



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 ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Wednesday, September 29, 2010 (in camera)
Wednesday, October 6, 2010
Wednesday, October 20, 2010

Issue No. 6

Eleventh, twelfth and thirteenth 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 ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Le mercredi 29 septembre 2010 (à huis clos)
Le mercredi 6 octobre 2010
Le mercredi 20 octobre 2010

Fascicule n° 6

Onzième, douzième et treizième 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 oeuvre de la nouvelle Charte
des anciens combattants)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Roméo Antonius Dallaire, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Meighen
Plett

Rompkey, P.C.

(Quorum 3)

Changes in membership of the subcommittee:

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

The Honourable Senator Rompkey, P.C., replaced the Honourable Senator Pépin (*October 20, 2010*).

The Honourable Senator Meighen replaced the Honourable Senator Wallin (*October 20, 2010*).

The Honourable Senator Wallin replaced the Honourable Senator Meighen (*October 7, 2010*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Wallin (*October 6, 2010*).

The Honourable Senator Meighen replaced the Honourable Senator Patterson (*October 6, 2010*).

The Honourable Senator Dallaire was added to the membership of the subcommittee (*October 4, 2010*).

The Honourable Senator Banks was removed from the membership of the subcommittee, replacement pending (*October 4, 2010*).

The Honourable Senator Manning replaced the Honourable Senator Plett (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Patterson replaced the Honourable Senator Lang (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Dallaire (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Lang replaced the Honourable Senator Patterson (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Dallaire replaced the Honourable Senator Pépin (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Manning (*September 28, 2010*).

The Honourable Senator Patterson replaced the Honourable Senator Meighen (*September 23, 2010*).

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Roméo Antonius Dallaire

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Meighen
Plett

Rompkey, C.P.

(Quorum 3)

Modifications de la composition du sous-comité :

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

L'honorable sénateur Rompkey, C.P., a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 20 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Meighen a remplacé l'honorable sénateur Wallin (*le 20 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Wallin a remplacé l'honorable sénateur Meighen (*le 7 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Wallin (*le 6 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Meighen a remplacé l'honorable sénateur Patterson (*le 6 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Dallaire a été ajouté à la liste des membres du sous-comité (*le 4 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Banks a été retiré de la liste des membres du sous-comité, remplacement à venir (*le 4 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Manning a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Patterson a remplacé l'honorable sénateur Lang (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Dallaire (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Lang a remplacé l'honorable sénateur Patterson (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Dallaire a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Manning (*le 28 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Patterson a remplacé l'honorable sénateur Meighen (*le 23 septembre 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, September 29, 2010
(13)

[*English*]

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

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Dallaire, Lang, Plett and Wallin (5).

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

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

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. (Implementation of the New Veterans' Charter.) (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

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

It was agreed that senators' staff be permitted to remain in the room for today's meeting.

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

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, October 6, 2010
(14)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:07 p.m., in room 257, East Block.

Members of the Subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Manning, Meighen, Pépin and Plett (5).

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

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

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 29 septembre 2010
(13)

[*Traduction*]

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

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Dallaire, Lang, Plett et Wallin (5).

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

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

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat 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 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.) (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

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

Il est convenu de permettre au personnel des sénateurs de rester dans la salle pendant la réunion.

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

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 6 octobre 2010
(14)

[*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 7, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est.

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Manning, Meighen, Pépin et Plett (5).

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

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

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

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

The Honourable Senator Pépin moved:

That the Honourable Senator Dallaire do take the chair of this subcommittee.

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

The clerk invited Senator Dallaire to take the chair.

The chair made a statement.

It was agreed:

That the Subcommittee recognize and thank the past Chair, Senator Tommy Banks, for all of his efforts made on behalf of the Subcommittee and the commitment he demonstrated to veterans and their families.

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. (Implementation of the New Veterans' Charter.) (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Veterans Affairs Canada:

Sandra Williamson, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships;

Raymond Lalonde, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships.

Sandra Williamson and Raymond Lalonde each made a statement and, together, answered questions.

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

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, October 20, 2010
(15)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:08 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Manning, Meighen, Plett and Rompkey, P.C. (5).

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Le greffier du sous-comité préside à l'élection de la présidence.

L'honorable sénateur Pépin propose :

Que l'honorable sénateur Dallaire soit élu président du sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier invite le sénateur Dallaire à occuper le fauteuil.

Le président prend la parole.

Il est convenu :

Que le sous-comité remercie l'ancien président, le sénateur Tommy Banks, et lui témoigne sa reconnaissance pour tous les efforts qu'il a déployés au nom du sous-comité et pour le dévouement dont il a fait preuve à l'égard des anciens combattants et de leurs familles.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat 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 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.) (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Anciens Combattants Canada :

Sandra Williamson, directrice, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats;

Raymond Lalonde, directeur, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats.

Sandra Williamson et Raymond Lalonde font chacun un exposé, puis répondent aux questions.

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

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 20 octobre 2010
(15)

[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 8, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Manning, Meighen, Plett et Rompkey, C.P. (5).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Molly Shinhat, 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. (Implementation of the New Veterans' Charter.) (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Veterans Affairs Canada:

Charlotte Stewart, Director General, Service Delivery Management;

Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec and Ontario, Service Delivery and Commemoration.

Charlotte Stewart and Charlotte Bastien each made a statement and, together, answered questions.

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

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

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

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat 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 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.) (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Anciens Combattants Canada :

Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion de la prestation des services;

Charlotte Bastien, directrice générale régionale, Québec et Ontario, Secteur de la prestation des services et de la commémoration.

Charlotte Stewart et Charlotte Bastien font chacune un exposé, puis répondent aux questions.

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

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, October 6, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:07 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).

[English]

Kevin Pittman, Clerk of the Subcommittee: Honourable senators, as clerk of your committee it is my duty to preside over the election of the chair.

[Translation]

I am ready to receive motions to that effect.

Senator Pépin: I nominate Senator Dallaire for chair.

[English]

Mr. Pittman: Are there any other nominations?

It is moved by the Honourable Senator Pépin that the Honourable Senator Dallaire do take the chair of this subcommittee.

[Translation]

Is it your pleasure, honourable senators, to adopt this motion?

Some hon. senators: Yes.

[English]

Mr. Pittman: I declare the motion carried.

[Translation]

I invite Honourable Senator Dallaire to take the chair.

Senator Roméo Antonius Dallaire (*Chair*) in the chair.

[English]

The Chair: The applause was not effusive, so I am not sure if I am being set up.

[Translation]

Thank you for the vote of confidence in electing me chair of the committee by acclamation.

[English]

I would like to start by requesting a motion of thanks to my predecessor, Senator Banks, who has left me with a few notes of his own from his time as chair of this committee and who has now moved on to other committees.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 6 octobre 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 7, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles (sujet : la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

[Traduction]

Kevin Pittman, greffier du sous-comité : Honorables sénateurs, en tant que greffier du comité, il m'incombe de présider à l'élection du président.

[Français]

Je suis prêt à recevoir une motion à cet effet.

Le sénateur Pépin : Je propose la nomination du sénateur Dallaire à la présidence.

[Traduction]

M. Pittman : Y a-t-il d'autres propositions?

Il est proposé par l'honorable sénateur Pépin que l'honorable sénateur Dallaire assume la présidence du sous-comité.

[Français]

Plaît-il aux honorables sénateurs d'adopter cette motion?

Des voix : Oui.

[Traduction]

M. Pittman : Je déclare la motion adoptée.

[Français]

J'invite l'honorable sénateur Dallaire à prendre place au fauteuil.

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (*président*) occupe le fauteuil.

[Traduction]

Le président : Je n'ai pas reçu d'applaudissements chaleureux. Je me demande donc si je suis victime d'un coup monté.

