, and who have been released, but are clients.

But there is a trend. When we look at the profiles for the clientele near a base like Petawawa, Valcartier or Edmonton, there is an impact on the percentage of the clientele who have a mental health problem in comparison with other district offices where they don't have many clients who are former military or veterans of the Canadian Forces.

We also have a network of mental health clinics. They exist across the country, and there is one in Quebec City, between Valcartier and Sainte-Foy, which has been operational since 2004. When a client has a file at the clinic, the OST clinic can offer services to the wife and family. We also work with community organizations and the Legion to identify resources, to a network of resources that the family can deal with.

[English]

Senator Meighen: One of the areas of the New Veterans Charter we have had some conflicting testimony on is the pros on cons of the lump-sum payment as opposed to periodic payments, in the event of a serious injury. We realize that the lump-sum payment comes along with the whole suite of other benefits available to the injured person.

What financial counselling are you able to provide, if any, upon receipt of that money? Can you do it yourself, contract it out, or do you do any of that?

Ms. Matos: One of our suites of programs within the New Veterans Charter is financial benefits counselling. It provides up to \$500 for the member to seek financial counselling as to how to finance the funds that he receives from the departments in order to use it wisely. That is currently available to individuals who receive the lump sum disability award.

Senator Meighen: Has there been a reasonable take-up on that?

Ms. Matos: To this point, no. Part of the reason is that there are a lot of financial companies out there — banks and other institutions — that provide that type of counselling, usually free of charge. Therefore, we have not seen a huge uptake. I do not have the statistics available, though.

[Translation]

Senator Dallaire: I know the work you do in Quebec. You have really been in the vanguard in several areas. A client who goes to your clinics must be a patient who is already stabilized and be at a stage where they are able to participate in a care program, and not clients in crisis. Clients in crisis go to civilian hospitals. Is follow-up done from the civilian hospitals, and do you take them at some stage? For example, patients in Sainte-Anne de Bellevue are

Afghanistan. Souvent, les militaires libérés de Valcartier auront tendance à rester autour de Valcartier. Dans ce pourcentage, ce sont des gens qui ont servi, il y a huit ou dix ans, et qui ont été libérés, mais qui sont des clients.

Toutefois, il y a une tendance. Lorsqu'on regarde les profils de la clientèle à proximité d'une base comme Petawawa, Valcartier ou Edmonton, il y a une incidence sur le pourcentage de la clientèle qui a une problématique sur le plan de la santé mentale par rapport à d'autres bureaux de district où ils n'ont pas beaucoup de clients d'anciens militaires ou de vétérans des Forces canadiennes.

On a aussi un réseau de cliniques de santé mentale. Il y en a, un peu partout au pays, dont une à Québec, entre Valcartier et Sainte-Foy, qui est opérationnelle depuis 2004. Lorsqu'un client a un dossier à la clinique, la clinique de TSO peut offrir des services à la conjointe et à la famille. On travaille aussi avec les organisations communautaires, et avec la légion sur le plan de l'identification des ressources à un réseau de ressources avec lequel la famille peut faire affaires.

[Traduction]

Le sénateur Meighen : Nous avons reçu des témoignages contradictoires sur un aspect de la Nouvelle Charte des anciens combattants, à savoir les avantages et les inconvénients du paiement forfaitaire, par opposition aux versements périodiques, en cas de blessures graves. Nous comprenons que le paiement forfaitaire est assorti de toute une série d'autres avantages pour le militaire blessé.

Quels conseils financiers pouvez-vous offrir aux bénéficiaires lorsqu'ils reçoivent cet argent? Pouvez-vous donner vous-même ces conseils ou bien recourez-vous aux services d'experts extérieurs? Offrez-vous des services quelconques?

Mme Matos : Les conseils financiers font partie de l'ensemble d'avantages prévus dans la Nouvelle Charte des anciens combattants. L'intéressé peut obtenir un montant maximal de 500 \$ pour consulter un conseiller financier sur le placement des fonds qu'il a reçus. Cet avantage est actuellement offert aux personnes qui obtiennent une indemnité forfaitaire d'invalidité.

Le sénateur Meighen : Est-ce que beaucoup de gens se sont prévalus de ce service?

Mme Matos : Non, pas jusqu'ici. C'est en partie parce que beaucoup de banques et d'institutions financières offrent des conseils financiers, souvent gratuitement. Par conséquent, peu de gens se sont prévalus du service. Je n'ai cependant pas de statistiques à ce sujet.

[Français]

Le sénateur Dallaire : Je connais le travail que vous avez fait au Québec. Vous avez été vraiment avant-gardistes dans plusieurs domaines. Le client, qui va à vos cliniques, doit être un patient déjà stabilisé et être à un stade d'être en mesure de faire partie d'un programme de soins et non des clients en crise. Les clients en crise se retrouvent dans les hôpitaux civils. Le suivi se fait-il à partir des hôpitaux civils et là, vous les prenez à un certain stade? Les

followed up in the same way as patients at the CHUL. Do you anticipate having the capacity to do that in future?

Ms. Bastien: The client will be followed up by a case manager, a member of the district office personnel. If he is in treatment or follow-up at a clinic, there will be interaction between the clinic personnel and the district office personnel to follow up on the client.

Certainly if there is an episode or crisis that calls for acute care, we can't substitute for the provincial system. That type of care is under provincial jurisdiction.

If, for one reason or another, he is followed up or is hospitalized for some time in order to be stabilized, at that point we work in cooperation with the hospital personnel, the social worker and the attending physician, to determine what the individual will need, when he leaves the hospital, in terms of follow-up.

Senator Dallaire: But if he is a reservist outside the army who falls ill and is in a crisis, and he is in the civilian system, you can't go and find him. So he will have to find out about your existence in order to get your services.

Ms. Bastien: There is public information work being done; if he is known, we will be informed fairly quickly. But if it is an individual we don't know who has never called on our services, that is more problematic. So we have to work together with the community resources and the provincial system so they know about us.

That is especially the case if the individual is identified as a reservist or a veteran of the Canadian Forces or a member of the Canadian Forces, because for the others who are hospitalized, we are in contact with the CLSCs in Quebec and with the hospitals.

Often, the social workers will contact us to tell us that an individual or a Second World War veteran has been hospitalized. At our end, we check to see whether he is known and what we can do to help him.

The work we have to do, then, is to inform that network that we can also help younger veterans; we also have a suite of programs and services. So that is one of our challenges, to disseminate that information through the provincial network.

[English]

Senator Dallaire: Do you believe collocating your IPSCs with family support centres would be a good idea?

Lt.-Col. Hand: No. We have a family resource centre liaison officer inside the IPSC, and that is sufficient. There are a number of other services provided by the MFRCs, such as daycare, social workers and community centres; it is not a complementary service dealing with the ill and the injured. Having a family resource officer there as one of the service officers inside the IPSC allows us to focus on the ill and injured. This is the model we have chosen.

patients, par exemple, à Sainte-Anne de Bellevue sont suivis de la même façon que ceux au CHUL. Anticipez-vous avoir la capacité de le faire dans le futur?

Mme Bastien : Le client sera suivi par un gestionnaire de cas, un membre du personnel du bureau de district. S'il est en traitement ou en suivi par une clinique, il va y avoir une interaction entre le personnel de la clinique et celui du bureau de district pour suivre le client.

Il est certain que s'il y a un épisode ou une crise qui demande des soins aigus, on ne peut pas se substituer au système provincial. Ce type de soins est sous la juridiction provinciale.

Si, pour une raison ou une autre, il fait l'objet d'un suivi ou est hospitalisé pour un certain temps afin d'être stabilisé, nous travaillons à ce moment-là en coopération avec le personnel de l'hôpital, le travailleur social et le médecin traitant pour savoir, au moment où il quittera l'hôpital, ce dont l'individu aura besoin au niveau du suivi.

Le sénateur Dallaire : Mais s'il s'agit d'un réserviste hors de l'armée qui tombe malade et qui est en période de crise, et qu'il se retrouve dans le système civil, vous vous ne pouvez pas aller le trouver. Il devra donc découvrir votre existence pour obtenir vos services.

Mme Bastien : Il y a un travail de rayonnement qui s'opère; s'il est connu, nous serons informés assez rapidement. Si toutefois c'est un individu qu'on ne connaît pas et qui n'a jamais fait appel à nos services, cela devient plus problématique. Nous devons alors travailler de concert avec les ressources communautaires et le système provincial afin qu'ils nous connaissent.

C'est surtout le cas si l'individu est identifié comme étant un réserviste ou encore un vétéran des Forces canadiennes ou un membre des Forces canadiennes, car pour les autres qui se retrouvent hospitalisés, nous avons des communications avec les CLSC au Québec et les centres hospitaliers.

Souvent, les travailleurs sociaux vont nous contacter pour nous dire qu'un individu ou un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale est hospitalisé. On voit de notre côté s'il est connu ou non et ce que nous pouvons faire pour l'aider.

Le travail que de nous devons alors faire, c'est d'informer ce réseau que nous pouvons aussi aider les vétérans plus jeunes; nous avons aussi une suite de programmes et de services. C'est donc un de nos défis de diffuser cette information à travers le réseau provincial.

[Traduction]

Le sénateur Dallaire : Croyez-vous que ce serait une bonne idée de colocaliser vos CISP dans les centres de soutien des familles?

Lcol Hand : Non. Nous avons dans chaque CISP un agent de liaison du Centre de ressources pour les familles des militaires, ce qui est suffisant. Le centre de ressources offre plusieurs autres services : garde de jour, travailleurs sociaux et centre communautaire. Ce n'est pas un service complémentaire qui s'occupe des malades et des blessés. La présence d'un agent de liaison dans les CISP nous permet de concentrer nos efforts sur les malades et les blessés. C'est le modèle que nous avons choisi.

Senator Dallaire: Right; I think that will have to be reviewed.

Senator Day: Can you tell us what the acronym IPSC stands for?

Lt.-Col. Hand: Integrated Personnel Support Centre, senator.

The Deputy Chair: To follow up on Senator Meighen's question with regard to financial counselling, I understand that VAC supplies not necessarily financial counselling, but financial assistance for a client to get financial counselling somewhere else, up to \$500. Is that correct?

Ms. Matos: That is correct.

The Deputy Chair: Thank you very much, senators, for your questions and thank you, witnesses, for a very frank discussion. We look forward to having you back here again someday soon.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, May 12, 2010

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

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

[*English*]

The Chair: Honourable senators, I will now call to order this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence.

To my immediate right is General Cox, our Library of Parliament analyst; Senator Wallin, the chair of our parent committee, the Standing Senate Committee on National Security and Defence; Senator Nolin; Senator Manning, the deputy chair of this subcommittee; and Senator Day, who has previously been the chair of this subcommittee. To my left is the committee clerk, Kevin Pittman; Senator Meighen, who was for a long time the distinguished chair of this subcommittee; Senator Downe; and Senator Dallaire.

Senator Wallin has a motion to make.

Senator Wallin: I would like to move that the meetings of the Veterans Affairs Subcommittee terminate officially when the bells begin to ring.

The Chair: That is to say at 1:15.

Senator Wallin: Correct.

The Chair: Is there discussion on the motion? All in favour?

Le sénateur Dallaire : D'accord. Je crois qu'il faudra le revoir.

Le sénateur Day : Pouvez-vous nous dire ce que signifie le sigle CISP?

Lcol Hand : Oui, sénateur, c'est le Centre intégré de soutien au personnel.

Le vice-président : Le sénateur Meighen vous a posé une question sur les conseils financiers. J'ai cru comprendre qu'ACC offre, non des conseils financiers, mais une aide financière d'au plus 500 \$ permettant aux clients de consulter des conseillers financiers extérieurs. Est-ce exact?

Mme Matos : C'est exact.

Le vice-président : Merci beaucoup, sénateurs, pour vos questions. Je remercie également les témoins pour cette discussion très franche. Nous espérons vous revoir ici dans un proche avenir.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 12 mai 2010

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 12 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leur famille (sujet : la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

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

[*Traduction*]

Le président : Mesdames et messieurs les sénateurs, bienvenue à cette séance du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. Je déclare la séance ouverte.

Immédiatement à ma droite se trouve le général Cox, l'analyste de la Bibliothèque du Parlement; le sénateur Wallin, présidente du comité, soit le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense; le sénateur Nolin; le sénateur Manning, vice-président du sous-comité; et le sénateur Day, qui a déjà présidé le sous-comité. À ma gauche se trouve Kevin Pittman, le greffier du comité; le sénateur Meighen, qui a longtemps été le distingué président du sous-comité; le sénateur Downe; et le sénateur Dallaire.

Le sénateur Wallin veut proposer une motion.

Le sénateur Wallin : J'aimerais proposer que les séances du Sous-comité des anciens combattants prennent officiellement fin lorsque la cloche commence à sonner.

Le président : C'est-à-dire à 13 h 15.

Le sénateur Wallin : C'est exact.

Le président : Y a-t-il des commentaires sur la motion? Tous ceux qui sont pour?

Senator Meighen: I do not know. I have not discussed this with Senator Wallin. I got notification, and I was here last week, and I think the objective is laudable. There are those of us who have to be in the chamber at 1:30 and those of us who can be a little later, depending on one's duties.

It does not solve any problems, let us say, when I was the chair. We probably dragged on a little late, but we have always found the time short. I would like to squeeze in as much time as possible. One has to balance leaving when witnesses are still giving evidence to staying. My own inclination is to explain to witnesses that some members have to leave. If we end at 1:20 or so, there is ample time to get to the chamber. That is my view.

Senator Day: I am not a voting member, but I appreciate you offering the comment. I have been thinking that the committee should investigate this, as well, as has been suggested. However, in the interim, I do not think there is any magic in 1:15; why not 1:20?

The Chair: The motion is when the bells start.

Senator Day: The bells ring at 1:15.

The Chair: Is there any further discussion?

Senator Dallaire: I am also not a voting member. However, from the meeting we had last week, I feel quite frustrated not only by the fact that we would stop at 1:15 but that we are starting at 12:15. I am not a perfect example today, having been late, but I can understand that our caucuses end at noon, the leaders speak and you do not want to miss that. However, we were working at one time with an hour and a half, and now we will down to an hour.

I would hope that you will vote to use as much of the time that is given to us as possible.

Senator Wallin: I would be totally in favour of us arriving on time and leaving no later than 1:20.

The Chair: The motion on the floor, however, is for 1:15.

Senator Wallin: I will amend my motion.

I move that our meetings start at 12 o'clock sharp and that they adjourn no later than 1:20.

The Chair: Are there any objections to the amendment to the motion? All those in favour of the motion? Opposed?

The motion is carried. The meeting will conclude at 1:20, by that clock.

Colleagues, we have with us today for a very short time, unfortunately, four witnesses who are attendant upon the question we are addressing, which has to do with assessing the efficacy of the New Veterans Charter. We have Major Jacques Lasalle, Officer Commanding of the Joint Personnel Support Unit (JPSU), Quebec Region. Thank you for being with us. We also

Le sénateur Meighen : Je ne sais pas. Je n'en ai pas parlé avec le sénateur Wallin. J'ai reçu un avis et j'étais présent la semaine dernière, alors je crois que l'objectif de la motion est louable. Certains parmi nous doivent être à la salle du Sénat à 13 h 30 et d'autres peuvent arriver un peu plus tard, selon les responsabilités de chacun.

On ne règle rien. Quand je présidais le comité, disons, il arrivait probablement que la séance s'étire un peu trop, mais nous trouvions toujours que nous manquions de temps. J'aimerais que nous utilisions tout le temps dont nous disposons. Si les témoins n'ont pas fini de parler, il faut se demander s'il est approprié de partir. J'aurais personnellement tendance à expliquer aux témoins que certains membres doivent partir. Si la séance prend fin à environ 13 h 20, nous aurons amplement le temps de nous rendre à la salle du Sénat. C'est mon opinion.

Le sénateur Day : Je n'ai pas le droit de vote ici, mais je vous suis reconnaissant de nous avoir fait part de votre commentaire. Je m'étais moi aussi dit que le comité devrait examiner la question soulevée par la motion. En attendant, je ne crois pas que 13 h 15 soit un chiffre magique; pourquoi pas 13 h 20?

Le président : La motion précise « lorsque la cloche commence à sonner ».

Le sénateur Day : La cloche sonne à 13 h 15.

Le président : Y a-t-il d'autres commentaires?

Le sénateur Dallaire : Je n'ai pas non plus le droit de vote à ce comité. Toutefois, après la séance de la semaine dernière, je suis assez contrarié non seulement parce que les séances prendraient fin à 13 h 15, mais aussi parce qu'elles débutent à 12 h 15. Je n'ai pas donné l'exemple aujourd'hui, puisque je suis arrivé en retard. Je peux aussi comprendre que nos caucus prennent fin à midi, et que, si les leaders continuent de parler, nous ne voulons rien manquer. Cependant, le comité disposait au départ d'une heure et demie pour travailler, mais nous voulons maintenant réduire la durée des séances à une heure.

J'espère que vous voterez pour que nous puissions utiliser le plus de temps possible.

Le sénateur Wallin : Je serais tout à fait favorable à ce que nous arrivions à l'heure et que nous partions au plus tard à 13 h 20.

Le président : Par contre, la motion présentée dit 13 h 15.

Le sénateur Wallin : Je vais modifier ma motion.

Je propose que nos réunions débutent à midi pile et qu'elles prennent fin au plus tard à 13 h 20.

Le président : Y a-t-il des objections à la modification de la motion? Tous ceux qui sont pour la motion? Contre la motion?

La motion est adoptée. La séance prendra fin à 13 h 20 selon l'horloge de la salle.

Chers collègues, nous recevons aujourd'hui, malheureusement très brièvement, quatre témoins en lien avec la question figurant à l'ordre du jour, soit l'évaluation de l'efficacité de la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous accueillons le major Jacques Lasalle, commandant de l'Unité interarmées de soutien aux personnes (UISP), région du Québec. Merci d'être avec nous.

have Master Corporal Jody Mitic, Outreach Coordinator, National Defence Headquarters, DCSM; Corporal Martin Renaud, 3rd Battalion, Royal 22nd Regiment. We are glad that you are here. As an individual, we have retired Master Corporal Paul Franklin. Do any of you have anything to say before we begin the questions?

[Translation]

Major Jacques Lasalle, Officer Commanding of the Joint Personnel Support Unit (JPSU), National Defence: Mr. Chair, thank you for the privilege of appearing before this committee. I hope to be able to provide adequate answers to your questions.

[English]

Master Corporal (Retired) Paul Franklin, as an individual: I have an opening statement, if I may.

In January 2006, I lost both legs to a suicide bombing attack in the city of Kandahar. I recently retired in November 2009, after severing as a wounded soldier for three years with just over 10 years in the Canadian Forces, CF. Due the timing of my injury, I was given the offer of falling under the old Veterans Affairs Canada, VAC, pension disability system or the New Veterans Charter. Some simple math quickly made me realize it was in my best interests to ask for the monthly pension than the lump-sum payout. I have talked to many wounded and injured soldiers here in Canada, the U.S., the U.K. and even Australia. The CF medical system has shown itself to be a quick-reacting beast in the time of war. To the soldiers, the opposite is true of the VAC system.

The main complaints I hear are that the VAC system is broken and unwilling to listen to the true cost issues or communication failures. A soldier recently had shrapnel in his eye and was paid \$30,000 for his past and future pain and suffering. He worries of a medical reoccurrence in his injury and knows that he will have a difficult time proving his disability is getting worse. He knew this when he signed up for a lump-sum payment.

A current amputee, who lost his other leg — the other one destroyed, along with his arm — in a long-term disability situation will only be paid out the maximum amount. Many soldiers do not see the benefit of achieving the maximum amount of \$250,000. They see that VAC is not paying for the other injuries. They worry for their future and feel that being paid out for an injury is not in their long-term best interests or that of their families.

The concern is that paying money to physically and psychologically injured CF members so recently after an incident may lead to misuse or loss of money due to negligence, family concerns or other reasons. A payout of only \$250,000 will never equal the same amount on a monthly pension plan. In today's

Nous avons aussi le caporal-chef Jody Mitic, coordonnateur communautaire, Quartier général de la Défense nationale, DGSB; le caporal Martin Renaud, 3^e Bataillon, Royal 22^e Régiment. Nous sommes heureux que vous soyez ici. À titre personnel, nous recevons le caporal-chef à la retraite Paul Franklin. Avez-vous quelque chose à dire avant que nous passions aux questions?

[Français]

Major Jacques Lasalle, commandant de l'Unité interarmées de soutien aux personnes (UISP), Défense nationale : Monsieur le président, je vous remercie de me donner le privilège de m'exprimer à ce comité et j'espère être en mesure de bien répondre à vos questions.

[Traduction]

Caporal-chef (à la retraite) Paul Franklin, à titre personnel : Si vous me le permettez, j'aimerais commencer par une déclaration préliminaire.

En janvier 2006, j'ai perdu mes deux jambes à la suite d'un attentat suicide dans la ville de Kandahar. J'ai récemment pris ma retraite, soit en novembre 2009, après trois années de service en tant que soldat blessé et un peu plus de 10 années passées dans les Forces canadiennes. En raison du moment où j'ai été blessé, on m'a donné le choix entre l'ancien système de pension d'invalidité des anciens combattants du Canada et la nouvelle Charte des anciens combattants. Par de simples calculs, je me suis vite rendu compte que j'avais avantage à demander la pension mensuelle plutôt que le montant forfaitaire. J'ai discuté avec plusieurs militaires blessés du Canada, des États-Unis, du Royaume-Uni, et même de l'Australie. En temps de guerre, on a pu constater la rapidité de réaction du système médical des Forces canadiennes. Pour les militaires, il en va tout autrement du système médical des ACC.

On se plaint principalement que le système médical des ACC est incohérent, qu'il est incompatible avec les coûts réels ou qu'il présente des défaillances au chapitre de la communication. Un militaire, qui a récemment été blessé à l'oeil par un shrapnel, a reçu la somme de 30 000 \$ pour ses douleurs et souffrances passées et à venir. Il craint que la blessure ne lui cause de nouveau des problèmes médicaux et sait qu'il aura du mal à prouver que son invalidité est en train de s'aggraver. Il le savait déjà lorsqu'il a accepté le montant forfaitaire.

Un militaire, qui était déjà amputé, a perdu son autre jambe — la première a été détruite, de même que son bras — et se trouve invalidé à long terme; malgré cela, il ne recevra que le montant maximal. De nombreux militaires ne perçoivent aucun avantage à recevoir l'indemnité maximale de 250 000 \$. Ce qu'ils voient, c'est plutôt que les ACC ne paieront rien pour les autres blessures. Ils s'inquiètent de leur avenir et n'ont pas l'impression que de recevoir un montant d'argent pour une blessure soit avantageux à long terme pour eux ou pour leur famille.

On craint qu'un membre des Forces canadiennes, qui a été blessé tant physiquement que psychologiquement et à qui l'on remet aussi rapidement après l'accident une telle somme, puisse ne pas utiliser l'argent judicieusement ou le perdre par négligence, en raison de problèmes familiaux ou pour toute autre raison. Une

economy, that maximum amount may allow the soldier to make a down payment on a house or possibly buy a car. This money should be of amount sufficient that if a soldier is 100 per cent disabled, they will be taken care of by the system for life. This is not a return-to-work program; this is for front-line soldiers who fight for no other reason than that Canada has asked us.

If a young private has a spinal cord injury and is declared 100 per cent disabled and a 20-year veteran captain has the same injury, they both receive 75 per cent of their pay upon retirement. Canadian Forces members I have talked to all express outrage that the private's injuries are not valued the same. They ask why the captain's injury is worth more than theirs. Equality for all soldiers, sailors and air personnel is all they ask for. If we are to stick to a payout system, then make the payment equal to all other plans and in an amount to ensure quality of life for all.

The Chair: Did you say that because of your situation and the accidents of time and geography, you had your choice between the old and new systems? You compared the two systems and decided it was in your best interest to take the old system absent the one-time payment?

Corporal Franklin: I simply did the math. I make \$4,200 per month tax-free, which works out to approximately \$75,000 per year. That total of \$75,000 per year for five years is already more than the \$250,000 payout. If I live for five years following my injury, I am already ahead financially.

The Chair: Does anyone else wish to make a statement?

Master Corporal Jody Mitic, Outreach Coordinator, National Defence Headquarters, DCSM, National Defence: This is not for myself. When informed that we had been invited to appear, I asked all the other injured veterans I know if anyone wanted to say anything. I will read one response.

Senator Meighen: Are any of those responses available to the committee?

Master Corporal Mitic: I can leave a copy if you wish, senator.

I will not say the soldier's name, although I am sure he would not mind if I did. However, I will double-check with him. He is a 30-year veteran of the forces who was about to retire. He decided to go for one last hurrah and ended up losing both legs above the knee similar to Master Corporal Franklin, along with a few other injuries.

indemnité de seulement 250 000 \$ ne sera jamais équivalente au montant total reçu par l'entremise de la pension mensuelle. Dans la situation économique actuelle, le montant maximal permettra au militaire de verser un acompte sur une maison, ou possiblement d'acheter une voiture. Le système devrait plutôt accorder une somme suffisante aux soldats invalides à 100 p. 100 pour les prendre en charge pendant le reste de leur vie. Ce n'est pas un programme de retour au travail; il s'agit plutôt d'aider les militaires de première ligne qui se battent pour une seule raison : le Canada leur a demandé de le faire.

Si un jeune soldat est déclaré invalide à 100 p. 100 à la suite d'une blessure à la moelle épinière, et qu'un capitaine vétérinaire ayant 20 ans de service subit la même blessure, ils recevront tous les deux 75 p. 100 de leur salaire jusqu'à leur retraite. Les membres des Forces canadiennes auxquels j'ai parlé sont tous indignés de constater que les blessures d'un soldat n'ont pas la même valeur que celles d'un capitaine, et se demandent pourquoi. Tout ce qu'ils veulent, c'est l'égalité pour tous les militaires, qu'ils appartiennent à l'armée de terre, à la marine ou à la Force aérienne. Si vous décidez de conserver le système de montant forfaitaire, alors assurez-vous que les montants de tous les autres plans sont égaux et qu'ils procurent une qualité de vie à tous.

Le président : Avez-vous dit que, dans votre cas, vous aviez le choix entre l'ancien et le nouveau système compte tenu de votre situation, de l'époque et de l'endroit où vous habitez? Vous les avez donc comparés, puis avez décidé que l'ancien système sans montant forfaitaire vous avantagerait?

Cplc Franklin : J'ai simplement fait quelques calculs. Je reçois 4 200 \$ par mois exonérés d'impôt, ce qui revient approximativement à 75 000 \$ par année. Après avoir reçu cette somme pendant cinq ans, j'aurai déjà dépassé le montant forfaitaire de 250 000 \$. Donc, si je vis pendant cinq ans après avoir été blessé, c'est avantageux sur le plan financier.

Le président : Est-ce que quelqu'un d'autre a quelque chose à dire?

Caporal-chef Jody Mitic, coordonnateur communautaire, Quartier général de la Défense nationale, DGSB, Défense nationale : Je ne parlerai pas en mon nom. Lorsqu'on m'a dit que nous avions été invités à nous présenter devant le comité, j'ai demandé à tous les autres anciens combattants blessés que je connais s'ils avaient quelque chose à dire. Je vais lire l'une des réponses.

Le sénateur Meighen : Est-ce que le comité peut avoir accès à ces réponses?

Cplc Mitic : Je peux vous en laisser une copie, sénateur, si vous le désirez.

Je ne nommerai pas le soldat, même si je suis certain qu'il n'y verrait aucun problème. J'aimerais toutefois vérifier auprès de lui. C'est un ancien combattant ayant servi 30 ans au sein des Forces canadiennes. Alors qu'il était sur le point de prendre sa retraite, il a décidé de faire une dernière mission. Il s'est retrouvé avec les deux jambes amputées au-dessus du genou, un peu comme le caporal-chef Franklin, et avec quelques autres blessures.