[Français]

Merci pour le vote de confiance par acclamation pour cette nomination à titre de président du comité.

[Traduction]

J'aimerais commencer par faire adopter une motion de remerciements à l'endroit de mon prédécesseur, le sénateur Banks, qui m'a légué quelques notes du temps qu'il était président du comité et qui siège maintenant à d'autres comités.

I would like to request that we thank him for his leadership; for the long-standing interest he has had in this committee, even when he was not a member; and for his concerns for veterans, particularly coming from a very well-known garrison city, Edmonton. It has a significant serving garrison and also many new-generation veterans with whom he has personally been in touch.

Senator Day: Unanimous.

The Chair: Thank you. Thank you very much, Senator Banks, for the great leadership you provided us in the past.

If I may, we have a few administrative elements before we get to the heart of the subject of today, which is some of the amendments to the New Veterans Charter being proposed by the government, as well as changes to processes and procedures.

I would like to propose the following, due to time constraints: Our caucus finishes at noon, with the leader generally being the last speaker, and we have lunch here for senators. As you know, we finish by 1:20 p.m. so that we can be in the chamber. That does not give us much time to have lunch. To stop the stress, panic and half starts that we have had on occasion, I would like to propose that even though it eats away at our time, it will be more effective if we take the time to grab a bit of energy and then sit down to commence at 12:15 p.m. and run to 1:30 p.m.

In that time frame, we can maximize our time versus having people come in and out and missing opportunities, particularly when we have witnesses who give us an initial presentation. If you miss that, you miss the initial effort by the witness to let us know where they are coming from. I put that before you, colleagues.

Senator Downe: I understand fully the chair's concern about the time constraints, but I disagree. This committee, unlike other Senate committees, only meets once a week because it is a subcommittee. We had a reduction of the time from 1:30 p.m. to 1:20 p.m. a few weeks ago. The proposal today would take away another 15 minutes. That is 25 minutes less a week for a committee that only meets once a week.

I think people can either slip out of caucus early or eat after the meeting and be a few minutes late arriving in the chamber. Veterans and their families have many issues and concerns, and this committee meeting more rather than less is the way to go.

Senator Plett: I want to largely echo Senator Downe's comments. I was in here at 11:45 a.m. today, and I had my sandwich. Senator Downe was in here almost right after that, and we were the only two people here at 12 o'clock. If we postpone this to 12:15 p.m. and people show up at 12:20 p.m., we are continually shortening our time.

J'aimerais proposer qu'on le remercie pour son leadership, pour son intérêt de longue date à l'égard de notre comité, même quand il n'en était pas membre, et pour sa sollicitude envers les anciens combattants, particulièrement étant donné qu'il est originaire de la ville de garnison très connue d'Edmonton. Cette ville possède une importante garnison de militaires, et beaucoup d'anciens combattants de la nouvelle génération, avec lesquels il a été personnellement en contact, y vivent.

Le sénateur Day : Il y a un consentement unanime.

Le président : Merci. Merci beaucoup, sénateur Banks, pour le grand leadership dont vous avez fait preuve au sein de notre comité par le passé.

Si vous me le permettez, nous avons quelques éléments administratifs à régler avant de nous attaquer au cœur du sujet de la séance d'aujourd'hui, qui concerne certaines modifications à la nouvelle Charte des anciens combattants proposées par le gouvernement, de même que des changements aux processus et aux procédures.

Compte tenu de notre temps limité, j'aimerais proposer ce qui suit : notre caucus se termine à midi, et le leader est généralement le dernier à prendre la parole, puis les sénateurs dînent ici. Comme vous le savez, nous terminons à 13 h 20 pour nous permettre de nous rendre au Sénat. Cela ne nous donne pas vraiment le temps de nous restaurer. Pour éviter le stress, la panique et les faux départs, dont nous sommes parfois témoins, il serait plus efficace que nous prenions le temps de manger, pour ensuite siéger de 12 h 15 à 13 h 30.

Selon cet horaire, nous pouvons optimiser notre temps au lieu que des gens rentrent, sortent et manquent des bouts, particulièrement lorsque nos témoins nous présentent leur exposé. Si on le rate, on manque l'effort initial fait par nos témoins pour nous laisser savoir leurs antécédents. Je vous présente cette proposition, chers collègues.

Le sénateur Downe : Je comprends parfaitement les inquiétudes de la présidence au sujet de la contrainte de temps, mais je suis en désaccord. Notre comité, contrairement aux autres comités sénatoriaux, ne se réunit qu'une fois par semaine, parce que nous sommes un sous-comité. Il y a quelques semaines, nos séances ont été réduites de 13 h 30 à 13 h 20. Votre proposition d'aujourd'hui les écourterait encore de 15 minutes, pour un total de 25 minutes de moins chaque semaine pour un comité qui ne se réunit qu'une fois par semaine.

À mon avis, les sénateurs peuvent sortir discrètement du caucus un peu plus tôt ou dîner après la séance et être en retard de quelques minutes pour siéger au Sénat. Les anciens combattants et leurs familles ont beaucoup de problèmes et d'enjeux, et il faut plus de temps pour notre comité, et non pas moins.

Le sénateur Plett : En grande partie, j'aimerais me faire l'écho des remarques du sénateur Downe. Je suis arrivé ici aujourd'hui à 11 h 45 avec mon sandwich. Le sénateur Downe est arrivé peu de temps après, et nous étions les seuls présents dans la salle à midi. Si nous repoussons le début des séances à 12 h 15 et que les gens arrivent à 12 h 20, nous écourterons continuellement nos séances.

I suggest strongly that we stick with 1:20 p.m. If people then choose to be a few minutes late in the chamber, that is their choice and those of us who want to be there on time can do so.

In many of our committees, we have a sandwich while we are having a meeting. Maybe we can dispense with the soup as it might be a little messy, but certainly we could eat the fruit and sandwiches here after our meeting has started. Either way, I would strongly encourage us to start the meetings promptly at 12 o'clock.

Senator Day: Just to comment on Senator Plett's last comment, when we are televised and have witnesses, we decided that it would not look good if we had food in front of us on the table.

Senator Plett: I will be here then at 11:45 a.m. for my sandwich.

Senator Pépin: I agree that we should arrive a little earlier, 11:45 a.m., for example, or we eat after.

The Chair: I am personally glad that you voted that down. I felt I was responsible for the morale of the troops, that, first, you do have the opportunity to ensure that you do take maximum time with your leader in caucus and, second, that you do have some food. I agree that the food will still be there afterwards, and we can grab a bite.

We will continue with the plan that we had before. We will start promptly at noon and look forward, because we are a small subcommittee, to doing our best to be here on time to be able to hear the witnesses, particularly their opening statements.

Are there any other immediate administrative requirements from the floor? If not, my last comment before getting into the agenda is the fact that we will have a communications extract published about the change of chair in the committee. The draft will be presented to Senator Manning, who is the deputy chair, later this afternoon. If he agrees with it, then it will be a go. I hope it will be suitable; it is supposed to be ready for that. Is that agreeable? Very good.

[Translation]

I would like to invite our two witnesses to make their presentations to the committee. Ms. Williamson is the Director of Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, with Veterans Affairs Canada. She is involved in tabling and drafting the department's policies. Mr. Lalonde is the Director of Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, with the same department. You could explain to us how you share the tasks involved and tell us where in the chain of command you fall.

Sandra Williamson, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, Veterans Affairs Canada: Mr. Chair, I will begin, and then Mr. Lalonde will take over.

Je suggère fortement de maintenir la levée des séances à 13 h 20. Ensuite, si des sénateurs décident d'être en retard de quelques minutes au Sénat, c'est leur choix, et ceux qui désirent y arriver à l'heure peuvent le faire.

Dans bon nombre de comités, les membres mangent leur sandwich au cours de la séance. On pourrait se passer de soupes, parce que cela risque d'être un peu salissant, mais nous pourrions certainement manger un fruit et des sandwiches ici pendant la séance. Peu importe, je nous encourage fortement à commencer la séance à midi tapant.

Le sénateur Day : J'aimerais commenter la dernière remarque du sénateur Plett. Lorsque la séance est télévisée et que nous accueillons des témoins, nous avons décidé que ce serait mal vu d'avoir de la nourriture en face de nous sur la table.

Le sénateur Plett : Je mangerai donc mon sandwich ici à 11 h 45.

Le sénateur Pépin : Je suis d'accord pour que nous arrivions un peu plus tôt, à 11 h 45, par exemple, ou que nous mangions après la séance.

Le président : Je suis personnellement heureux que vous ayez refusé ma proposition. Je sentais que je devais m'occuper du moral des troupes, à savoir de vous donner l'occasion de prendre le plus de temps possible avec votre leader au sein de votre caucus et de manger. J'avoue que la nourriture sera toujours là après la séance et que nous pourrions alors manger.

Nous poursuivrons avec l'horaire déjà prévu. Nos séances débuteront à midi tapant, et, étant donné que nous sommes un petit sous-comité, nous ferons de notre mieux pour arriver à l'heure pour écouter nos témoins et surtout leur exposé.

Y a-t-il d'autres exigences administratives immédiates? S'il n'y en a pas, je ferai un dernier commentaire avant de retourner à notre ordre du jour. Nous publierons un communiqué au sujet du changement à la présidence. Le texte sera présenté au sénateur Manning, qui est le vice-président, plus tard cet après-midi. Suivant son approbation, le tout sera officialisé. J'espère que cela conviendra; ce devrait l'être. Êtes-vous d'accord? Très bien.

[Français]

J'inviterais donc nos deux témoins à se présenter devant le comité. Mme Williamson est la directrice des politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats, à Anciens Combattants Canada. Elle travaille dans le milieu où l'on avance et rédige les politiques du ministère. M. Lalonde est directeur, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats au même ministère. Vous pourrez nous expliquer comment vous vous partagez les tâches et nous dire où vous vous situez dans l'organigramme hiérarchique.

Sandra Williamson, directrice, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats, Anciens Combattants Canada : Monsieur le président, je vais commencer et M. Lalonde s'adressera à vous par la suite.

[English]

As the chair has indicated, I am Sandra Williamson, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, with Veterans Affairs Canada in Charlottetown. I report to Senior Assistant Deputy Minister, Brian Ferguson. He is responsible for the policy, programs and partnership branch of the department. I would like to thank you for the opportunity to speak with you today about the programs, services and benefits that Veterans Affairs Canada offers to Canadian Forces, CF, members and veterans who sustain serious injuries and become permanently disabled while serving in the military.

I understand that you have the news release and the backgrounders that were used for recent announcements by my minister and Minister MacKay on September 19 and 28. As I indicated, I will speak, and my colleague Mr. Raymond Lalonde will outline the broad array of programs and services available under the New Veterans Charter. After that, I will speak more specifically to the specific enhancements and improvements in financial support that were announced for severely injured veterans by Minister Blackburn.

I will turn it over to Mr. Lalonde to make a few comments about the New Veterans Charter programs generally; then I will provide more details.

[Translation]

Raymond Lalonde, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, Veterans Affairs Canada: Mr. Chair, I am the Director of the National Centre for Operational Stress Injuries, Veterans Affairs Department.

[English]

I am here today with Ms. Williamson because I have been involved since the beginning with the development of the New Veterans Charter and continue to work with head office staff on this. I report to Ms. Gravelle at Ste. Anne's Hospital, where we met not long ago.

I will give a bit of publicity for a conference to be held in Montreal, November 4 to 6, where we have the pleasure to have a renowned guest speaker, Senator Dallaire. The International Society for Traumatic Stress Studies is a well-renowned international organization that holds yearly conferences. This year it is in Montreal, and Veterans Affairs Canada is partnering with the society for that conference. Key researchers and top researchers in traumatic stress studies from around the world will attend. The conference has a veteran and military track this year. That is why we are partnering with that organization.

[Traduction]

Comme le président l'a mentionné, je m'appelle Sandra Williamson, directrice, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats, pour Anciens Combattants Canada à Charlottetown. Je relève du sous-ministre adjoint principal, Brian Ferguson, qui gère le Secteur des politiques, des programmes et des partenariats du ministère. J'aimerais vous remercier de l'occasion de vous entretenir aujourd'hui des programmes, des services et des avantages qu'Anciens Combattants Canada offre aux membres des Forces canadiennes, les FC, et aux anciens combattants qui ont subi des blessures graves au cours de leur service militaire et sont atteints depuis d'une déficience permanente.

Je crois que vous avez les communiqués et les documents d'information qui ont été utilisés lors des récentes annonces faites par notre ministre et par le ministre MacKay le 19 et le 28 septembre. Comme je l'ai indiqué, je vais parler, puis mon collègue, M. Raymond Lalonde, vous exposera les grandes lignes du large éventail de programmes et de services offerts par la nouvelle Charte des anciens combattants. Ensuite, je parlerai plus en détail des améliorations apportées au soutien financier qui ont été annoncées par le ministre Blackburn pour les anciens combattants ayant subi de graves blessures.

Je vais céder la parole à M. Lalonde pour lui permettre de faire quelques remarques générales sur les programmes qu'offre la nouvelle Charte des anciens combattants, puis je vous en parlerai en détail.

[Français]

Raymond Lalonde, directeur, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats, Anciens Combattants Canada : Monsieur le président, je suis le directeur du Centre national du ministère des Anciens Combattants pour les traumatismes liés au stress postopératoire.

[Traduction]

J'accompagne aujourd'hui Mme Williamson, parce que j'ai participé depuis le début à l'élaboration de la nouvelle Charte des anciens combattants et je continue de travailler avec le personnel de l'Administration centrale. Je relève de Mme Gravelle qui travaille à l'Hôpital Sainte-Anne, où nous nous sommes rencontrés il y a peu de temps.

Je vais faire un peu de publicité pour une conférence qui se tiendra à Montréal, du 4 au 6 novembre, où nous aurons le plaisir d'accueillir un conférencier reconnu, le sénateur Dallaire. La International Society for Traumatic Stress Studies, l'ISTSS, est un organisme reconnu mondialement qui tient des conférences annuelles. Cette année, elle se tient à Montréal, et Anciens Combattants Canada s'allie avec l'ISTSS pour cette conférence. Des chercheurs clés et d'éminents chercheurs mondiaux dans le domaine des études sur le stress traumatique participeront à l'événement. Cette année, la conférence abordera le thème des anciens combattants et des militaires. C'est pour cette raison que nous nous associons à cet organisme.

[Translation]

I do not want to take up too much time with talking about the new charter and its various components, since our main focus today will be on the recently announced changes. It is of interest to see how these new provisions fit within the overall framework of the new charter.

The new charter's programs and services are the key means through which we provide assistance to the new clients: young Canadian Forces veterans. All of those programs and services are supported through case management. This week, announcements were made that some new resources would be added. We will talk about that later on.

The goal of case management is to set objectives with clients and their family. The goal entails devising an action plan, coordinating service delivery with external providers, be it in the public or private sector, and with internal organizations. It also entails ensuring a smooth transition from being active soldiers to being veterans. In short, the overall objective is to provide veterans with the ability to function as best they can and ensure their welfare.

As for the rehabilitation program, it is important to note that it is not intended only for those with injuries related to military operations. Any member of the military who leaves the Forces for medical reasons, be they related to military service or not — for instance, cancer — has access to rehabilitation services. There could be medical, psychosocial or professional problems involved. Therefore, individuals do not have to be receiving disability benefits approved by the department to have access to the rehabilitation program, which provides assessments, counselling, treatment, medication, career counselling, education assistance and daycare assistance while participants attend class.