The letter is addressed to “Karen and fellas.” Karen is Warrant Officer Karen McCoy of the air force who lost a leg to cancer but is now able to do anything she wishes under the universality of service. The letter expresses his emotion. I will edit it slightly due to the circumstances. It states:

I don't even know where to start in terms of stating my many dissatisfactions with the New Veterans Charter. First and foremost is the cessation of the Disability Pension in favour of the Lump-Sum Payment. The Lump Sum, stated to be compensation for “pain and suffering” (vice our physical injuries) is an utter joke. Moreover, it is an abject insult. \$250 K as life-time compensation for losing both legs above the knee? Are you kidding me?!?! I am deeply insulted and offended. Under the old Charter, Paul tells me that he receives \$4,700 tax-free per month. In other words, \$50K per year for the rest of his life. Doing the math, the lump-sum max payment that I received (\$250K) works out to 5 years of Paul's LIFETIME Medical Pension. No clawback of any military pension for Paul, unlike the new system where the “Earnings Loss Benefit” includes the income from military pension that you paid into for 25 (or however many) years. In other words, your very expensive military pension is now held against you in terms of annual earnings. Even better, after all is said and done and VAC has used your military pension against you (not the case under the old system), you only qualify for assured annual earnings equal to 75 per cent of your pre-release wage. Can somebody please tell me why a veteran who has sacrificed his/her limbs and associated quality of life in the interests of our nation be subjected to a 25 per cent reduction in their annual income simply because they were disabled on combat duty? This “New Veterans Charter” clause is absolutely criminal. You lose limbs and/or mental capacity that precludes you from finding rewarding civilian employment after your rehab, and what happens? SISIP (not even VAC!) tops you up to 75 per cent of your military wage while clawing back all of your other income — including the military pension that you paid into for your entire career. Cheapskate

I could go on and on about the impact of the NVC, but that would take pages to lay out. Just imagine that you are a Reserve Force Cpl missing 3 limbs. There are zero policies to assist you with purchasing (or more likely building) suitable barrier-free housing for you and your family. Try carrying two mortgages on a Cpl's salary. But wait. . . it gets even better. Let's say you can't find meaningful/rewarding work because of your service-related disability. Ahh — SISIP to the rescue with the Earnings Loss Benefit that guarantees you 75 per cent of your Cpl's pay but claws

La lettre est adressée « à Karen et aux autres ». Il s'agit de l'adjudant Karen McCoy de la force aérienne, qui a perdu une jambe en raison d'un cancer, mais qui peut aujourd'hui faire tout ce qu'elle veut grâce au caractère universel du service. La lettre est empreinte d'émotion. Je vais l'adapter légèrement en raison des circonstances. Voici ce qu'elle dit :

J'aimerais exprimer mon mécontentement à de nombreux égards concernant la nouvelle Charte des anciens combattants, mais je ne sais même pas par où commencer. Tout d'abord, la pension d'invalidité a été remplacée par un montant forfaitaire. Ce prétendu dédommagement pour « la douleur et la souffrance » (et non pour les blessures physiques) est une vraie farce. En outre, c'est une insulte abjecte. Recevoir 250 000 \$ de dédommagement à vie pour avoir perdu mes deux jambes au-dessus des genoux? Vous plaisantez?!?! Je suis profondément insulté et indigné. Paul m'a dit que, sous l'ancienne charte, il reçoit 4 700 \$ par mois exonérés d'impôt. En d'autres mots, il recevra 50 000 \$ par année pour le restant de ses jours. Un simple calcul nous permet de constater que le montant forfaitaire maximal auquel j'ai eu droit (250 000 \$) revient à cinq années de la pension médicale que Paul recevra TOUTE SA VIE. Le système de pension de Paul ne touche pas à sa pension militaire, contrairement au nouveau système, dont la « compensation pour perte de revenus » inclut le revenu tiré de la pension militaire que vous avez payée pendant 25 années (ou peu importe le nombre d'années). En d'autres mots, la très généreuse pension militaire ne joue pas à votre avantage lorsque vient le temps de calculer le revenu annuel. Encore mieux, après que tout soit réglé et que les ACC aient utilisé votre pension militaire à votre désavantage (ce qui n'est pas le cas dans l'ancien système), vous avez seulement droit à un revenu annuel assuré de 75 p. 100 du salaire que vous receviez avant de quitter les forces. Quelqu'un pourrait-il m'expliquer comment on peut justifier qu'un ancien combattant qui a sacrifié ses bras ou ses jambes, de même que sa qualité de vie pour le Canada voit son revenu annuel diminuer de 25 p. 100 simplement parce qu'il est devenu invalide au combat? Cette clause de la nouvelle Charte des anciens combattants est tout à fait criminelle. Si vous perdez vos membres, vos habiletés mentales, ou bien les deux, et que pour cette raison, vous n'êtes plus en mesure de trouver un emploi civil gratifiant après votre réadaptation, que se passe-t-il? Le RARM (même pas les ACC!) vous remet jusqu'à 75 p. 100 de votre salaire militaire tout en récupérant tous vos autres revenus — même la pension militaire à laquelle vous avez contribué pendant toute votre carrière. Quels radins!

J'aurais encore beaucoup de choses à dire sur les répercussions de la nouvelle Charte des anciens combattants, mais il me faudrait bien des pages pour faire le tour de la question. Imaginez simplement que vous êtes un caporal de la Force de réserve à qui il manque trois membres. Il n'existe aucune politique pour vous aider à acheter (ou plus probablement à bâtir) une maison convenable sans obstacle pour vous et votre famille. Essayez de payer deux hypothèques avec le salaire d'un caporal. Mais attendez... c'est de plus en plus intéressant. Disons que votre invalidité liée à votre service

back all your hard-earned, outside income as part of that 75 per cent. Thanks hero of Canada — we just put you and your family in the Welfare line-up. And even better, you still can't afford to build a wheelchair-friendly home for you and your family, so you have been living in a hotel for over a year looking for a charity to assist you with your special-needs home construction. The "system" will pay for renovations to your existing home — assuming you own one suitable for alteration. If not, you are SOL because there is no similar financial assistance for new barrier-free home construction which is directly necessitated/attributable to your service-related disability. Ahhh. . . thanks so much . . . Canada. Much appreciated.

As I said, there is much more "joy" to be found in the myriad betrayals inherent to the NVC. I could write for days, but the sense of having been stabbed in the back by the very nation I have served tends to back up in my throat and make me sick. I had best quit while I am still ahead.

There is plenty that needs to be said about the NVC, and none of it is good. The NVC is nothing more than a Federal cost-cutting effort thinly disguised as a glorified "Return to Work" programme for transition to civilian life. The NVC removes the long-term financial security formerly provided to our disabled soldiers by cancelling the medical pension in favour of the horribly insulting low-ball lump-sum payment. The Brits pay up to \$3,000,000 (150K pounds sterling) for their 100 per cent disability cases. I would not trade my legs for \$30,000,000, but that is not the point. Wisely employed, \$3,000,000 would build a barrier-free home and insure comfortable (but not extravagant) retirement. Instead, in Canada under the NVC, we pay the equivalent of hospital parking with our . . . \$250K maximum payout. Supposed compensation for the non-economic aspects of your life-altering wounds (such as pain and suffering). Yeah, right. \$250K as compensation for what my family has endured? \$250K as compensation for the phantom limb pain that I endure 3 nights per week?? \$250K for the loss of quality of life that I have endured and will continue to experience with my family for the rest of my life??? Yeah, sure.

That is the end of his email. His is only one of many. From my point of view, I have not had much experience with the new charter as I am still a serving member. The experience I have had has not been terrible, but it has not been encouraging.

vous empêche de vous trouver un travail satisfaisant ou enrichissant. Ahh — le RARM vient alors à la rescousse avec sa compensation pour perte de revenus, qui vous garantit de recevoir 75 p. 100 de votre salaire de caporal, mais qui récupère tous vos autres revenus durement gagnés au-delà de la limite de 75 p. 100. Merci, chers héros du Canada — nous venons de vous placer avec votre famille dans la queue pour l'aide sociale. Et mieux encore, puisque vous ne pouvez toujours pas vous permettre de construire une maison adaptée au fauteuil roulant pour vous et votre famille, vous vivez depuis plus d'un an dans un hôtel en attente d'un geste de charité qui vous permettra de bâtir cette demeure. Le système couvrira les frais pour la rénovation de votre maison actuelle — en présumant qu'elle se prête à ce genre de rénovation. Sinon, vous vous retrouvez sans aucune prestation, car aucune aide financière n'est accordée pour construire une nouvelle maison sans obstacle, même si ce besoin est directement attribuable à une blessure subie en service. Ahhh... Merci beaucoup... Canada. C'est très généreux.

Comme je l'ai dit, je pourrais « m'amuser » encore longtemps à vous parler des innombrables injustices de la nouvelle Charte des anciens combattants. Je pourrais écrire pendant des jours, mais le sentiment d'avoir reçu un coup bas par le pays-même pour lequel j'ai servi a tendance à remonter dans ma gorge et à me rendre malade. Je serais mieux de m'arrêter là.

Il y a bien des choses à dire sur la Charte des anciens combattants, mais rien n'est bon. La nouvelle charte n'est rien d'autre qu'une mesure fédérale de compression mal déguisée en un simple programme de « retour au travail » pour passer à la vie civile. La nouvelle charte enlève la sécurité financière à long terme qui était auparavant assurée aux soldats invalides, puisqu'elle remplace la pension médicale par un montant forfaitaire trop bas et horriblement insultant. Au Royaume-Uni, les soldats invalides à 100 p. 100 reçoivent jusqu'à trois millions de dollars (150 000 livres sterling). Je n'échangerais jamais mes jambes pour 30 millions de dollars, mais la question n'est pas là. Utilisée judicieusement, une somme de trois millions de dollars permettrait à un ancien combattant de se faire construire une maison sans obstacle et de vivre une retraite confortable (mais pas dorée). Au Canada, la nouvelle charte permet plutôt de payer quelque chose comme le stationnement de l'hôpital avec le montant forfaitaire maximal... de 250 000 \$, un prétendu dédommagement pour les aspects non économiques (comme la douleur et la souffrance) des blessures qui ont changé ma vie. Mon oeil! Une somme de 250 000 \$ pour tout ce que ma famille a enduré? Pour la douleur des membres fantômes que j'endure trois nuits par semaine?? Pour la qualité de vie que j'ai perdue, une situation que nous devons endurer, ma famille et moi, jusqu'à la fin de mes jours??? Ouais...

C'est la fin du courriel. Ce n'était qu'un exemple parmi tant d'autres. Pour ma part, je n'ai pas beaucoup d'expérience de la nouvelle charte, puisque je suis toujours en service. Je n'ai rien vécu d'horrible, mais rien d'encourageant non plus.

If serving members in the forces, especially in the combat arms, had been asked prior to this change, I think we would have said “no way” to lump-sum payments for injuries. It is not about the money; it is about security. We have several lifetime military members here today. We do not choose this life for the money. If I was concerned about the money, when I received my advance sniper training, I would have quit and gone to Blackwater where I could have earned upwards of \$250,000 per year to train and fight for them in Iraq. I did not choose this career to make money. I took a cut in pay when I joined the regular forces in 1997. I worked for Ford, and my pay was cut by two thirds when I became a private. We do this work for security at the end of our days and to know that while we serve, we provide security to the country.

I simply wanted the committee to understand the tone of what many injured veterans are expressing.

The Chair: Would you say that what you read to us is typical of the responses you received to that question?

Master Corporal Mitic: Absolutely. I want to reiterate that it is not about money, so to speak. It is about when I was handed my cheque in 2007, and I said to my Veterans Affairs Canada representative, “Hang on, when the market tanks, are you going to write me a new cheque?” She said it will never tank, come on.

Less than a year later, when it tanked and I lost over \$60,000 in the market, I wondered where all that money went. I needed to buy a new car and wanted to move in with my common-law wife, who was pregnant with my daughter at the time, but I have all this money that I cannot access.

When you ask for assistance, you run into barriers at different levels in different departments. It is a feeling of helplessness basically at the time.

The Chair: Corporal Renaud, would you like to make an opening statement?

[*Translation*]

Cpl. Renaud: I am probably repeating what was already said by the two heroes next to me. My story has been told before. I was injured when I was 19 years old. Today, at 22, I am a lower limb amputee, I have metal rods in my back and have lost all sensation.

I try not to think about the future because, for now, I am still receiving my salary. Instead, I try to focus on getting fit. Every day is a struggle to survive. But I love life and, as long as I live, I will not doubt my accomplishments in the field because I did it all for honour. I will never regret going to Afghanistan.

However, if in one or two years' time my financial security is taken away, I could become homeless, and I do not want that to happen. All this to say that we have to keep enduring, but at what price? I was awarded \$250,000 at the age of 19, but if I live to be

Avant de modifier la charte, si on avait demandé l'avis des membres des forces qui sont en service, en particulier ceux qui prennent part au combat, je crois qu'ils auraient catégoriquement refusé les montants forfaitaires pour les blessures. Ce n'est pas une question d'argent, mais plutôt de sécurité. Plusieurs des personnes présentes aujourd'hui ont fait partie de l'armée pendant toute leur vie. Personne ne choisit cette vie pour l'argent. Si l'argent m'intéressait, j'aurais quitté ma formation avancée de tireur d'élite pour adhérer à Blackwater, grâce à qui j'aurais pu gagner jusqu'à 250 000 \$ par année pour m'entraîner et me battre en Irak. Je n'ai pas choisi cette carrière pour faire de l'argent. Quand je me suis joint aux forces régulières en 1997, j'ai accepté une baisse de salaire. Avant, je travaillais pour Ford, et mon salaire a diminué de deux tiers quand je suis devenu soldat. Nous faisons ce travail pour bénéficier d'une sécurité à la fin de nos jours et pour savoir que, pendant que nous sommes en service, nous assurons la sécurité du pays.

Je voulais simplement que le comité comprenne le ton du message de nombreux anciens combattants blessés.

Le président : Diriez-vous que le courriel que vous nous avez lu est représentatif des réponses que vous avez reçues?

Cpl Mitic : Tout à fait. Je tiens à répéter que ce n'est pas, pour ainsi dire, une question d'argent. Quand ma représentante d'Anciens Combattants du Canada m'a remis mon chèque en 2007, je lui ai dit : « Une minute, quand les marchés vont s'effondrer, allez-vous me remettre un nouveau chèque? » Elle a répondu : « Voyons, ils ne s'effondreront jamais. »

Quand c'est arrivé, moins d'un an plus tard, et que j'ai perdu plus de 60 000 \$, je me suis demandé où était allé tout cet argent. J'avais besoin d'acheter une nouvelle voiture et voulais emménager avec ma conjointe de fait, qui était alors enceinte de ma fille, mais je ne pouvais pas avoir accès à tout cet argent que je possède.

Quand nous demandons de l'aide, nous nous heurtons à des obstacles à différents niveaux et dans différents services. Pour l'instant, c'est une situation de détresse.

Le président : Caporal Renaud, avez-vous une déclaration préliminaire?

[*Français*]

Cpl Renaud : Si je prenais la parole, ce serait probablement pour répéter ce que les deux héros à mes côtés ont dit. Mon histoire, c'est du pareil au même. J'ai été blessé à 19 ans et aujourd'hui, à l'âge de 22 ans, j'ai perdu le bas de mes jambes, j'ai des tiges de métal dans le dos et je ne me sens plus.

J'essaie de ne pas penser à l'avenir parce que pour l'instant, j'ai encore mon salaire. Je mets plutôt l'emphase sur la mise en forme et chaque jour représente pour moi un combat avec la vie. Mais j'aime la vie et tant que je resterai en vie, je ne douterai pas de ce que j'ai accompli là-bas parce que je l'ai fait pour l'honneur. Jamais je ne veux regretter d'être allé là-bas.

Par contre, si d'ici un an ou deux, on m'enlevait ma sécurité financière, il se peut que je devienne itinérant et je ne veux pas en devenir un. Tout cela pour dire qu'il faut supporter et supporter encore mais à quel prix? Avec une somme de 250 000 \$ à 19 ans, si

60 or even 80, not even the best financial planner will help me make that money last. How does a person make \$250,000 work and grow so that he has enough to live on until 80 years of age?

I do not know if I will still be able to walk in twenty years or if I will have to use a wheelchair, but for now, I am strong. I just hope that things will change.

[English]

The Chair: We all hope you will live much longer than 60 years.

Senator Manning: Thank you, gentlemen, for your service to our country and for your presence here today. To be honest with you, your opening remarks, as we would say in my home of Newfoundland and Labrador, have stunned me somewhat.

Master Corporal Franklin, you said in your opening remarks that you had an option of the old versus the new, and you explained the monthly pension versus the lump sum. In the case of your colleague, Corporal Renaud, when you were injured, was there an option at the time or did you have to take the lump sum?

Master Corporal Franklin: I was injured in January 2006. The surgeries brought me up to March. The New Veterans Charter opened up on April 1, 2006. That is why I am pretty sure that no one else was offered that option.

Master Corporal Mitic: After that date, there was old and new. I suppose they offered Master Corporal Franklin the option to sort of ease into it, but we were not given options.

Master Corporal Franklin: I can still participate in many of the New Veterans Charter programs; that is not withheld from me.