A range of services are available to our clients, who have access to them when they leave the Canadian Forces or at any time after that, if a rehabilitation need was not met. The services are accessible to our clients even in five or ten years' time.

I am talking about all the financial benefits — I will not get into too much detail because this will be discussed in-depth this morning — access to group insurance, which they can benefit from if they are not eligible for the Public Service Health Care Plan. There are also many services offered to veterans that are available to their families. For instance, when soldiers die or are unable to benefit from the rehabilitation program, the services can be extended to their families.

Families also have access to a 24/7 hotline, like an EAP, at all times. In addition, they can benefit from peer helper support, provided by family members of those who suffered operational stress injuries. There are also allowances for survivors and education assistance.

[Français]

Je ne voudrais pas prendre trop de temps pour parler de la nouvelle charte et de ses différents éléments, étant donné que le point central aujourd'hui portera principalement sur les modifications annoncées dernièrement. Il est intéressant de situer le contexte de ces nouvelles dispositions dans le cadre plus général de la nouvelle charte.

Les programmes et services de la nouvelle charte constituent l'élément fondamental par lequel on offre les services à la nouvelle clientèle : les jeunes anciens combattants des Forces canadiennes. Tous ces programmes et services sont soutenus par une gestion de cas. Il y a eu des annonces cette semaine sur l'ajout de certaines ressources. On en parlera un peu tout à l'heure.

La gestion de cas, pour vous rappeler son objectif, c'est d'établir avec le client et avec la famille les objectifs; un plan d'action, coordonner l'offre de service avec les fournisseurs externes, que ce soit dans le milieu public ou privé, avec les organisations internes; la coordination de la transition entre les militaires et anciens combattants. Donc, l'objectif est d'assurer un niveau de fonctionnement maximum et un mieux être.

Concernant le programme de réhabilitation, il est important de rappeler qu'il ne s'adresse non seulement à ceux qui ont des blessures liées au service ou aux opérations militaires. Tout militaire qui quitte les forces pour une raison médicale, liée ou non au service — cela peut être un cancer — a accès aux services de réhabilitation; cela peut être d'ordre médical, psychosocial ou professionnel. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir une indemnité d'invalidité approuvée par le ministère pour pouvoir bénéficier du programme de réhabilitation, qui offre des évaluations, des conseils, des traitements, des médicaments, de l'orientation professionnelle, de l'aide à la formation et au gardiennage pendant que les participants sont en formation.

C'est un ensemble de services offerts à notre clientèle, qui peuvent être accessibles au moment de quitter les Forces canadiennes ou à tout moment par après, s'il y a un besoin de rétablissement qui n'a pas été satisfait; que ce soit dans cinq ou dix ans, ces services seront accessibles.

Il y a tous les avantages financiers — je n'en parlerai pas trop puisque cela sera plutôt l'objet de la discussion de ce matin —, l'accès à une assurance collective, donc la possibilité d'adhérer s'ils ne sont pas admissibles au régime de l'assurance santé de la fonction publique; il y a également toute une série de services offerts aux anciens combattants qui peuvent bénéficier aux familles. Plus particulièrement, lorsque le militaire décède ou qu'il n'est pas en mesure de bénéficier du programme de réhabilitation, les services peuvent être offerts aux familles.

Les familles ont également accès à une ligne d'aide 24 heures par jour, sept jours par semaine, comme un programme de PAE en tout temps. Elles ont également un soutien de pair aidant, qui sont des membres de famille de conjoints, qui ont connu un stress opérationnel; il y a des allocations pour les survivants et de l'aide au niveau de l'éducation.

So, we are talking about a number of programs that reflect the new measures and that will further benefit veterans.

[English]

Ms. Williamson: I will take a few minutes to explain the improvements that were announced recently, and I would like to emphasize that more announcements are forthcoming. The last two announcements were intended to be the first in a series of measures that will demonstrate the department's and the government's commitment to veterans.

In terms of new improvements, first, access to an existing program under the New Veterans Charter is being expanded to allow more veterans to qualify.

As part of the New Veterans Charter, the Permanent Impairment Allowance program was created to provide monthly support to veterans with disabilities that result in severe and permanent impairments. The Permanent Impairment Allowance was specifically designed to recognize that where a permanent and severe impairment exists, individuals experience both diminished employment opportunities and career advancement opportunities, and hence they are negatively affected.

The payment of the Permanent Impairment Allowance, PIA, is indexed annually. For the purposes of this allowance, it is important for the committee to understand that the conditions include the following but are not necessarily limited to them: amputations; the loss of a limb or the use of a limb; permanent loss of vision, hearing, or speech; severe and permanent psychiatric conditions; multiple physical conditions; or a combination of physical and mental health conditions.

Today, only 16 veterans receive a Permanent Impairment Allowance. That was recognized as a problem, and, therefore, as announced on September 19, the eligibility criteria for that program will be adjusted to allow for approximately 3,500 more veterans over the next five years to receive monthly financial support. That support ranges from approximately \$500 to \$1600 per month, depending on the severity of the impairment.

As a second improvement, an additional \$1,000 per month will be paid to veterans who are receiving the Permanent Impairment Allowance and, due to the severity of their condition, cannot work to their full potential.

We know that many individuals who have serious injuries and disabilities can, with rehabilitation and other supports, continue to work. However, some cannot, and it is estimated that approximately 500 of the 3,500 individuals who will gain access to this program will qualify for the additional \$1,000 per month.

Donc, c'est une série de programmes dans lesquelles les nouvelles mesures s'insèrent, qui vont bénéficier à davantage d'anciens combattants.

[Traduction]

Mme Williamson : Je prendrai quelques minutes pour expliquer les améliorations qui ont été annoncées récemment et j'aimerais souligner que d'autres annonces sont à venir. Les deux dernières sont les premières d'une série d'annonces de mesures qui démontreront l'engagement du gouvernement et du ministère envers les anciens combattants.

Premièrement, en ce qui concerne les améliorations, l'accès à un programme offert actuellement par la nouvelle Charte des anciens combattants sera étendu pour permettre à plus d'anciens combattants de devenir admissibles.

Le programme d'allocation pour déficience permanente, qui fait partie de la nouvelle Charte des anciens combattants, a été créé pour offrir un montant mensuel aux anciens combattants qui sont atteints d'une déficience grave et permanente. L'allocation pour déficience permanente a précisément été conçue pour tenir compte du fait que les gens avec une déficience grave et permanente ont moins de possibilités d'emploi et de promotion et que ces gens en souffrent.

Chaque année, le montant de l'allocation pour déficience permanente, l'ADP, est révisé en fonction du coût de la vie. Les conditions qui permettent de recevoir cette allocation sont : les amputations; la perte d'un membre ou de l'usage d'un membre; la perte permanente de la vue, de l'ouïe ou de la parole; les problèmes mentaux graves et permanents; les problèmes physiques multiples; ou la combinaison de problèmes de santé physique et mentale. Le comité doit savoir toutefois qu'il peut y en avoir d'autres.

Actuellement, seulement 16 anciens combattants reçoivent une allocation pour déficience permanente. On a reconnu qu'il s'agissait d'un problème, et, par conséquent, comme il a été annoncé le 19 septembre, les critères d'admissibilité pour ce programme seront modifiés pour qu'environ 3 500 anciens combattants supplémentaires reçoivent un soutien financier mensuel au cours des cinq prochaines années. Cette allocation varie d'environ 500 à 1 600 \$ par mois, selon la gravité de la déficience.

Comme deuxième amélioration, un montant supplémentaire de 1 000 \$ par mois sera versé aux anciens combattants qui reçoivent l'allocation pour déficience permanente et qui, en raison de la gravité de leur problème, ne peuvent pas travailler à la mesure de leur plein potentiel.

Nous savons que bon nombre de gens qui ont de graves blessures ou déficiences peuvent, avec de la réadaptation et d'autres formes de soutien, continuer à travailler. Toutefois, certains n'en sont pas capables, et on estime que 500 des 3 500 anciens combattants qui auront enfin accès à ce programme seront admissibles à ce montant mensuel supplémentaire.

Third, to ensure that veterans participating in rehabilitation have enough monthly income for normal living expenses, changes are being proposed to the Earnings Loss Benefit, which is an income replacement support. The new minimum pre-tax Earnings Loss Benefit will be set at approximately \$40,000 per year.

That change will result in increased income support for approximately 2,300 veterans over the next five years, particularly for those who released from the lower ranks or those who released many years ago when military salaries were much lower.

For those who cannot return to suitable gainful employment, this benefit continues to the age of 65 years, and this change will apply to all regular and full-time reserve force members. Overall, as a package, approximately 4,000 veterans are expected to benefit from these changes over the next five years. Some veterans will receive the benefit of all three enhancements.

The legislation that is needed to allow the changes to these benefits to become available to severely disabled individuals is expected to be tabled by the minister later this month and will follow the normal legislative process.

In addition, a number of regulatory changes are required, and the regulations governing the existing benefits, such as the Earnings Loss Benefit and the Permanent Impairment Allowance, need to be amended for the improvements to move forward. The regulatory work is expected to follow the legislation so that new benefits can come into place as soon as possible in 2011.

As a final comment, I would like to explain that while these benefits take effect on the coming-into-force date of the regulations, CF veterans will be eligible regardless of when their injury occurred. For example, many CF veterans who currently do not qualify for the Permanent Impairment Allowance under the criteria established when the New Veterans Charter came into force in 2006 will benefit when the new eligibility requirements are implemented in 2011. For example, if an injury occurred in 2001 and the CF veteran has participated in rehabilitation and is now working but still has a permanent and severe impairment, that individual will be eligible for the Permanent Impairment Allowance. If that same individual is not able to work, despite having participated in rehabilitation, for example, he or she will be eligible for the additional \$1,000 supplement on top of their monthly Permanent Impairment Allowance.

As another example, veterans who are receiving the Earnings Loss Benefit when the new minimum monthly amount comes into force will benefit from the increase. Their earnings loss payments will be adjusted to the higher amount.

Troisièmement, pour nous assurer que les anciens combattants en réadaptation ont un revenu mensuel suffisant pour couvrir leur frais de subsistance, des modifications sont proposées à l'allocation pour perte de revenus, qui est un remplacement du revenu. La nouvelle allocation pour perte de revenus sera d'un montant minimal brut d'environ 40 000 \$ par année.

Cette modification entraînera une augmentation du soutien du revenu pour environ 2 300 anciens combattants au cours des cinq prochaines années, en particulier pour ceux qui ont été libérés alors qu'ils occupaient les grades les moins rémunérés, ou ceux qui ont été libérés il y a des années, alors que les salaires des militaires étaient beaucoup moins élevés.

Pour les gens qui ne peuvent pas occuper un emploi rémunéré convenablement, cette allocation est versée jusqu'à l'âge de 65 ans, et cette modification concerne tous les membres de la Force régulière et tous les membres à temps plein de la Réserve. En général, si on combine tout, on prévoit qu'environ 4 000 anciens combattants profiteront de ces modifications au cours des cinq prochaines années. Certains anciens combattants recevront des montants des trois programmes améliorés.

Plus tard ce mois-ci, le ministre devrait proposer les mesures législatives nécessaires pour mettre en place les modifications de ces avantages pour les anciens combattants gravement handicapés, et ces mesures suivront le processus législatif habituel.

De plus, des modifications à la réglementation sont requises, et la réglementation régissant les avantages actuels, comme l'allocation pour perte de revenus et l'allocation pour déficience permanente, doit être modifiée pour que les améliorations puissent avoir lieu. Le travail de réglementation devrait suivre les mesures législatives de manière à ce que les nouveaux avantages puissent entrer en vigueur aussitôt que possible en 2011.

En terminant, bien que ces avantages entrent en vigueur en même temps que la réglementation, j'aimerais préciser que les anciens combattants des FC seront admissibles, peu importe la date à laquelle est survenue leur blessure. Par exemple, bon nombre d'anciens combattants des FC qui ne sont pas actuellement admissibles à l'allocation pour déficience permanente selon les critères établis par la nouvelle Charte des anciens combattants entrée en vigueur en 2006 y auront droit lorsque les nouveaux critères d'admissibilité seront mis en place en 2011. Par exemple, si un ancien combattant a été blessé en 2001, qu'il a participé au programme de réadaptation et qu'il travaille maintenant, mais qu'il a toujours une déficience grave et permanente, cette personne sera admissible à l'allocation pour déficience permanente. Cependant, si cette même personne n'est pas en mesure de travailler, malgré qu'elle ait participé au programme de réadaptation, par exemple, elle sera admissible au montant supplémentaire de 1 000 \$ en plus de son allocation mensuelle pour déficience permanente.

Comme autre exemple, lorsque le nouveau montant mensuel minimum entrera en vigueur, les anciens combattants qui reçoivent déjà une allocation pour perte de revenus verront une augmentation de ce montant. L'allocation pour perte de revenus sera rajustée au plus haut montant.

Thank you, Mr. Chair. I would be happy to answer questions that members may have.

The Chair: The deputy chair, Senator Manning, usually has the first opportunity to ask questions, but he has left the room, so we will move to Senator Downe, followed by Senator Plett.

Senator Downe: Is the \$1,000 monthly payment you referred to taxable?

Ms. Williamson: Yes; it is part of the economic benefit that is intended to recognize the loss of employment opportunity and career advancement opportunity that individuals with disabilities will experience.

Senator Downe: What is the actual payment that they will receive? If \$40,000 is the only income, what is the payment to them?

Ms. Williamson: The Permanent Impairment Allowance pays at three different grade levels, depending on the severity of the impairment. Therefore, an individual may receive \$536 if they are able to work. If that same individual is not able to work, he or she would receive the additional \$1,000, bringing the monthly support to approximately \$1,500 per month.

Another individual who has a severe impairment at a grade-one level — for example, a double amputation — and is still able to work would receive \$1,600 as part of the regular monthly Permanent Impairment Allowance. If that person could not work, he or she would receive the additional \$1,000, bringing their monthly Permanent Impairment Allowance to \$2,600 per month.

In addition, if individuals cannot work, their Earnings Loss Benefit would be 75 per cent of their pre-release salary, or we have established a new minimum floor of \$40,000 per year. It is important that people understand that it is 75 per cent of an individual's pre-release salary, but the minimum would be \$40,000 before tax.

Senator Downe: Is that \$40,000 taxable as well?

Ms. Williamson: That is correct. That is income replacement, income support.

Senator Downe: The veterans I have heard from, and I am sure the chair has heard from many as well, are delighted that the pressure the veterans ombudsman has put on the government has forced this action. They have concerns, however, about the dollar figures. They have had concerns for the last number of years with the previous Liberal government as well over the announcement of the amounts that will actually be coming to veterans and then the reality years later that the figures are actually much smaller than the government announced. For example, Agent Orange was announced at \$96 million, and it was nowhere near that amount. We will have to keep a close eye, as a committee, on how much of this money ends up in the pockets of veterans and their families.

Merci, monsieur le président. Je serai ravie de répondre aux questions des sénateurs.

Le président : Le vice-président, le sénateur Manning, a normalement l'occasion de poser les premières questions, mais il a quitté la salle. Nous allons donc passer au sénateur Downe, puis au sénateur Plett.