Senator Manning: Financially, you are in a better situation. With the lump-sum payment, are there other benefits? We have heard from previous witnesses that other things are offered. I am just wondering from a financial standpoint. I know about the employment assistance and so forth. However, from a financial perspective — your medical bills and whatever — were you offered or did you received anything else over and above that lump-sum payment?

Master Corporal Franklin: VAC will tell you they have a permanent impairment allowance, which sounds good, but the payments range between \$536 and \$1,609 a month. Again, we are dealing at welfare levels. My mortgage is \$1,000 a month, so \$1,600 will do nothing for me.

Master Corporal Mitic: There are other things. The Veterans Independence Program, VIP, cuts your lawn and shovels snow; that is nice. We receive a small allowance for clothing alterations if I require it. I think I receive \$110 per month because I have to buy different types of pants now. I did not mention it, but I lost both feet basically halfway to my knees. I am on both prosthetics

je vis jusqu'à l'âge de 60 ou même 80 ans, même avec l'aide du meilleur planificateur financier, je n'y arriverai pas. Comment faire fructifier 250 000 \$ pour pouvoir vivre jusqu'à 80 ans?

Je ne sais pas si dans vingt ans, je pourrai encore marcher ou si je serai dans un fauteuil roulant, mais pour l'instant j'ai la force. J'espère seulement que les choses changeront.

[Traduction]

Le président : Nous souhaitons tous que vous viviez bien au-delà de 60 ans.

Le sénateur Manning : Merci, messieurs, d'avoir servi notre pays et d'être ici aujourd'hui. Pour être franc avec vous, vos observations liminaires m'ont un peu estomacqué, comme nous disons chez nous, à Terre-Neuve-et-Labrador.

Caporal-chef Franklin, vous avez dit dans votre introduction que vous aviez eu le choix entre l'ancienne et la nouvelle charte, et vous avez comparé la pension mensuelle avec le montant forfaitaire. Caporal Renaud, lorsque vous avez été blessé, avez-vous eu le choix entre les deux chartes, ou bien avez-vous été obligé de prendre le montant forfaitaire?

Cplc Franklin : J'ai été blessé en janvier 2006 et j'ai subi des interventions chirurgicales jusqu'en mars. La nouvelle Charte des anciens combattants entrain en vigueur le 1^{er} avril 2006. Je suis donc persuadé qu'on n'a donné le choix à personne d'autre.

Cplc Mitic : Après cette date, on parlait de l'ancienne et de la nouvelle charte. J'imagine qu'on a donné le choix au caporal-chef Franklin pour en quelque sorte faciliter la transition, mais on ne nous a pas offert de choisir.

Cplc Franklin : J'ai quand même accès à un grand nombre des programmes prévus par la nouvelle Charte des anciens combattants; on ne me l'a pas interdit.

Le sénateur Manning : Sur le plan financier, vous vous trouvez dans une meilleure situation. Outre le montant forfaitaire, y a-t-il d'autres avantages? Des témoins nous ont déjà dit que la nouvelle charte offrait autre chose. Je m'intéresse aux aspects financiers. Je suis au courant des mesures comme l'aide à l'emploi. Toutefois, sur le plan financier — pour vos factures médicales, par exemple —, vous a-t-on offert des prestations en plus du montant forfaitaire?

Cplc Franklin : Le ministère vous dira qu'une allocation pour déficience permanente est prévue, ce qui semble intéressant, sauf que les versements se situent entre 536 et 1 609 \$ par mois. C'est le niveau de l'aide sociale. Puisque mon hypothèque est de 1 000 \$ par mois, une somme de 1 600 \$ ne suffira pas.

Cplc Mitic : La charte contient d'autres mesures. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ou PAAC, inclut une aide pour tondre le gazon et déneiger; c'est bien. Nous recevons une petite allocation pour modifier les vêtements, au besoin. Si je me souviens bien, je reçois 110 \$ par mois, car je dois maintenant acheter des pantalons différents. Je ne l'ai pas dit, mais j'ai les deux

as well. I need zippers in some pants, and I had to change my wardrobe slightly, so that is there for you.

In the short term, it does not seem as though much is available. In the long term, my personal experience has been somewhat limited; but we have guys that have moved on, and of those that I have talked to none of them is satisfied.

There might be other allowances, such as the ones Master Corporal Franklin just mentioned and a few others, but you want to maintain some dignity as a man, as a soldier and a warrior. You do not want to go back and ask for your allowance every time you want to do something.

In my case — and Master Corporal Franklin and I were speaking about this briefly before we started — anything I do now is adaptive. Adaptive sports, adaptive living is more expensive by definition. For me to just ride my mountain bike — which I was good at before, I won races — I have not done that yet. Every time I try, something new needs to be changed — new pedals, new handlebars, et cetera — and all that costs money, which is coming out of my pocket at the moment. I do it because I want to ride my mountain bike. However, if I had money available, I would go and change the bike. It would not be a discussion; I would not have to think about it, I would just do it.

Now I have a daughter, and because we needed more square footage, we had to buy a house that is more expensive than we could afford so that we could renovate it. Therefore, we are house poor. You take things in moderation.

The right prosthetics are available, but that is provided by the forces only as long as I am serving. Many of us are trying to stay in to prolong having to deal with Veterans Affairs Canada because everyone I talk to says that they are difficult to deal with.

I do not understand where that attitude comes from. You are treated as though you are trying to rip them off and put one over on them 100 per cent of the time. I am sure a few guys do it — that is part of being human — but most of us are just trying to live our lives in dignity. That is all. We do not want to always feel as though we have to go back and ask for our allowance and prove that we deserve the benefits for which we are asking, which is how it feels.

Senator Manning: On that question — and I was not sure if I heard you correctly, it may have been Master Corporal Franklin — with the renovation of your homes to help with your disability, did someone say that it was to renovate older homes or that they would not provide assistance to renovate newer homes?

Master Corporal Franklin: That was in the email.

Master Corporal Mitic: Part of that is that National Defence, DND, has decided they will provide this for us as long as we are still serving. That system is being flushed out. My case was recently approved after two years of trying, but they used the

jambes amputées environ à mi-chemin entre le pied et le genou, et je me tiens sur deux prothèses. Je dois ajouter des fermetures à glissière à certains de mes pantalons et j'ai dû modifier quelque peu ma garde-robe; cette allocation me permet de le faire.

À court terme, la charte semble offrir peu de choses. À long terme, mon expérience personnelle est plutôt limitée; certains militaires sont passés à autre chose. De ceux à qui j'ai parlé, aucun n'est satisfait de la charte.

Il y a peut-être d'autres allocations, comme celles dont le caporal-chef Franklin vient de parler et quelques autres, mais, pour nous, conserver notre dignité de militaire et de combattant est primordial. Nous ne voulons pas avoir à demander une allocation chaque fois que nous voulons faire quelque chose.

Dans mon cas — le caporal-chef Franklin et moi en avons discuté brièvement avant la séance — tout ce que je fais doit être adapté. Par définition, pratiquer des sports adaptés et avoir un mode de vie adapté, c'est plus cher. Je ne suis pas encore retourné faire du vélo de montagne — un sport auquel j'excellais et pour lequel j'ai même remporté des compétitions. Chaque fois que j'essaie, je dois apporter une nouvelle modification à ma bicyclette — notamment changer les pédales et le guidon —, ce qui coûte de l'argent. Pour l'instant, je paie moi-même, car je tiens à faire du vélo de montagne. Toutefois, si j'avais l'argent, je changerais de bicyclette sur-le-champ. On n'en parlerait plus; je n'aurais pas besoin d'y penser, je n'aurais qu'à le faire.

J'ai maintenant une fille. Parce que nous avons besoin d'une plus grande surface habitable, nous avons dû acheter une maison qui dépassait nos moyens, mais que nous pouvions rénover. C'est pourquoi nous faisons peu d'activités.

Les bonnes prothèses sont disponibles. Toutefois, les FC me les prêtent seulement tant que je suis en service. Nombre d'entre nous essaient de continuer à travailler pour repousser le temps où nous devrons traiter avec Anciens Combattants Canada. Tous les gens à qui j'ai parlé disent qu'il est en effet difficile de faire affaire avec ce ministère.

Je ne comprends pas d'où vient cette mentalité. On traite toujours les gens comme s'ils essayaient de voler et de profiter un peu plus. Je suis sûr que quelques personnes le font — cela fait partie de la nature humaine —, mais je dirais que la plupart d'entre nous essaient juste de vivre avec dignité, un point c'est tout. Nous ne voulons pas nous sentir comme si nous devons toujours redemander notre indemnité et prouver que nous méritons les prestations. Cependant, il en est ainsi.

Le sénateur Manning : Concernant la rénovation des maisons pour aider les personnes à composer avec leur handicap — je ne suis pas certain d'avoir bien compris et je ne sais plus si c'est le caporal-chef Franklin qui parlait —, quelqu'un a-t-il dit qu'on peut seulement rénover les maisons existantes mais pas les nouvelles maisons?

Cplc Franklin : C'était dans le courriel.

Cplc Mitic : Une partie de la réponse, c'est que les gens du ministère de la Défense nationale ont décidé de nous aider pendant notre service. Cela dit, on modifie complètement ce système. Récemment, on a approuvé ma demande après deux ans d'efforts,

VAC model. Also, they use workmen's compensation and all that to try to figure things out because the forces have not done it before, which is okay.

One of the rules is that they will not increase the square footage of a home. They are afraid of making people rich by adding 100 square feet to the house or something. I do not know what the issue is. That causes a conundrum for the family of a guy who is a full quadraplegic with zero movement below his chin. The best option for him and his family is to build an addition to the house. For a long time, they could not do that because it is against the rules, for whatever reason. His family's quality of life suffers until this problem is solved. I do not know the whole story, so I will not say much more, but, apparently, they are moving on.

You have to live like that every day. For the last two years, I have crawled around on my hands and knees trying to get around the house with my daughter because I will not wait for someone to make a decision to live my life. These issues blur the lines between the charter, DND and Treasury Board. I do not want to get too much into that. When they use the VAC model, and this is the result, it makes me wonder what I will have to deal with until the end of my days.

Senator Manning: I have many questions, but I will ask only one more to give someone else an opportunity. You receive assistance because you are still serving. You touched on the fact that you are trying to stay in the forces because of what is available to you versus leaving and what you would receive.

Master Corporal Mitic: Are you asking what I would receive if I got out?

Senator Manning: Yes, as compared to what you receive now.

Master Corporal Mitic: The Canadian Forces has several programs that allow you to transition to civilian life if you are medically released, which I am planning to take advantage of. I have not delved into what is available through VAC because I have been choosing my battles. Recently, the house was done, which is good because if it had not been done, I do not know if I could have come here today. I know programs are available, but I have not looked into all of them. I have not heard anyone yet with a good experience to tell.

Master Corporal Franklin: If I may, I stayed for three years as a wounded soldier to ensure that all the parts and pieces of my future life would be intact. I knew that DND would cover me. They would buy the wheelchairs and the prosthetics and modify the house. I knew that DND would always be there for me. Many soldiers tend to say that they are doing great because they are still at work. In reality, they do not want a 25 per cent pay cut, and they want to ensure that they get all their stuff and have an employer that completely understands their state of mind and their well-being. That is unheard of previously.

mais on s'est servi du modèle d'Anciens Combattants Canada. De plus, les responsables utilisent notamment l'indemnisation des accidentés du travail pour essayer de démêler les choses, parce qu'ils ne l'avaient jamais fait avant, ce qui est correct.

Selon des règles établies, on ne peut pas agrandir une maison. Les gens du ministère ont peur de rendre les bénéficiaires riches en ajoutant 100 pieds carrés à leur maison, par exemple. Je ne vois pas quel est le problème. Cette règle est un vrai casse-tête pour la famille d'un quadriplégique, dont tout le corps est paralysé en bas du menton. La meilleure option pour cette personne et sa famille, c'est d'agrandir leur maison. Quelle que soit l'explication, cela n'a longtemps pas été permis. La qualité de vie de la famille en souffre jusqu'à ce que le problème soit résolu. Je ne connais pas toute l'histoire, alors je n'en dirai pas beaucoup plus. Néanmoins, il semble que les choses changent.

On doit vivre ainsi tous les jours. Ces deux dernières années, j'ai rampé sur les mains et les genoux pour essayer de me déplacer à la maison avec ma fille, parce que je ne vais pas rester à ne rien faire et attendre que quelqu'un prenne une décision. Ces questions concernent tout autant la charte et la Défense nationale que le Conseil du Trésor. Je ne veux pas trop m'avancer. Quand on utilise le modèle d'Anciens Combattants Canada, comme c'est le cas présentement, je me demande ce à quoi je serai confronté jusqu'à la fin de mes jours.

Le sénateur Manning : J'ai bien des questions, mais je ne vais en poser qu'une de plus pour laisser la chance aux autres de parler. Vous recevez de l'aide parce que vous êtes toujours en service. Vous avez dit que vous essayiez de rester dans les FC pour ce qui vous est offert par rapport à si vous partiez.

Cplc Mitic : Demandez-vous ce que je recevrais si je quittais les FC?

Le sénateur Manning : Oui, en comparaison de ce que vous recevez maintenant.

Cplc Mitic : Les Forces canadiennes ont plusieurs programmes qui permettent de passer à la vie civile si on est libéré pour des causes médicales, ce dont je compte tirer profit. Je n'ai pas essayé d'en savoir plus sur ce qu'offre le ministère des Anciens Combattants, parce que j'ai choisi ma cause. Dernièrement, ma maison a été rénovée, ce qui est une bonne chose parce que sinon, je ne sais pas si j'aurais pu venir aujourd'hui. Je sais que des programmes sont disponibles, mais je ne les ai pas tous examinés. Jusqu'ici, personne ne m'a fait part d'une bonne expérience.

Cplc Franklin : Si vous me permettez, je suis resté trois ans dans les FC comme militaire blessé pour que tout mon avenir soit préservé. Je savais que la Défense nationale m'aiderait, qu'elle achèterait un fauteuil roulant et des prothèses et qu'elle modifierait ma maison. Je savais que le ministère serait toujours là pour moi. Bien des militaires semblent dire qu'ils vont bien parce qu'ils travaillent encore. En vérité, ils ne veulent pas que leur solde soit réduite de 25 p. 100. Ils veulent qu'on leur donne tout ce qui leur revient et que leur employeur se préoccupe vraiment de leur état d'esprit et de leur santé en général, ce qui était du jamais vu.

We have managed to get this great piece where if you have a psychological or physical wound, you can stay in for as long as you want. Thankfully, General Hillier said that in 2007. Everyone is following through with that. Of course, when they do that, suddenly there are needs. How do you make a double amputee fit? That means running legs and swimming legs and all this other stuff that is completely new to the CF. To their credit, they have adopted a lot of nice stuff, which has dragged back into the reality of maintaining the stuff that we get. They are shocked at the level of stuff we are getting now compared to just six years ago.

The Chair: Therefore, it is better now.

Master Corporal Franklin: To stay in uniform in the forces, is better, without a doubt.

Senator Downe: I thank the witnesses not only for their attendance but for their service. Their testimony is certainly very interesting and, at the same time, very disturbing.