Le sénateur Downe : Le montant supplémentaire de 1 000 \$ dont vous avez parlé sera-t-il imposable?

Mme Williamson : Oui. Il fait partie de l'avantage financier qui vise à tenir compte du fait que les gens avec des handicaps ont moins de possibilités d'emploi et de promotion.

Le sénateur Downe : Quel montant les anciens combattants recevront-ils exactement? Si le montant de 40 000 \$ est leur seul revenu, à combien s'élèvera leur paiement mensuel?

Mme Williamson : L'allocation pour déficience permanente comprend trois catégories d'indemnité qui correspondent à la sévérité de la déficience. Par conséquent, un ancien combattant pourra recevoir 536 \$ s'il est capable de travailler. S'il n'est pas capable, il recevra également le montant supplémentaire de 1 000 \$, ce qui portera son soutien financier mensuel à environ 1 500 \$.

Une autre personne qui a une déficience de catégorie un — par exemple, une double amputation — et qui est encore capable de travailler recevra 1 600 \$ en allocation mensuelle pour déficience permanente. Si elle n'est pas capable de travailler, elle recevra également le montant supplémentaire de 1 000 \$, ce qui portera à 2 600 \$ son allocation mensuelle pour déficience permanente.

De plus, si l'ancien combattant ne peut pas travailler, l'allocation pour perte de revenus équivalra à 75 p. 100 de son salaire avant sa libération ou au nouveau minimum de 40 000 \$ par année que nous avons établi. Les gens doivent comprendre que cela représente 75 p. 100 du salaire avant la libération, mais le minimum est établi à 40 000 \$ avant impôt.

Le sénateur Downe : Ce montant de 40 000 \$ sera-t-il également imposable?

Mme Williamson : Oui. Il s'agit d'un remplacement de revenu, d'un soutien au revenu.

Le sénateur Downe : Selon les anciens combattants auxquels j'ai parlé, et je suis certain que le président a entendu le même son de cloche de son côté, ils sont ravis de constater que la pression que l'ombudsman des vétérans a mise sur le gouvernement a mené à ces modifications. Toutefois, ils ont des doutes sur les montants d'argent. Même au cours des années du dernier gouvernement libéral, ils avaient également émis des doutes lors de l'annonce des sommes qui seraient versées aux anciens combattants, puis, des années plus tard, ils sont confrontés à la réalité, à savoir que les montants sont en fait beaucoup moins élevés que ce que le gouvernement avait annoncé. Par exemple, les indemnités liées à l'agent Orange totalisaient 96 millions de dollars, et on était loin du compte en réalité. Notre comité devra garder un œil sur le montant réel qui ira dans les poches des anciens combattants et de leurs familles.

The Chair: Senator Downe, you have made an extrapolation on why these initiatives have come at this time, and that is your perspective. They probably have another reason, and I am sure there have been many other efforts. Thank you for that comment.

We have been at this for a while, and the responsiveness of why we are here is because we want to gain more insight into this rather rapid response and to what extent you have been able to articulate the details thereof. We comprehend the full parameters of what these new demands are, including whether this is also new money coming into the department or these monies are being readjusted because we saw in the last budget that you had a reduction in budget.

Are all these monies new, additional monies to your baseline funding in Veterans Affairs Canada?

Ms. Williamson: Yes. These improvements are estimated to cost \$200 million over the next five years, so \$200 million has been added to the department's budget. I should point out that that money will go into the pockets of veterans. No administrative costs for the department are included within that \$200-million figure.

Senator Plett: Thank you for your marvellous presentation. You told us about a number of exciting initiatives, and I have three questions, if I could.

An important part of the New Veterans Charter is the provision of psycho-social rehabilitative services. Our government — and, I might add, without the help of the ombudsman — has taken the positive step of opening five new state-of-the-art operational stress injury clinics, bringing the total to ten.

Could you tell us what the impact of these new facilities is on the ability for veterans who have suffered operational stress injuries to receive the treatment they need?

Mr. Lalonde: The decision from the government to fund five new operational stress injury clinics, or OSI clinics, was taken in 2007. We announced the opening of the last one a few months ago, so all of these clinics are open. That means that as part of the case plan, when veterans need a psychological evaluation assessment to determine what their needs are and what their mental health situation is, they have access to clinics where we have experts with high levels of expertise, such as psychiatrists, psychologists, social workers and nurses, working in a team to provide this comprehensive assessment and also to offer the evidence and form practices to treat veterans. They have access to these clinics across the country.

As you know, as it is probably the same in all provinces, in Quebec, it takes at least a year or a year and a half to find a psychiatrist, whereas we have these resources available in our

Le président : Sénateur Downe, vous avez déduit la raison pour laquelle ces mesures ont été mises de l'avant à ce moment, et c'est votre point de vue. Il existe probablement d'autres explications, et je suis certain que bien d'autres ont eu leur mot à dire. Merci de votre commentaire.

Nous en parlons depuis quelque temps, et notre présence ici s'explique par le fait que nous voulons nous familiariser davantage avec cette réponse quand même assez rapide, dont vous avez été en mesure de nous expliquer les détails. Nous voulons comprendre l'ensemble des paramètres de ces nouvelles demandes, y compris s'il s'agit de nouvel argent injecté dans votre ministère ou s'il s'agit d'un réajustement, car le budget de votre ministère a été réduit dans le dernier budget, comme nous l'avons vu.

S'agit-il de nouvel argent, de fonds supplémentaires ajoutés au financement de base d'Anciens Combattants Canada?

Mme Williamson : Oui. Le coût de ces améliorations est évalué à 200 millions de dollars au cours des cinq prochaines années. Cette somme a donc été ajoutée au budget du ministère. Je dois souligner que cet argent ira directement dans les poches des anciens combattants. Les coûts administratifs du ministère ne sont pas compris dans le montant de 200 millions de dollars.

Le sénateur Plett : Merci de votre merveilleux exposé. Vous nous avez parlé de mesures intéressantes, et j'aurais trois questions, si vous me le permettez.

L'accès à des services de réadaptation psychosociale occupe une importante place dans la nouvelle Charte des anciens combattants. Notre gouvernement — et, j'ajouterai, sans l'aide de l'ombudsman — a fait un pas dans la bonne direction en ouvrant cinq nouvelles cliniques à la fine pointe de la technologie pour le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, portant à dix le nombre de ces cliniques.

Pourriez-vous nous dire les effets que ces nouveaux établissements auront en ce qui concerne la capacité des anciens combattants qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel d'obtenir les traitements dont ils ont besoin?

M. Lalonde : La décision gouvernementale de financer cinq nouvelles cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel a été prise en 2007. Nous avons annoncé l'ouverture de la dernière il y a quelques mois. Toutes ces cliniques sont donc ouvertes. Cela signifie que pour leur plan d'intervention, lorsque les anciens combattants ont besoin d'un rapport d'évaluation psychologique pour évaluer leurs besoins et leur santé mentale, ils ont accès à des cliniques où se trouvent des spécialistes ayant un haut niveau d'expertise, comme des psychiatres, des psychologues, des travailleurs sociaux et des infirmières, qui travaillent en équipe à cette évaluation complète et qui informent les patients et uniformisent les pratiques auprès des anciens combattants. Ces cliniques leur sont accessibles partout au pays.

Au Québec, comme vous le savez, étant donné que c'est probablement la même situation dans toutes les provinces, il faut attendre au moins un an ou un an et demi avant de consulter un

clinics. We currently have 116 health professionals in our OSI clinics across the country, which is a major improvement from a few years ago.

These services are readily available. The experts are all working with the provincial health system to improve their relationship with other required health services. For example, veterans may require pain management or other hospitalization, so they work with all community services in their regions.

The impact of these clinics is not only the number of veterans for whom we are able to provide services but also the increased knowledge in the community that these clinics bring on operational stress injuries, understanding what it is and providing psycho-education to families. It has been a real benefit for our veterans and their families.

Currently, I can tell you that the number of family members being treated in our clinics is increasing steadily; at last count, we had over 135. We have over 1,400 veterans in our clinics, and it is growing steadily. We have had an increase of almost 20 per cent in the number of people being treated at our clinics in the last six months, which is a big improvement.

Senator Plett: Are the veterans saying that they are happy with the improvement?

Mr. Lalonde: Actually, we surveyed our clients, and the rate of satisfaction is very high in our OSI clinics. Over 95 per cent would recommend the clinic to someone else who has an operational stress injury.

Senator Plett: Post-traumatic stress disorder and other operational stress injuries take a devastating toll on veterans, and they can obviously also be harmful to families. Do you have any insight into how we can further improve conditions for the families of these veterans who are suffering with this?

Mr. Lalonde: We have done a review in the department of services to families, which led to a clarification of our policies on what services can be provided. That is why the number of family members that we see being treated in our psych clinics is increasing all the time.

The other measure that the department took a few years ago is to have family peer support coordinators, of which we have eight. They have been assigned to work with families who have lived through the same experience that they have. They help build a network of peer support with family members, which is very helpful.

psychiatre, alors que nos cliniques disposent de ces ressources. Nous employons actuellement 116 professionnels de la santé dans nos cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel partout au pays, ce qui représente une importante amélioration comparativement à il y a quelques années.

Ces services sont facilement accessibles. Les spécialistes collaborent tous avec le système de santé provincial pour améliorer leurs relations avec les autres services de santé nécessaires. Par exemple, le traitement des anciens combattants peut nécessiter une gestion de la douleur ou une hospitalisation. Les spécialistes travaillent donc avec tous les services communautaires régionaux.

Les effets de ces cliniques se mesurent non seulement par le nombre d'anciens combattants à qui nous sommes en mesure d'offrir des services, mais également par les connaissances supplémentaires que ces cliniques propagent dans les collectivités au sujet des traumatismes liés au stress opérationnel, comme d'expliquer ces traumatismes et d'offrir des services de psychoéducation aux familles. Cela aide grandement les anciens combattants et leurs familles.

En ce moment, je peux vous dire que le nombre de membres de famille recevant des soins dans nos cliniques est en constante augmentation; aux dernières nouvelles, on en comptait 135. Plus de 1 400 anciens combattants séjournent dans nos cliniques, et ce nombre ne cesse de croître. Le nombre de personnes traitées dans nos cliniques a augmenté de 20 p. 100 au cours des six derniers mois, et c'est une importante amélioration.

Le sénateur Plett : Les anciens combattants se disent-ils satisfaits des améliorations?

M. Lalonde : En fait, nous avons fait un sondage auprès de nos clients, et le taux de satisfaction est très élevé dans nos cliniques. Plus de 95 p. 100 des clients recommanderaient la clinique à une autre personne qui souffre d'un traumatisme lié au stress opérationnel.

Le sénateur Plett : Le trouble de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel ont des conséquences dévastatrices sur les anciens combattants, et ils peuvent évidemment avoir des répercussions malsaines sur leurs familles. Savez-vous comment nous pourrions aider davantage les membres de la famille qui souffrent aussi?

M. Lalonde : Au ministère, nous avons fait une analyse des services aux familles, ce qui nous a amenés à clarifier nos politiques sur les services que nous pouvons offrir. C'est pourquoi le nombre de membres de la famille d'anciens combattants qui suivent un traitement dans nos cliniques de santé mentale augmente tout le temps.

L'autre mesure que le ministère a prise il y a quelques années consistait à faire appel à des coordonnateurs de soutien par les pairs pour les familles; nous en comptons huit. Ces gens sont chargés d'aider les familles qui ont vécu la même expérience qu'eux. Ils contribuent à la constitution d'un réseau de soutien par les pairs avec les membres de la famille des anciens combattants, ce qui est très utile.

The knowledge for family members of our veteran assistance services is not well used. It is a privacy impact assessment-type service, so it is a 24-7, 1-800 number that families can access, not only the veterans but the family members. It could be a problem with a teenager, financial situation, health or mental health. These services are free and easily available just by calling the 1-800 number, and it is not well used. Communication is very important, communication with family members on what is an OSI, how to see that your spouse may have an OSI and where to seek treatment. We need to get the psycho-education and information out because the services and programs are there to help the family members. It is a matter of ensuring that they know about them and where to access the services.

Senator Plett: Many veterans and other stakeholders feel that all that is offered to them — and we have heard this repeatedly — in their retirement is essentially a disability award. However, you have clearly shown us in your presentation that a whole range of programs is available to assist in reintegrating veterans into civil society.

How easy is it for veterans to access rehabilitative services? What are the barriers, and what is it like in comparison to the pension act regime?

Mr. Lalonde: One thing we wanted to do when we developed the New Veterans Charter was to create easy access to the services. Prior to the New Veterans Charter, a CF veteran had to get entitlement to a disability pension. Therefore, the only gateway for services was to get a disability pension, and the disability pension process is long with many limits to what we can offer. With the New Veterans Charter, we wanted to be able to provide the rehabilitation services without having to go through a disability pension or application or disability award. Veterans are entitled to the rehab services even though they have not yet been approved for a disability award, so this is the major change.

The level of decision makes it easier to get people in. The percentage of people submitting a rehab application has a very high approval rate. The decision level is made in the district office, not at the adjudicator bureau in Charlottetown, so it is front-line staff, case managers who do make decisions on who is entitled or not, and the approval level is very high.

That is basically what we have done to ensure easier access rather than the highly legalistic approach that we had.

Les services d'aide aux familles des anciens combattants ne sont pas bien utilisés par les familles. C'est un service d'aide privé offert 24 heures par jour, sept jours par semaine auquel les familles peuvent accéder en composant un numéro 1-800; il n'est pas offert uniquement aux anciens combattants, mais aussi aux membres de leur famille. Il peut s'agir d'un problème concernant un adolescent, une situation financière, la santé ou la santé mentale. Même si ces services sont offerts gratuitement et qu'on peut y avoir recours facilement en composant le numéro 1-800, ils ne sont pas bien utilisés. La communication est très importante : la communication avec les membres de la famille pour savoir ce qu'est un traumatisme lié au stress opérationnel, et vérifier si son conjoint en souffre et à quel endroit il peut suivre un traitement. Il nous faut sensibiliser les gens à la psychologie et les renseigner, car les services et les programmes sont en place pour aider les familles. Il s'agit de nous assurer qu'elles les connaissent et qu'elles savent où ils sont offerts.

Le sénateur Plett : Bon nombre d'anciens combattants et d'autres intervenants ont l'impression que tout ce qu'on leur offre à leur retraite — et nous avons entendu cela à plusieurs reprises —, c'est essentiellement une indemnité d'invalidité. Toutefois, vous nous avez clairement montré dans votre exposé que toute une gamme de programmes sont offerts aux anciens combattants pour les aider à réintégrer la société civile.

Dans quelle mesure est-il facile pour les anciens combattants de profiter des services de réadaptation? Quels sont les obstacles, et comment peut-on comparer cela au régime de la Loi sur les pensions?

M. Lalonde : Lorsque nous avons créé la nouvelle Charte des anciens combattants, nous voulions entre autres faciliter l'accès aux services. Avant la création de la nouvelle Charte des anciens combattants, les anciens combattants des Forces canadiennes devaient avoir droit à la pension d'invalidité. Par conséquent, la seule façon pour eux d'avoir accès à ces services était d'obtenir cette pension d'invalidité; le processus pour l'obtenir est long et nous sommes très limités dans ce que nous pouvons offrir. En créant la nouvelle Charte des anciens combattants, nous voulions être en mesure de fournir les services de réadaptation aux anciens combattants sans qu'ils aient à obtenir la pension d'invalidité, à faire une demande ou à obtenir l'indemnité d'invalidité. Les anciens combattants ont droit aux services de réadaptation, même si leur demande d'indemnité d'invalidité n'a pas encore été approuvée; c'est ce qui constitue le changement majeur.