When this Senate committee originally reviewed the New Veterans Charter five years ago, we asked whether it was a cost-saving exercise of the government. Unlike the United States, we do not have many veterans with their medals begging on the streets. We have avoided that in Canada, to a large degree, because of the ongoing assistance. We asked whether this program would eventually lead to that. We are still trying to find out if it is a cost-saving exercise. It is difficult to get answers as to what the costs would have been and what the costs are. In your example of your personal case, you had the option and quickly realized which was better for you. In effect, you cost the government more money, where five years later it would have been much cheaper for them.

Master Corporal Franklin: Definitely.

Senator Downe: I am intrigued as well by some information that we discovered: Veterans Affairs Canada offers financial counselling up to \$500 for veterans who receive the lump sum; and only 1 per cent of eligible people have used that counselling. We are concerned about what happens when the money is gone and about people who join as privates and end up receiving 75 per cent of a private's salary for the rest of their life. No one joins to be a private. They all want to end up the same as my general friend sitting to my left today. Someone can be pegged at that level through no fault of his or her own.

VAC tells us they have a full suite of programs available. What works and what does not work?

Master Corporal Franklin: If I may say something about the 75 per cent, they say that it is for life, but it is only up to age 65, at which point it is cancelled and you go on CPP, which is \$900 a

Nous avons réussi à obtenir un acquis important. Nous pouvons rester dans les FC aussi longtemps que nous le voulons si nous avons subi un traumatisme psychologique ou physique. Heureusement, le général Hillier l'a dit en 2007. Tout le monde suit cette directive, qui crée bien sûr des besoins. Comment intégrer un double amputé? Les Forces canadiennes doivent entre autres offrir des prothèses pour courir et pour nager, des choses qui leur sont complètement inconnues. Elles se sont dotées de bien des équipements d'excellente qualité, ce qui est tout à leur honneur. Par contre, cela nous demande de plaider pour le maintien de ces avantages. Les gens des Forces canadiennes n'en reviennent pas de voir tout ce que nous recevons par rapport au peu de choses que nous obtenions il y a à peine six ans.

Le président : La situation s'est donc améliorée.

Cplc Franklin : Il est sans l'ombre d'un doute préférable de continuer à servir dans les FC.

Le sénateur Downe : Je remercie les témoins non seulement d'être présents, mais aussi de servir le pays. Leur témoignage est à la fois très intéressant et très troublant.

Quand le comité sénatorial a examiné pour la première fois la nouvelle Charte des anciens combattants il y a cinq ans, nous avons demandé si le gouvernement essayait d'économiser des fonds. Contrairement à ce qui se passe aux États-Unis, il n'y a pas beaucoup d'anciens combattants au Canada qui mendient dans la rue en arborant leurs médailles. Nous avons évité cela en grande partie grâce à l'aide continue qui est offerte. Nous avons demandé si le programme créerait la situation qu'on retrouve aux États-Unis. Nous essayons toujours de savoir si on essaie de faire des économies. Il est difficile d'obtenir des réponses sur les coûts du programme et ce qu'il en aurait coûté sans lui. Dans votre cas, vous aviez le choix et vous avez vite compris ce qui était mieux pour vous. Dans les faits, vous coûtez plus d'argent au gouvernement que si on avait examiné votre situation cinq ans plus tard.

Cplc Franklin : C'est tout à fait juste.

Le sénateur Downe : Nous avons découvert certaines informations qui m'intriguent. Pour qu'ils obtiennent des conseils financiers, les anciens combattants qui ont reçu la somme forfaitaire reçoivent jusqu'à 500 \$ du ministère des Anciens Combattants. Cependant, seulement 1 p. 100 des personnes admissibles ont profité de cette mesure. Nous sommes préoccupés par ce qui se passe quand les soldats ont dépensé l'argent et qu'ils ne reçoivent que 75 p. 100 de leur salaire le reste de leur vie. Personne ne s'enrôle pour être soldat. Les militaires veulent tous finir comme mon ami le général, assis à ma gauche. Cela dit, une personne peut rester soldat sans qu'on puisse lui reprocher quoi que ce soit.

Les gens du ministère des Anciens Combattants nous disent qu'il y a une panoplie de programmes disponibles. Pouvez-vous dire les programmes qui fonctionnent et ceux qui ne fonctionnent pas?

Cplc Franklin : Si je peux parler des 75 p. 100, on dit les donner à vie, mais on les donne seulement jusqu'à 65 ans. À partir de là, les anciens combattants ne reçoivent que les prestations du RPC,

month. That is your new veterans charter piece, right? Again, if you are a private, you get 75 per cent to 65, but after that, you are screwed until you die. You live at that level.

There are many good return-to-work programs. The major is involved with much of that. They have the Integrated Personnel Support Centres, IPSCs, all the new units, and the facility to phone up your VAC counsellor and get responses pretty quickly. That is all good stuff, but it should have been done years ago. We congratulate them for things that should have happened in World War II. I am not fond of saying, yea, for the charter or, yea, for VAC because those things should have been done under Senator Dallaire and under everyone else. The occupational stress injury part is nice, but it should have been done earlier.

The main focus of the people to whom I have spoken is their worry about their future, whether it is the monthly payments or the lump-sum payment. For example, what happens if I get an infection in my leg and it gets worse? Am I guaranteed that I will get help? All those guarantees, we do not get. They might be in the 480 pages of the New Veterans Charter, but who will read it? All the glossy pamphlets never say that.

Knowing that we were coming here today, VAC gave us criticism fact sheets. I will give you copies of these as well. It has questions that they know we will ask and answers to those questions. It is always nice to have a pre-answered question, so I do not have to ask the question. It is always quite nice. This document answers some of the questions about what the charter does, but there are some unanswered questions about issues into the future.

For me to do a rehabilitation program after I retire sounds good on paper, but I am already healthy. I am as good as I will ever be, so does this mean a vocational piece? Well, I have a job doing speeches and other stuff. However, that is not recognized, so they keep phoning me up and asking why I am not taking part in the rehab program because they want me to go back to work. They are dealing with a 100 per cent disabled guy. What type of work can a double amputee do? There is a point where 100 per cent disabled truly means 100 per cent disabled, physically and psychologically. Some guys will never go back to work, and we have to admit it and help them. They are the ones who are most at risk of hanging out on the streets or becoming potential suicides. They are the ones we have to protect.

Senator Meighen: Can someone explain to me the basis upon which the monthly payment was calculated under the old system of disability payments? Was it based on the salary or the severity of the wounds, or was it a combination of the two?

qui s'élèvent à 900 \$ par mois. Voilà ce que donne la nouvelle Charte des anciens combattants? Comme je l'ai dit, les soldats reçoivent 75 p. 100 de leur salaire jusqu'à 65 ans, mais après cela ils sont mal pris jusqu'à leur mort. Ils doivent se contenter d'aussi peu d'argent.

Il y a de nombreux bons programmes de retour au travail. Le major participe à la gestion de la plupart d'entre eux. Il y a les centres intégrés de soutien du personnel, les CISP, tous les nouveaux services et les installations pour téléphoner à notre conseiller du ministère des Anciens Combattants et obtenir des réponses assez rapidement. Ce sont toutes de bonnes choses. Toutefois, on aurait dû les offrir il y a des années. On félicite les responsables pour des choses qu'ils auraient dû mettre en place durant la Deuxième Guerre mondiale. Je ne suis pas enclin à saluer la charte ou le ministère des Anciens Combattants, parce que je crois que ces choses auraient dû être faites sous le commandement du sénateur Dallaire ou de quelqu'un d'autre. La partie concernant les blessures dues au stress professionnel est très bien, mais elle aurait dû être mise en oeuvre plus tôt.

Les gens à qui j'ai parlé s'inquiètent surtout de leur avenir, en raison des versements mensuels ou de la somme forfaitaire. Par exemple, que se passe-t-il si ma jambe s'infecte et qu'il y a des complications? Ai-je la garantie qu'on va m'aider? Nous ne recevons pas de garanties. Il y en a peut-être dans les 480 pages de la nouvelle Charte des anciens combattants. Cela dit, qui va lire ce document? Toutes les brochures ont une présentation soignée, mais elles ne parlent d'aucune garantie.

Sachant que nous venions aujourd'hui, les gens du ministère des Anciens Combattants nous ont donné un feuillet d'information. Je vous en remettrai aussi un exemplaire. Ce feuillet contient des questions qui allaient être posées selon eux. Il est toujours agréable d'obtenir les réponses aux questions qu'on n'a même pas encore posées. Le document répond à des questions qui concernent ce à quoi sert la charte, mais il n'aborde pas certains sujets relatifs à notre avenir.

Participer à un programme de réadaptation à ma retraite semble être une bonne idée. Mais je suis déjà en santé. En fait, je suis en meilleure santé que jamais. Alors, le programme sert-il à la réadaptation professionnelle? À vrai dire, je travaille déjà, car je donne des conférences et je fais d'autres choses. Toutefois, cela n'est pas reconnu. Ainsi, on n'arrête pas de me téléphoner pour me demander pourquoi je ne participe pas au programme de réadaptation. On veut que je retourne au travail. Les responsables ont affaire à une personne complètement handicapée. Quel type de travail peut faire un double amputé? Dans certaines circonstances, il est possible d'être complètement handicapé sur le plan physique et psychologique. Certaines personnes ne retourneront jamais au travail. Nous devons l'admettre et les aider. Ces personnes sont les plus susceptibles de traîner dans la rue ou de devenir suicidaires. Ce sont elles que nous devons protéger.

Le sénateur Meighen : Quelqu'un peut-il m'expliquer comment étaient calculés les versements mensuels dans l'ancien système de prestations d'invalidité? Les calculs étaient-ils fondés sur le salaire, la gravité des blessures ou les deux?

Master Corporal Mitic: It was based on the severity of the wound in the form of a percentage. Master Corporal Franklin was qualified for 100 per cent because he lost both legs.

Senator Meighen: Does “100 per cent” mean “the maximum payable per month”?

Master Corporal Mitic: Yes. Technically, it is 54 per cent per leg, which means that I am 108 per cent, but they only pay up to 100 per cent, obviously. I do not know what they originally based it on.

Master Corporal Franklin: I do not know either. Senator Dallaire might know more about that than us.

Senator Dallaire: The original amount was based on the salary of a private, and it was increased over the years concurrently with the salary of a private. As an example, if it is \$4,700 now, you have a family with children, so that gives you more money.

Master Corporal Franklin: Yes, the spouse and the family increase it.

Senator Dallaire: The basic number is about \$2,000. That, in itself, was not sufficient, although it is tax-free. You can maybe say you double it, but you really do not because at that salary scale you only get 25 per cent more.

Master Corporal Franklin: Exactly.

Senator Dallaire: That was the old scale. The 75 per cent at the rank level was something that was introduced, but it was not part of the work that was done previously to bringing in the New Veterans Charter. The previous work was that it would be an amount of money that would permit the individual to be able to live at a reasonable level. We were talking more about at the rank between sergeant and warrant officer, which is close to lieutenant or captain level. It came out as that, and that is part of the process at which we must take a serious look.

Senator Downe: The problem, of course, is Corporal Renaud, who spoke earlier, was injured at age 19. At age 40, what rank would he have had?

Master Corporal Franklin: He probably would have been a chief.

Senator Downe: Exactly. That is the unfairness of it.

I am glad to hear that the attitude of DND appears to be much better, and they are cooperating more. I noticed, in another area we are concerned about, that members of the Canadian Forces who are released or discharged from service for medical reasons have priority appointment status in the public service of Canada.

I just received information yesterday from the president of the Public Service Commission of Canada who indicated, in the years 2007-08, that 245 former Canadian Forces and Royal Canadian Mounted Police, RCMP, members were qualified and, of those, 177 were appointed to positions of public service, 67 were not, and one left. The disturbing and disappointing part — and this is

Cplc Mitic : Les prestations étaient évaluées selon la gravité de la blessure, représentée par un pourcentage. Comme le caporal-chef Franklin a perdu ses deux jambes, le pourcentage de gravité de sa blessure est de 100 p. 100.

Le sénateur Meighen : Cela signifie-t-il qu’il a droit au plus important versement mensuel?

Cplc Mitic : En effet. Pour être précis, chaque jambe représente 54 p. 100. C’est donc dire que la gravité de ma blessure s’élève à 108 p. 100. Toutefois, le ministère ne me verse des prestations que pour une blessure d’une gravité de 100 p. 100, bien sûr. Je ne sais pas ce sur quoi on s’appuyait au départ pour faire les calculs.

Cplc Franklin : Je ne le sais pas non plus. Le sénateur Dallaire est peut-être plus au fait de la situation que nous.

Le sénateur Dallaire : Au départ, le montant était calculé selon le salaire du soldat. Au fil des ans, cette somme était majorée selon le salaire. Par ailleurs, on recevra par exemple plus de 4 700 \$ si on a un époux et des enfants.

Cplc Franklin : En effet, cela fera augmenter les versements.

Le sénateur Dallaire : Le montant de référence est environ 2 000 \$. Cette somme est insuffisante, même si elle est exempte d’impôt. On peut vouloir la doubler, mais c’est impossible. À cette échelle salariale, les gens ne reçoivent que 25 p. 100 de plus.

Cplc Franklin : C’est exact.

Le sénateur Dallaire : Il s’agit de l’ancienne échelle. On est passé à 75 p. 100 en fonction du niveau de grade. Toutefois, on n’avait pas travaillé à cet aspect dans l’élaboration de la nouvelle Charte des anciens combattants. On avait choisi d’accorder le montant nécessaire pour que les gens aient une qualité de vie raisonnable. Nous parlions plutôt des grades de sergent et d’adjudant, qui sont près du grade de lieutenant ou de capitaine. Les choses se sont passées ainsi. Cela fait partie du processus que nous devons examiner attentivement.

Le sénateur Downe : Évidemment, le problème, c’est que le caporal Renaud, qui a parlé tout à l’heure, a été blessé à 19 ans. Quel grade aurait-il eu à 40 ans?

Cplc Franklin : Il aurait probablement été adjudant-chef.

Le sénateur Downe : Exactement. Voilà ce qui est injuste.

Je suis heureux d’entendre que les gens de la Défense nationale ont une bien meilleure attitude et qu’ils collaborent plus. Dans un autre domaine qui nous préoccupe, j’ai remarqué que les membres des Forces canadiennes qui sont libérés pour des raisons médicales ont priorité concernant les nominations dans la fonction publique du Canada.

La présidente de la Commission de la fonction publique du Canada m’a informé hier qu’en 2007-2008, des 245 anciens membres des Forces canadiennes ou de la GRC qui étaient qualifiés, 177 ont été nommés à un poste dans la fonction publique et 67 n’ont pas reçu d’offre d’emploi du gouvernement. De plus, une personne a abandonné le processus. La partie

another issue we have been talking about for some time — is 70 per cent of those people — 69 per cent — were hired by one department, which was National Defence.

We do not have government-wide buy-in or participation in this. The others are scattered throughout the government. That is a problem, chair. This committee should talk to maybe the clerk of the Privy Council at some point. If the participation rate was a third of what DND was doing, all 245 people would have been hired, in my opinion. That is a comment, not a question.

The Chair: Provided they were qualified.

Senator Downe: Of course, yes. They have to be qualified. That is a very good point, that they meet the qualifications for the positions available. These people had met those, and unfortunately 67 had not been hired.

Senator Dallaire: There is, however, no program to make them qualified. Therefore, when they introduced that, if you did not have any experience in finding a job in the government, no instrument existed at the time to help you write the exam or even know about the jobs and process. DND has, in its personnel selection and so on, introduced assistance on how to be qualified and what the qualifications are.

The Chair: We certainly intend to pursue the question of that program in the public service.

Senator Downe: Could you circulate that, then, to the committee members?

The Chair: We shall.

[Translation]

Maj. Lasalle: As a personnel selection officer, I can confirm that staffing through the employment priority system for the injured is difficult, and the success rate is very low.

As Senator Dallaire mentioned, we do not offer training programs for careers that are specific to the public service. Improvements could be made in that area to help us reassign our people. Lump-sum payments and disability pensions are all fine and well, but our injured soldiers also need dignifying jobs.

As Officer Commanding of the Quebec region's injured soldiers, I am already familiar with all the issues that were brought up by today's witnesses. The most frustrating issue is certainly that of lump sums being paid out instead of disability pensions. Everybody will agree with the fact that such minimal lump sums will not make it possible for a 22 year old to live until an advanced age. This is not the only frustrating element veterans deal with, and I would like to mention a few other things that have been brought to our attention.

dérangeante et décevante — il s'agit d'une autre question dont nous parlons depuis un certain temps —, c'est que 70 p. 100 de ces gens — en fait, 69 p. 100 — ont été engagés par un seul ministère, soit la Défense nationale.

Ce n'est pas l'ensemble des ministères qui adhèrent au programme. Certains ministères et organismes y participent. C'est un problème, monsieur le président. Un membre du comité devra parler au greffier du Conseil privé à un moment donné. Selon moi, les 245 personnes auraient toutes été engagées si les autres ministères faisaient le tiers de ce qu'accomplit la Défense nationale. C'est un commentaire, et non une question.

Le président : À condition que les personnes soient qualifiées.

Le sénateur Downe : Bien sûr, oui. Elles doivent être qualifiées. C'est un très bon point, les gens doivent répondre aux critères d'embauche pour les postes disponibles. Ces personnes avaient tout fait aux exigences. Malheureusement, 67 d'entre elles n'ont tout de même pas été engagées.

Le sénateur Dallaire : Cependant, il n'y a pas de programme pour aider ces personnes à répondre aux critères. Quand le programme a été mis sur pied, il n'y avait pas d'outils pour aider ceux qui n'ont pas d'expérience dans la recherche d'emploi dans la fonction publique à faire un examen ou même à connaître les emplois et le processus. La Défense nationale a commencé à fournir de l'aide pour que les gens connaissent les critères de sélection des candidats et qu'ils y répondent.

Le président : Nous avons certainement l'intention d'approfondir la question de ce programme de la fonction publique.

Le sénateur Downe : Dans ce cas, pourriez-vous distribuer ce document aux membres du comité?

Le président : Bien sûr.

[Français]

Maj Lasalle : À titre d'officier de sélection du personnel de formation, je peux vous confirmer que la dotation pour le système de priorité d'emploi pour les blessés est effectivement difficile et le taux de succès est très bas.

Comme le sénateur Dallaire l'a mentionné, nous n'avons pas de programme de formation dans des métiers spécifiques de la fonction publique. Il pourrait y avoir une amélioration sur ce plan pour aider à réaffecter nos gens. C'est bien de donner un paiement forfaitaire ou une pension, mais il faut aussi donner un emploi qui donne la dignité à nos militaires blessés.

À titre de commandant des blessés de la région du Québec, tous les témoignages que j'ai entendus aujourd'hui, je les ai déjà entendus. Le plus grand irritant est surtout le paiement forfaitaire versus la pension. Tout le monde est d'accord pour dire qu'un paiement forfaitaire aussi minime pour un jeune de 22 ans ne l'aidera pas à vivre sa vie jusqu'à un âge avancé. Ce ne sont pas les seuls irritants mentionnés et j'aimerais vous en mentionner quelques-uns qui nous ont été rapportés.

The ombudsman recently paid us a visit, and many injured young and not-so-young veterans spoke to him. One of the issues raised was related to communications with the Department of Veterans Affairs. It is difficult for somebody I would call a veteran of the First War, who is often alone at home, to reach a Veterans Affairs officer. In the past, Veterans Affairs officers made house calls, but that is no longer done. The human touch has been lost. I think it is important to mention this.

The administrative process involved in the review of requests for lump-sum payments or pensions takes so long, it seems never-ending. Going through the whole bureaucratic process is laborious and very frustrating.

I remember Senator Dallaire's visit to Valcartier a few years ago. One of the points that was raised was the fact that it is very difficult for someone with mental health issues to deal with all the committees, all the programs.

As Officer Commanding of the Quebec region, I feel that it is my duty to bring up these very important issues.

[English]

Senator Wallin: Thank you all for being here. We have had quite a bit of discussion and testimony, and there is growing concern all through the ranks, at all levels, about the lump-sum payment issue. There is no question about that — also on the job side, we have heard that.

I went out to talk to injured soldiers at Petawawa, and it is one of those Catch-22 situations because they do not want to go and work for the Department of Finance Canada or Canadian Heritage. They want to work at DND because that is what they love and know. Only so much uptake is possible.

Today I am troubled by the question of the housing. If you decide to rent on base, then none of this would apply in terms of renovation, even for those who are still in service.

Master Corporal Mitic: They do have a new policy. I think it is 2 per cent of all housing on base will now be made barrier-free. In my case, I lived in housing for the year that I was back in Petawawa. They just renovated a house to the minimum to allow me to get into it.

Senator Wallin: Was that on base or off?

Master Corporal Mitic: That was on base. Then they renovated another one in preparation for anyone else who might become injured.

On base, as Master Corporal Franklin pointed out, DND is doing its best and trying to get their heads around providing these services that they have not before. That is encouraging for us.

The housing, as far as the long term, when it comes to building or modifying an existing home, that is where you start to run into a bit of trouble. As I said, my experience was very difficult. My partner is a sergeant. She is a combat medic. That is how we met. She has seen probably more than Master Corporal Franklin and I

Nous avons reçu la visite de l'ombudsman tout récemment et beaucoup de jeunes et de moins jeunes blessés ont témoigné. Un des problèmes rapportés concernait la communication avec le ministère des Anciens combattants. Il est difficile de rejoindre un agent d'Anciens combattants pour ce que j'appelle un vétéran de la Première guerre, qui souvent, se retrouve seul chez lui. Il avait auparavant des visites des agents d'Anciens combattants, maintenant, cela n'existe plus. Le côté humain est laissé de côté. J'ai cru important de vous le mentionner.

La lenteur administrative des processus de révision pour les demandes de paiements forfaitaires ou de pension est interminable. Il est ardu et très frustrant de passer à travers tout ce processus bureaucratique.

Je me rappelle de la visite du sénateur Dallaire à Valcartier il y a quelques années. Si vous me le permettez, sénateur, un des points mentionnés était qu'il était très difficile pour une personne qui a des problèmes de santé mentale d'avoir à faire affaire avec tous les comités, tous les programmes.

À titre de commandant de la région du Québec, je me devais de vous mentionner ces choses très importantes.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Merci à tous d'être ici. Nous avons pas mal discuté et entendu bon nombre de témoignages. Dans toute la hiérarchie, il y a une préoccupation croissante en ce qui concerne le versement de la somme forfaitaire. Il n'y a aucun doute là-dessus — les gens qui travaillent nous l'ont dit aussi.

À Petawawa, j'ai parlé à des militaires blessés qui sont dans une situation sans issue. Ils ne veulent pas travailler au ministère des Finances ou à Patrimoine canadien. Ces gens veulent travailler à la Défense nationale, puisque c'est le domaine qu'ils aiment et connaissent. On ne peut pas satisfaire tout le monde.

Aujourd'hui, je suis préoccupée par la question du logement. Concernant les rénovations, aucune mesure ne s'applique à la situation de ceux qui décident de louer un logement dans la base ni même à celle des gens qui sont toujours en service.

Cplc Mitic : Il y a une nouvelle politique. Je pense que 2 p. 100 de tous les logements dans les bases seront désormais disponibles. Pour ma part, j'ai vécu un an dans un logement à mon retour à Petawawa. On vient de faire les rénovations minimales pour que j'habite une maison.

Le sénateur Wallin : Est-elle située dans la base?

Cplc Mitic : La maison est dans la base. On en a aussi rénové une de plus au cas où quelqu'un d'autre serait blessé.

Comme le caporal-chef Franklin l'a souligné, les gens de la Défense nationale font de leur mieux pour offrir dans les bases les services qu'il n'y avait pas avant, ce que nous trouvons encourageant.

En quelque sorte, les problèmes commencent lorsqu'on se penche sur la question de la construction ou de la rénovation de maisons en vue d'une occupation à long terme. Je répète que j'ai eu une expérience très difficile. Ma conjointe, qui est sergent, est assistante médicale de combat. Nous nous sommes rencontrés grâce à notre

put together, and she was brought to tears by this process. DND bases it on what VAC does — or they were. Now they have realized that they do not want to anymore, and they are moving on.

Senator Wallin: Any renovation or compensation for renovation off base then has to be in a house that you already own, is that correct?

Master Corporal Franklin: I just might add that I knew a guy who was paralyzed. DND got him a rental place. They renovated that rental place to his standards so that he could manage it, and it did not cost him money.

That being said, though, I bought my house — a tiny 1932 bungalow — and then we had to move to something nicer. We did not involve VAC in the process at all because we knew that it would just be a pain. We did it on our own. We used my own money to renovate and then submitted the bills and did it that way.

Senator Wallin: To whom did you submitted the bills?

Master Corporal Franklin: I submitted them to VAC.

Senator Wallin: Is that because you are under the old system or can anyone do that now?

Master Corporal Franklin: You are not supposed to do that. You are supposed to get three quotes from which they will pick the lowest of all of them and also pick the cheapest wood, et cetera. We said that, no, we would not go down that route, because you end up a year or two later still waiting for a house that is not built, juggling two mortgages, and that is where you start to get into some issues.

Senator Wallin: Is that where you are at, Master Corporal Mitic?

Master Corporal Mitic: We did not juggle two mortgages. We have been staying at private married quarters, PMQ, by the airport, which is barely accessible, while we wait. We have owned the house since last summer. As I said, this is not really to do with VAC. My only reason for bringing this up is that DND started by using the same process that VAC uses, along with a document they have, the CBI, which outlines certain aspects of this. They have started to move away from this because it makes it too difficult to deal with the members.

[Translation]

Maj. Lasalle: Your question is very timely. We are currently dealing with the case of Corporal Renaud, who is having a new condominium built in the Valcartier region.

emploi. Comme elle connaît sûrement d'autres situations que celle du caporal-chef Franklin et la mienne, ma compagne a déjà pleuré à cause du processus. Les responsables de la Défense nationale se fondent sur ce que font — ou faisaient — les gens d'Anciens Combattants Canada, un ministère où on réalise maintenant qu'on ne veut plus participer au processus de construction ou de rénovation de maisons et qu'on veut passer à d'autres choses.

Le sénateur Wallin : On offre une indemnité seulement pour les rénovations effectuées à une maison qui appartient à la personne concernée, n'est-ce pas?

Cplc Franklin : J'ajouterais simplement que j'ai connu une personne paralysée. Les gens de la Défense nationale ont trouvé un logement à louer et l'ont rénové pour répondre aux besoins de cette personne, qui n'a rien eu à déboursier.

En revanche, j'ai dû déménager du tout petit bungalow construit en 1932 que j'avais acheté pour habiter un logement plus convenable. Nous n'avons pas demandé au ministère des Anciens Combattants de participer au processus parce que nous savions que ce serait peine perdue. Nous avons fait les choses à notre manière, en payant les rénovations et en envoyant les factures ensuite.

Le sénateur Wallin : À qui les avez-vous envoyées?

Cplc Franklin : Au ministère des Anciens Combattants.

Le sénateur Wallin : Est-ce parce que vous faites partie de l'ancien système ou tout le monde peut-il faire comme vous?

Cplc Franklin : On n'est pas censé faire cela. Normalement, on doit envoyer trois devis aux gens du ministère, qui choisissent l'offre la plus basse, le bois le moins cher, et cetera. Nous avons choisi de ne passer par ce processus, qui fait qu'une maison n'est toujours pas construite après un an ou deux et qu'il faut payer deux hypothèques. C'est là que les problèmes commencent.

Le sénateur Wallin : Êtes-vous dans cette situation, caporal-chef Mitic?

Cplc Mitic : Nous n'avons pas eu à payer deux hypothèques. Pendant que nous attendions, nous avons habité à côté de l'aéroport, dans un logement résidentiel difficile d'accès fourni par la Défense nationale. Nous sommes propriétaires de notre maison depuis l'été dernier. Comme je l'ai dit, cela n'a pas vraiment à voir avec le ministère des Anciens Combattants. Je parle de cette situation seulement parce que la Défense nationale a commencé à utiliser le même processus qu'emploie Anciens Combattants Canada. Le document sur les DRAS décrit certains aspects du processus. Les gens d'Anciens Combattants Canada ont commencé à délaisser le programme, parce qu'ils ont trop de difficulté à traiter avec les personnes concernées.

[Français]

Maj Lasalle : Votre question tombe à point nommé. Nous nous occupons présentement du dossier du caporal Renaud, qui est en train de se faire construire un nouveau condominium dans la région de Valcartier.

I often get the impression that people are trying to rewrite the books on this subject. Corporal Renaud is still a member of the Canadian Forces. They are helping him adapt his residence. The type of set-up he needs involves an incredible amount of work and detail. Among other things, we have to consult an occupational therapist and get sound advice. Let us not forget that Corporal Renaud is 22 years old and is buying his first house. The stresses related to purchasing a home are many, and one of them is meeting the contractor's deadlines. The amount of work involved is tremendous.

When Corporal Renaud ceases to be a member of the Canadian Forces, will we be able to offer him the services he currently receives from the Department of Veterans Affairs, such as home adaptation? That is one of the questions I ask myself. Do we have an obligation to meet people's expectations?

[English]

Senator Wallin: Did you want to go ahead and join in, Corporal Renaud?

[Translation]

Cpl. Renaud: I chose to have a fully adapted condo built instead of buying a condo and then adapting it.

I asked a condo developer for help instead of moving in to an existing condo, and then having to redo the bathroom and adapt everything to my needs. I prefer to do things once rather than twice.

Financially speaking, I do not know what the future holds. I bought something I could afford, a \$130,000 condo, which is a reasonable price considering my salary. Will I be able to keep it or will I have to sell it in five years' time? I have invested the money I was given to get where I am now. However, I also need security. Without security, I will perhaps have to sell my condo in five years.

The same example can be applied to a vehicle. If I buy a vehicle, will I have to sell it in five years because of money issues?

These are major concerns for me. We deal with life's problems, we deal with the treatments and we deal with all the laws. However, financially speaking, if times get tough, we should be able to get through them without having to worry.

We were ready to give everything up for our country. Should misfortune strike, I hope that our country would be willing to do the same for us.

[English]

Senator Wallin: Both of you, Corporal Renaud and Master Corporal Mitic, have suggested that you believe at some point down the road, whether that is two years or five years, and almost regardless of age, you will experience a deterioration in your condition, and that will involve a new cost. Is that correct?

Master Corporal Mitic: For myself, as Corporal Renaud was saying, I am trying to make my home barrier-free. Whether I am there until I am 40 years old, as I plan to be, or until I am 100 years old, at some point my body will stop accepting prosthetics.

J'ai souvent l'impression qu'on tente de réécrire les livres à ce sujet. Le caporal Renaud est toujours membre des Forces canadiennes. Celles-ci prennent soin de lui pour adapter son domicile. Ce genre d'aménagement comporte énormément de détails. On doit, entre autres, consulter un ergothérapeute et obtenir de bons conseils. N'oublions pas que le caporal Renaud a 22 ans et qu'il achète sa première maison. Les stress reliés à l'achat d'un domicile sont multiples, tels rencontrer les échanciers de l'entrepreneur. Le travail est immense.

Le jour où le caporal Renaud ne sera plus membre des Forces canadiennes, pourrions-nous lui offrir les mêmes services que ceux offerts par le ministère des Anciens combattants, tel l'adaptation du domicile? C'est une question que je me pose. Devons-nous rencontrer les attentes des gens?

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Voulez-vous intervenir, caporal Renaud?

[Français]

Capl Renaud : J'ai opté pour faire construire un condo complètement adapté plutôt que d'acheter un condo existant que je devais faire adapter.

J'ai demandé de l'aide à un promoteur de condos non construits plutôt que devoir refaire une salle de bain, aménager et ensuite tout faire adapter à mes besoins. J'ai préféré le faire une fois plutôt que deux.

Du point de vue financier, je ne connais pas ce que le futur me réserve. J'ai acheté, selon mes moyens, un condo à 130 000 \$, ce qui est raisonnable compte tenu de mon salaire. Vais-je pouvoir le garder ou devrai-je le vendre dans cinq ans? J'ai investi l'argent qu'on m'a donné pour y arriver. Toutefois, j'ai aussi besoin de sécurité. Sans quoi, je devrai peut-être revendre mon condo dans cinq ans.

Prenons aussi l'exemple de mon véhicule. Si j'achète un véhicule, devrai-je le vendre dans cinq ans faute d'argent?

Ce sont là de grosses inquiétudes pour moi. On se bat avec la vie, on se bat avec les traitements, on se bat avec toutes les lois. Cependant, du côté financier, s'il survient une embûche, on devrait pouvoir la traverser sans souci.

Nous étions prêts à tout donner pour notre pays. Dans le cas d'une malchance, j'aurais espéré la même chose en retour.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Caporal Renaud et caporal-chef Mitic, vous avez tous deux laissé entendre que, dans deux ou cinq ans, et l'âge n'est presque pas un facteur, votre condition se détériorera et demandera d'engager d'autres fonds. Est-ce exact?

Cplc Mitic : Comme le caporal Renaud, j'essaie d'aménager ma maison de sorte qu'elle soit à accès facile. Que j'y reste jusqu'à 40 ans, comme je prévois faire, ou 100 ans, je sais qu'un jour, mon corps rejettera les prothèses. C'est une question de biologie. Les os

It is a matter of biology. It goes from the skeletal system and now it is on my muscular system. The prosthetic is not designed to do that. Over time, joints start to fail.

Corporal Renaud did not mention that he is a 22-year-old guy buying a condo. When he is 33, like I am, or 42, like Master Corporal Franklin, maybe he will want to get married and have a family, and then what will he do? This is something I wondered about when I first started this, and that is why we bought the home we did. We have one child and two dogs, and maybe we want to grow our family.

I already said that I do not want to go through this process again with anyone. Somehow, somehow, I am hoping to become rich, whether I become a bestselling author, or I just wander the world for fame and fortune. I do not ever want to have to ask again because it is a humiliating process. You are completely powerless. I do not care who I deal with, whether it is the City of Ottawa or the government or whomever; it is a process I never want to go through again because it is not nice.

Senator Wallin: The phrase that has stuck in my mind is that you are “staying in.” Master Corporal Franklin was right to make his decision for timing because he was sort of the last one out under the other system, crunched the numbers and decided to go. You guys are both saying, again from different age points, that you need to stay in.

Master Corporal Mitic: We do not need to, senator, but we have decided that, for the short term, we want to. I could have left right away as well, but now I am at three and a half years. I will start the process to get out because one disadvantage is that you are stuck at your rank level, so I cannot get a raise. On the outside, if I did take advantage of the job placement program or the university program or something where I could get education and training, then maybe I can increase my income.

Going back to the point you made, senator: The training is great, but these programs were available in some form or another from Veterans Affairs Canada under the old system as well. Also, the reason only 1 per cent of people are taking the \$500 financial planning assistance is because if you walk into your local branch, the bank has plenty of advice for you on what to do with \$250,000. That is what happened to me.

The Chair: Do not take it.

Master Corporal Mitic: Much of it got flushed.

The Chair: Major, whose option is it for an injured soldier to stay in the service? Is it the injured soldier's option? Is it his or her decision as to when to leave or does someone else decide, in the end?

[Translation]

Maj. Lasalle: This is not for the soldier to decide. It all depends on the person's medical condition and on the employment limitations. The issue is related to universality of service. That principle was already explained to you. In the Canadian Forces, everyone wearing the uniform must meet a minimum standard referred to as universality of service. The decision is usually made once an accurate diagnosis has been given.

s'affaiblissent d'abord, les muscles ensuite. Les prothèses ne peuvent rien faire contre cela. Avec le temps, les articulations ne dépendent plus.

Le caporal Renaud a négligé de mentionner qu'il est en train, à 22 ans, de s'acheter un condo. Lorsqu'il aura 33 ans, comme moi, ou 42 ans, comme le caporal-chef Franklin, il voudra peut-être se marier et fonder une famille. Que va-t-il faire ensuite? C'est la question que je me suis posée, au début, et c'est pour cela que nous avons acheté la maison. Nous avons un enfant et deux chiens. Nous voudrions peut-être agrandir la famille.

Comme je l'ai déjà mentionné, je ne veux plus jamais revivre une telle expérience. J'espère, un jour, devenir riche, que ce soit en écrivant des best-sellers ou en parcourant le monde en quête de fortune et de gloire. Je ne veux plus avoir à demander de l'aide, parce que c'est humiliant. On se sent complètement impuissant. Je ne veux plus être obligé d'entreprendre une telle démarche, que ce soit auprès de la ville d'Ottawa, du gouvernement, ou peu importe. C'est très désagréable.

Le sénateur Wallin : Ce qui me frappe, c'est que vous choisissez de rester, comme vous l'avez précisé. Le caporal-chef Franklin a eu raison de prendre sa retraite quand il l'a fait. Il a été, en quelque sorte, le dernier à profiter de l'ancien régime. Il a fait ses calculs et a décidé de partir. Vous affirmez tous les deux, et vous n'êtes pas du même âge, que vous devez rester.

Cplc Mitic : Ce n'est pas une obligation, madame le sénateur, mais c'est ce que nous comptons faire, pour l'instant. J'aurais pu, moi aussi, prendre ma retraite, mais il me reste encore trois ans et demi à faire. Je vais partir, car je ne peux pas monter en grade et obtenir une augmentation de salaire. Une fois dans la vie civile, si je m'inscris au programme d'aide au placement ou au programme d'études universitaires, par exemple, je pourrai obtenir une formation et ainsi accroître mon revenu.

Pour revenir au point que vous avez soulevé, les programmes sont excellents, sauf qu'ils étaient également offerts, sous une forme ou une autre, par Anciens Combattants Canada en vertu de l'ancien régime. Par ailleurs, si seulement 1 p. 100 des gens acceptent les 500 \$ pour les services de planification financière, c'est parce que la banque locale est prête à vous donner toutes sortes de conseils sur la façon d'investir les 250 000 \$. C'est ce qui m'est arrivé.

Le président : Ne les acceptez pas.

Cplc Mitic : Il y en a une bonne partie qui est disparue.

Le président : Major, qui décide qu'un soldat blessé va rester dans les forces? Le soldat lui-même? Est-ce lui qui décide quand partir? Ou est-ce quelqu'un d'autre qui le fait à sa place?

[Français]

Maj Lasalle : Il ne s'agit pas de la décision du membre. Tout est lié à la condition médicale et aux limitations d'emploi. Cette question relève de l'universalité du service. Ce point vous a déjà été expliqué. Aux Forces canadiennes, tous ceux qui portent l'uniforme doivent rencontrer une norme minimale qu'on appelle l'universalité du service. Cette décision est prise généralement lorsqu'un diagnostic précis est donné.

Corporal Renaud is still in recovery. The final diagnosis has not been given yet. We cannot make a decision about an individual's future until the final diagnosis is in.

[English]

Senator Dallaire: There are so many issues, but one of the first issues that I want to question you on is how much information you actually have explained to you in detail by a person from Veterans Affairs Canada, and to what extent that is followed up on with respect to the whole set of programs?

In listening to you, you are unaware of many of the programs. No one has mentioned the spousal program. If you cannot work or we cannot retrain you, then they are supposed to shift it to the spouse, if you have a spouse, and then retrain the spouse so that hopefully they can then bring money in. I am not accusing you; rather, I am really looking at whether or not Veterans Affairs Canada is selling its product to you during the years you are serving.

One of the reasons we moved them into the bases — we moved the joint capabilities, and since 1998 we brought Veterans Affairs Canada and DND together here in Ottawa — was to get that information to you.

Master Corporal Mitic: In my experience, that has not been the case. I have asked several representatives certain questions. This is going back to when I first got injured because I have had minimal contact for about a year. You get different answers from each person. I received an email last night that I was unable to print from a friend and comrade who has moved on due to issues. He stated that exact problem. He said that he cannot find the answers he needs when he asks the question. If he asks someone else, he gets a different answer and is told that the other person from the same department is wrong.

We have little stories and tidbits about how a VAC representative is unwilling to explain things. They say, "Don't worry, I will do the paperwork. Thanks for making me do more paperwork, by the way, by asking for this." That is an answer someone actually received. For whatever reason, they are unwilling to explain things in detail.

Senator Dallaire: It is something we have raised, whether the VAC people have been trained, refocused and reoriented to the new charter and are actually doing what they are supposed to be doing. You all have VAC files. They are supposed to get that service, and it is not working. There has not been enough training.

You get a lump sum. Having the monthly payment permits you to go to a bank and tell them that you qualify for a mortgage because you have a certain amount of guaranteed income. The guy with the lump sum does not have that and cannot get a mortgage because he does not have a guaranteed income. He is

Le caporal Renaud, pour sa part, est toujours en récupération. Le diagnostic final n'est pas tombé. Tant et aussi longtemps que ce diagnostic ne sera pas arrivé, on ne peut pas prendre une décision sur l'avenir de l'individu.

[Traduction]

Le sénateur Dallaire : Vous aux prises avec une foule de problèmes. Ma première question est la suivante : est-ce qu'un représentant d'Anciens Combattants Canada vous a fourni toute l'information dont vous aviez besoin, et de façon détaillée, et avez-vous eu droit à un suivi pour ce qui est de l'ensemble des programmes qui sont offerts?

Je vous écoute, et je constate qu'il y a beaucoup de programmes que vous ne connaissez pas. Personne n'a mentionné le programme qui s'adresse aux conjoints. Si vous ne pouvez travailler ou encore vous recycler dans un autre domaine, ils sont censés offrir le programme à votre conjointe, si vous en avez une, et la former pour qu'elle puisse gagner un salaire. Ce n'est pas vous que j'accuse. Je cherche à savoir si le ministère des Anciens Combattants fait, ou non, la promotion de ces programmes auprès des militaires.

Si les représentants ont été envoyés dans les bases — nous avons procédé au transfert des capacités interarmées et regroupé, en 1998, les services offerts par Anciens Combattants Canada et le MDN, à Ottawa —, c'était, entre autres, dans le but de vous transmettre ces renseignements.

Cplc Mitic : La réponse, dans mon cas, est non. J'ai posé certaines questions à plusieurs représentants. Au début, quand j'ai été blessé, les contacts ont été plutôt rare, et ce, pendant environ un an. Chaque personne que vous rencontrez vous donne une réponse différente. Hier soir, j'ai reçu un courriel que je n'ai pas été en mesure d'imprimer. Il m'a été envoyé par un ami, un collègue qui a quitté les forces en raison de certains problèmes. Il s'est plaint exactement de la même chose. Il n'arrive pas à trouver les réponses dont il a besoin quand il pose des questions. S'il s'adresse à quelqu'un d'autre, il obtient une réponse différente et on lui dit que l'autre représentant, qui travaille pour le même ministère, s'est trompé.

Il y a des représentants d'ACC qui sont peu disposés à fournir des explications. Ils disent, « Ne vous inquiétez pas. Je vais m'occuper des formalités. En passant, je vais avoir encore plus de travail à faire par suite de votre demande ». C'est ce qu'une personne s'est fait répondre. Pour une raison ou une autre, ils ne veulent pas expliquer les choses en détail.

Le sénateur Dallaire : C'est un point que nous avons déjà soulevé. Nous nous demandons si les représentants d'ACC ont reçu une formation, s'ils ont été sensibilisés au contenu de la nouvelle charte et s'ils font ce qui est attendu d'eux. Vous vous retrouvez tous dans les dossiers du ministère. Ils sont censés offrir ce service. Or, ils ne le font pas. Ils n'ont pas eu suffisamment de formation.

Il y a d'un côté le montant forfaitaire, et de l'autre, la pension mensuelle qui vous permet de vous adresser à une banque et de lui dire que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire, car vous avez un revenu garanti. Le militaire qui reçoit un montant forfaitaire ne peut obtenir une hypothèque parce qu'il n'a pas de

injured and so on. The government is retraining him, so for a period of time he might receive an amount of money, but after that there is no guarantee. It is very difficult to get that training.

DND has massively engaged funds for their injured, to the extent that it is now 62 per cent of their budget. They are very worried about whether they can sustain it. Universality of service could become more difficult for you as they squeeze the system.

While you are in service, do you feel that DND is doing the job that you think it should be doing for its veterans and that your impression is that the minute you drop out of DND, you will fall into a chasm that is not only different but may not have that same sense of duty toward you? Do you actually feel that?

Master Corporal Franklin: I was actually talking to General Hillier about the same subject in 2007. He said that the reason they created the DND programs that we have is because they do not trust VAC. That comes from as high as you go. When he says that, it is pretty clear to everyone.

Senator Dallaire: It has not changed.

In 1998, as ADM, we put \$100,000 aside to modify PMQs because we could not get authority from Treasury Board to do that. People said that that was VAC's problem or DND's, and so on. Now there is a different system, but it still has room to go.

In the context of your future, you are saying that you are looking for security and not dependency.

Master Corporal Franklin: Correct.

Senator Dallaire: You are right because the philosophy of the New Veterans Charter says that they do not want to create dependency; they want to give a sense of security that you can still be part of the general population. Do you feel that that is what the New Veterans Charter will be giving you?

Master Corporal Franklin: I know for myself that if I did not have the monthly pension, I would not be able to do the jobs I do now, which is work with my charity and give speeches across the country. I would have to then get a real job and do that.

My quality of life would be less. I would be doing stuff that I do not want to do. I would probably have stayed in the military for as long as I could have.

Even being 100 per cent disabled, with no promotions, no postings, no courses, that would be better. I would be making \$65,000 instead of working as Joe Blow at TD Canada Trust. For me, it is a big deal.

revenu garanti. Il est blessé, ainsi de suite. Le gouvernement cherche à le recycler dans un autre domaine, ce qui veut dire que pendant un certain temps, il reçoit une aide financière, mais ensuite, il n'y a aucune garantie. Il n'est pas facile de se recycler.

Le MDN a investi énormément dans les programmes de soutien destinés aux blessés. Cette dépense représente maintenant 62 p. 100 de son budget. Le ministère se demande s'il va être en mesure de continuer de financer ces initiatives. L'universalité des services pourrait devenir un principe encore plus difficile à appliquer au fur et à mesure que les ressources diminuent.

Est-ce que les militaires, pendant qu'ils accomplissent leur service, pensent que le MDN remplit bien son rôle auprès des anciens combattants? Ont-ils l'impression, une fois à la retraite, qu'ils se retrouvent face à un ministère qui non seulement les traite différemment, mais qui n'a peut-être pas le même sens du devoir à leur égard? Quel est votre avis là-dessus?

Cplc Franklin : J'ai eu une discussion à ce sujet avec le général Hillier en 2007. Il a dit que le MDN avait créé des programmes parce qu'il ne faisait pas confiance à Anciens Combattants Canada. Ce message vient de très haut et il est très clair.

Le sénateur Dallaire : Les choses n'ont pas changé.

En 1998, et j'étais sous-ministre adjoint à l'époque, nous avons mis de côté 100 000 \$ pour apporter des modifications aux logements résidentiels du MDN, parce que le Conseil du Trésor refusait de nous donner l'autorisation de le faire. Il disait que ce problème relevait des Anciens Combattants, de la Défense nationale, ainsi de suite. Nous avons maintenant un système différent, sauf qu'il y a encore place à l'amélioration.

Pour ce qui est de votre propre avenir, vous dites que vous recherchez la sécurité et non la dépendance.

Cplc Franklin : C'est exact.

Le sénateur Dallaire : Vous avez raison, car ce n'est pas là l'objectif que vise la nouvelle Charte des anciens combattants. Elle veut donner aux anciens combattants un sentiment de sécurité, leur faire comprendre qu'ils peuvent encore jouer un rôle au sein de la société. Croyez-vous que c'est ce que la nouvelle charte va vous apporter?

Cplc Franklin : En ce qui me concerne, si je n'avais pas la pension mensuelle, je ne serais pas en mesure de faire ce que je fais actuellement, c'est-à-dire de m'occuper de mon organisme de charité, de prononcer des discours partout au pays. Je serais obligé de trouver un emploi pour y arriver.

Ma qualité de vie diminuerait. Je ferais des choses que je ne veux pas faire. Je serais probablement resté dans les forces le plus longtemps possible.

Je me serais senti mieux, même totalement handicapé et sans promotion, affectation ou formation. J'aurais touché 65 000 \$ au lieu d'aller travailler comme commis à la Banque TD, par exemple. Pour moi, cela veut dire beaucoup.

Master Corporal Mitic: I have read that part of their whole focus and goal was to create independence. That is a good philosophy, just the same as the whole of the market will never crash. I could go a university and get a master's degree, but maybe I am not able to do any job that pays over \$30,000 or \$40,000 a year because I do not have the aptitude. If I regress and have a mental breakdown or my body fails me, then what? Where will my income come from at that point?

My new employer, let us say for example General Electric, will not understand that I need three weeks off to let my legs heal. They are not here to give me time off. That does not sound like independence to me. Now we have to worry about our income.

They claim all these other programs give you things, but you come back to them again and again for such things as the clothing allowance, for VIP, for all this stuff where, if I had a lump-sum similar to Master Corporal Franklin, I would not bother because I would have the monthly income I could rely on to do things such as modify my clothing and shovel my driveway and put that to use to be independent and do things on my own.

[Translation]

Senator Dallaire: Corporal Renaud, do you share the same opinion as our other witnesses? Do you also feel that veterans are in a black hole, and are you afraid of ending up there yourself? Have you also not received all the information you need to ensure your future security?

Cpl. Renaud: Senator Dallaire, my fellow witnesses have said everything so well that, if I were to speak, it would be like cutting and pasting their words.

[English]

Senator Day: I just want to confirm that the lump-sum payment has been described to you as being for pain and suffering, and pain and suffering only. It is not for loss of income.

Master Corporal Franklin: Correct. It is not for the injury; it is for pain and suffering, and future pain and suffering, which apparently is valued at \$250,000.

Senator Day: SISIP Financial Services, which is your insurance that all soldiers have, will pay up to 75 per cent of salary up to age 65 or whatever salary you might have had at the time of the injury. VAC tells us that there is also a loss of income monthly pension that you are able to obtain. Is that the one that you talked about that was \$1,600?

Master Corporal Franklin: No, that is a different one. This one is the Permanent Impairment Allowance, PIA, which goes from \$536 to \$1,600, and is to assist veterans assuming long-term monthly earnings loss with a retirement at age 65, they receive a

Cplc Mitic : J'ai lu que la charte visait, en partie, à promouvoir l'autonomie. C'est un objectif louable. Cela me fait penser aux autres paroles que j'ai entendues, à savoir que le marché ne s'effondrera jamais. Je pourrais aller à l'université, obtenir une maîtrise, sauf que je serais peut-être obligé de me contenter d'un emploi qui ne paie que 30 000 \$ ou 40 000 \$ par année, parce que je n'ai pas de compétences. Si je régresse, que je tombe en dépression ou que mon corps m'abandonne, que vais-je faire? D'où mon revenu va-t-il provenir?

Mon nouvel employeur, par exemple, General Electric, ne comprendra pas que j'ai besoin de trois semaines de repos pour permettre à mes jambes de guérir. Son rôle n'est pas de m'accorder des congés. Je ne vois pas comment on peut parler d'autonomie dans ce cas-là. Je dois trouver une autre source de revenus.

Ils prétendent que tous ces autres programmes confèrent des avantages, sauf qu'il faut constamment s'adresser à eux pour obtenir une indemnité d'habillement, pour avoir accès au PAAC, ainsi de suite. Or, si je recevais un paiement forfaitaire similaire à celui du caporal chef Franklin, je n'aurais pas à faire toutes ces demandes parce que j'aurais un revenu mensuel qui me permettrait, par exemple, de m'acheter des vêtements, de déneiger mon entrée, bref, d'être autonome, de me débrouiller tout seul.

[Français]

Le sénateur Dallaire : Caporal Renaud, partagez-vous la même opinion qu'eux : essentiellement les anciens combattants sont comme dans un trou noir, vous avez une certaine crainte de vouloir y aller, et manifestement, vous n'avez pas reçu toute l'information dont vous aviez besoin pour assurer votre sécurité pour l'avenir?

Cpl Renaud : Sénateur Dallaire, tout cela a été si bien dit que ce serait comme faire du copier-coller avec ce qu'ils ont dit.

[Traduction]

Le sénateur Day : Je voudrais tout simplement confirmer que le paiement forfaitaire est une indemnité versée pour la souffrance et la douleur, point à la ligne. Il ne s'agit pas d'une allocation pour perte de revenu.

Cplc Franklin : C'est exact. Elle est versée non pas pour les blessures subies, mais pour compenser la souffrance et la douleur. Celles-ci seraient évaluées à 250 000 \$.

Le sénateur Day : Le RARM, le régime qui s'applique à tous les militaires, versera jusqu'à 75 p. 100 de la solde, et ce, jusqu'à l'âge de 65 ans, ou du salaire que touchait la personne lorsqu'elle a été blessée. Le ministère des Anciens Combattants nous dit que les militaires peuvent également recevoir une pension mensuelle pour compenser la perte de revenu. Est-ce à cela que vous faisiez allusion quand vous avez parlé du 1 600 \$?

Cplc Franklin : Non, il s'agit d'une allocation différente. Je faisais allusion à l'allocation pour déficience permanente, l'ADP, qui varie entre 536 \$ et 1 600 \$. Elle a pour but de compenser la perte de revenu mensuel et ce, jusqu'à l'âge de 65 ans. Les

lump-sum payment equal to 2 per cent of their lifetime monthly earnings loss payments, whatever that means.

Senator Day: Do you have any experience with it?

Master Corporal Franklin: I do not even understand that sentence. No.

Senator Day: Each base is supposed to have an integrated support unit. Do you have access to that and who is the VAC person who is there?

Master Corporal Franklin: They have people there. They are available. Recently, I went and saw mine. The problem is that there are eight pages of stuff that they apparently do. You can go there and beg for money to do certain things, but that is the first time I have heard of the spousal program, and I have been involved in casualty support for years.

Senator Day: That is very instructive. That is very helpful.

[*Translation*]

Maj. Lasalle: The first IPSC opened in Valcartier in October 2007. I want to point out that additional IPSCs are now being established. So, there is a tremendous amount of work to do, including solidifying our relations with all our partners. Among them is Veterans Affairs, which is an important partner.

A single support centre where soldiers can have access to all the partners is without a doubt the best way to provide information about all the programs offered, but it is an extremely challenging process. We are talking about infrastructure costs, meetings, various programs about which people are not informed. We have to prepare information sessions and be able to reach soldiers in order to inform them about the various programs offered. That is quite a challenge.

Senator Day: Is it your responsibility to help the injured or to manage the existing programs?

Maj. Lasalle: My responsibility is to help injured soldiers, but it is also to inform all soldiers, including those in the chain of command, of the importance of some of our assistance programs. We are currently seeing a build-up of troops preparing to deploy to Afghanistan.

We have to inform people about the importance of some programs, like form CF98, the reports on injuries, and so forth. These are things we need to stress.

As I often give presentations, I have noticed that young people are so sure that nothing bad will happen to them that the information goes in one ear and out the other. I have observed this attitude on several occasions.

[*English*]

The Chair: I must interrupt. We have come to the conclusion of the meeting as prescribed by the rules.

militaires reçoivent une indemnité forfaitaire égale à 2 p. 100 des mensualités payables à titre permanent pour perte de revenu, peu importe ce que cela veut dire.

Le sénateur Day : Avez-vous droit à cette allocation?

Cplc Franklin : Je ne sais même pas ce que cette phrase veut dire. Non.

Le sénateur Day : Chaque base est censée avoir une unité de soutien intégré. Avez-vous accès à une telle unité et y a-t-il un représentant d'ACC affecté à celle-ci?

Cplc Franklin : Il y a des représentants sur place qui sont prêts à répondre à nos questions. J'en ai rencontré un, récemment. Le problème, c'est qu'il y a huit pages de renseignements sur les services qu'ils sont censés offrir. Vous pouvez vous adresser à eux si vous avez besoin argent, mais c'est la première fois que j'entends parler du programme destiné aux conjoints. Je m'occupe des besoins des blessés depuis des années.

Le sénateur Day : Tout cela est fort instructif et utile.

[*Français*]

Maj Lasalle : Le premier IPSC qui a vu le jour, ça s'est passé à Valcartier et on remonte à octobre 2007. Il faut comprendre qu'on a encore des IPSC qui sont en train d'être mis sur place. Donc il y a énormément de travail à faire, toutes les liaisons avec tous les partenaires, entre autres, Anciens combattants qui est un gros partenaire.

Le guichet unique où le militaire peut venir pour avoir accès à tous les partenaires, c'est sans doute la meilleure façon pour parler de tous les programmes de tous et chacun, mais ça demande énormément. On parle des coûts en infrastructure, les rencontres, les différents programmes auxquels les gens ne sont pas renseignés. Il faut préparer des séances d'information et avoir accès aux militaires pour les renseigner sur les différents programmes. Ça demeure un très grand défi.

Le sénateur Day : Votre responsabilité est-elle d'aider les blessés ou d'administrer les programmes existants?

Maj Lasalle : C'est d'aider les soldats qui sont blessés, mais c'est aussi d'aviser tous les militaires, incluant la chaîne de commandement, de l'importance de certains programmes d'aide. On a présentement une montée en puissance pour les troupes qui s'apprentent à être déployées en Afghanistan.

Il faut aviser les gens de l'importance de certains programmes; le fameux CF98, entre autres, les rapports de blessures. Il faut insister.

Ayant souvent donné des présentations, j'ai pu constater que les jeunes sont tellement convaincus que cela ne leur arrivera jamais, que l'information n'est pas retenue en bout de ligne. J'ai constaté cet état de fait à plus d'une reprise.

[*Traduction*]

Le président : Je dois vous interrompre. Nous devons clore la réunion, comme le veut la règle.

Gentlemen, I want to thank you very much. Needless to say, there are no words to say to thank you for your service to the country and for what you have given up. We are very grateful for your time here today, which has been most useful to us. Thank you very much.

(The committee adjourned.)

Messieurs, je vous remercie d'être venus nous rencontrer. Il n'y a pas suffisamment de mots pour vous dire merci d'avoir servi le pays, d'avoir fait tant de sacrifices. Nous vous savons gré de votre présence ici aujourd'hui. Vous nous avez beaucoup aidés. Merci beaucoup.

(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, May 5, 2010

Veterans Affairs Canada:

Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec Region;
Robert Cormier, Director, Montreal District;
Lina Matos, Regional Director, Client Services, Western Region.

National Defence:

Lieutenant-Colonel C.M. Hand, CD, Commanding Officer, Joint
Personnel Support Unit, New Brunswick/P.E.I. Region.

Wednesday, May 12, 2010

National Defence:

Major Jacques Lasalle, Commanding Officer, Joint Personnel
Support Unit, Quebec Region;
Master Corporal Jody Mitic, DCSM, Outreach Coordinator,
National Defence Headquarters;
Corporal Martin Renaud, 3rd Battalion, Royal 22nd Regiment.

As an individual:

Master Corporal (Retired) Paul Franklin.

TÉMOINS

Le mercredi 5 mai 2010

Anciens Combattants Canada :

Charlotte Bastien, directrice générale, région du Québec;
Robert Cormier, directeur, district de Montréal;
Lina Matos, directrice régionale, Services aux clients, région de l'Ouest.

Défense nationale :

Lieutenant-colonel C.M. Hand, CD, commandant, Unité interarmées
de soutien du personnel, Nouveau Brunswick/Î. P.-É.

Le mercredi 12 mai 2010

Défense nationale :

Major Jacques Lasalle, commandant, Unité interarmées de soutien
du personnel, région du Québec;
Caporal-chef Jody Mitic, DGSB, coordonnateur communautaire,
Quartier général de la Défense nationale;
Caporal Martin Renaud, 3^e bataillon, Royal 22^e Régiment.

À titre personnel :

Caporal-chef (à la retraite) Paul Franklin.