Les décisions sont prises à un niveau où il est plus facile de donner aux gens l'accès à ces services. Le taux d'approbation des demandes pour des services de réadaptation est très élevé. Comme les décisions sont prises dans les bureaux de district, et non au bureau de l'arbitre à Charlottetown, il revient au personnel de première ligne et aux gestionnaires de cas de décider quelle demande est approuvée ou non, et le taux d'approbation est très élevé.

Pour l'essentiel, c'est ce que nous avons fait pour faciliter l'accès aux services, et remplacer l'approche très juridique que nous avions.

Ms. Williamson: To add to that, part of the new announcement is about increasing access to a program that was designed and implemented as part of the New Veterans Charter. However, experience shows that with only 16 people being able to access that program, a difficulty obviously exists. Therefore, the eligibility criteria for the Permanent Impairment Allowance are being adjusted to ensure more people can access that. We know that approximately 61,000 Canadian Forces veterans right now are either receiving a disability pension, a disability award or a combination of both. Currently, for the Permanent Impairment Allowance part, the requirement is that you must be in receipt of a disability award, so the eligibility criteria that will be changed as part of the legislation will also address access to the New Veterans Charter program.

The Chair: Thank you for the clarification.

Senator Plett: Keep up the good work. Thank you very much.

Senator Manning: Thank you for your presentation. I was listening in the room next door.

I am sure you read some of the testimony that we have received here. We have heard concerns at times. Hopefully these new measures will address these concerns, and I truly believe they will because some of the concerns that have been raised have been addressed already. Some veterans expressed a level of frustration, especially those who came back from Afghanistan recently, in relation to dealing with their case managers and the process of how they reach a point where they can avail themselves of some of the programs that would be accessible to them.

Can you explain the process to the committee? If a veteran returns from Afghanistan tomorrow with a severe injury, what is the process? It seemed as though they were not totally aware of the process. I am not here to blame or find fault; I am here to try to find an answer so that we can address those concerns. Could you give us some idea of the process from your perspective so that we can look back on their testimony to see if we can find some middle ground?

Ms. Williamson: I understand issues exist around service improvements and delivery and operations, and steps are being taken within the department clearly to address some very legitimate concerns. I understand that on October 20, our colleagues from the service delivery branch will be here to speak specifically to that issue, and I suggest that they might be better placed to provide a fuller explanation around the question of process.

Senator Manning: That is fine. I appreciate that.

Mme Williamson : J'ajouterais que la nouvelle annonce vise en partie à élargir l'accès à un programme qui a été conçu et mis en œuvre dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Toutefois, l'expérience montre que puisque seulement 16 personnes peuvent accéder à ce programme, il y a un problème évident. Par conséquent, les critères d'admissibilité pour recevoir l'allocation pour déficience permanente sont modifiés pour faire en sorte qu'un plus grand nombre de gens puissent en profiter. Nous savons qu'environ 61 000 anciens combattants des Forces canadiennes reçoivent présentement une pension d'invalidité, une indemnité d'invalidité, ou une combinaison des deux. À l'heure actuelle, en ce qui concerne l'allocation pour déficience permanente, pour y avoir droit, les gens doivent recevoir une indemnité d'invalidité; ainsi, la modification des critères d'admissibilité dans la loi facilitera également l'accès au programme de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Le président : Merci de cette précision.

Le sénateur Plett : Continuez votre bon travail. Merci beaucoup.

Le sénateur Manning : Merci de votre exposé. Je vous écoutais dans la pièce d'à côté.

Je suis sûr que vous avez lu certains des témoignages que nous avons entendus. On nous a parfois fait part de certaines préoccupations. J'espère que les nouvelles mesures répondront à ces préoccupations, et je crois vraiment que ce sera le cas, car certaines de ces préoccupations ont déjà été prises en compte. Quelques anciens combattants, surtout ceux qui sont revenus d'Afghanistan récemment, ont exprimé leur frustration concernant les communications qu'ils ont eues avec leurs gestionnaires de cas et le processus qu'ils suivent pour arriver à profiter d'une partie des programmes auxquels ils ont accès.

Pouvez-vous nous expliquer le processus? Si un ancien combattant revenait d'Afghanistan demain et qu'il était blessé gravement, que devrait-il faire? Il m'a semblé que ces anciens combattants ne connaissent pas tout à fait le processus. Je ne suis pas ici pour faire des reproches à qui que ce soit, mais bien pour tenter de trouver une solution pour que nous puissions répondre à ces préoccupations. Pourriez-vous nous donner une idée du processus à partir de votre point de vue pour que nous puissions examiner leurs témoignages et voir si nous pourrions trouver un juste milieu?

Mme Williamson : Je sais qu'il y a des problèmes quant à l'amélioration des services, la prestation des services et le fonctionnement, et il est clair que le ministère prend des mesures pour répondre à certaines préoccupations très légitimes. Je crois comprendre que nos collègues du secteur de la prestation des services comparaitront le 20 octobre pour parler justement de cette question, et je pense qu'ils sont peut-être mieux placés que moi pour vous expliquer en profondeur le processus.

Le sénateur Manning : C'est bien. Je vous remercie.

An injured soldier that returns to Canada is not the only victim of the injury. It extends to family members many times and causes major upheaval. We have heard testimony from people with young children who are trying to readjust their lives. What about the services available to the family of the veteran? We have heard testimony at times about the spouse becoming the caregiver and not necessarily having the proper training to do so. We have situations where children find it difficult to deal with their parent who is severely injured.

Again, could you clarify so that as we look back at the testimony we have already heard, we understand what is available to the family members of the veteran?

Mr. Lalonde: When talking about services to families of veterans, we are talking about former members of the Canadian Forces. Therefore, when they come back from Afghanistan with an injury, all the services, the health care, will be provided by National Defence, DND. It will take normally a few years before the responsibility for these families is transferred to Veterans Affairs Canada. A transition takes place between the two departments maybe two or three years down the road where we are involved with the National Defence in integrated personnel support units. That is where we start working with the members, their families and the DND case manager to ensure that we have a good comprehension of the needs of these members who will be released in the next six months, for example, so that we can start providing information on the programs and services Veterans Affairs Canada offers to the veterans and their families.

As far as it goes, for the initial contact that we have with the veterans, we always invite the family members to ensure that we have a comprehensive understanding of the family needs. As I said earlier, one objective of our case management process is to ensure that we establish the objectives of the veterans and their families and the barriers. As you indicated, the impact of the injury is felt not only by the veterans themselves but by the whole family. We need to ensure that we have a good understanding of the family barriers to attaining goals, maximizing autonomy and also the well-being of the member and the family.

We involve the family through the Veterans Affairs Canada, VAC, Assistance Service. We offer psycho-education information to family members. We can provide treatment when the condition of the member impacts the family. For example, because operational stress injury, OSI, and post-traumatic stress disorder, PTSD, affect the family members, the whole family needs to be involved in the treatment. If we treat only the veterans and do not consider the spouse or the children, the treatment will not be effective and we will not achieve the goals for the whole family. Therefore, we provide treatment services to family members when it is related to the condition of the veterans, which is a great improvement from what we had a few years ago.

Un soldat blessé qui revient au Canada n'est pas la seule victime de ses blessures. Dans bien des cas, cette situation affecte les membres de sa famille et entraîne de grands chambardements. Nous avons entendu les témoignages de gens qui ont de jeunes enfants et qui tentent de réorganiser leur vie. Qu'en est-il des services offerts aux familles des anciens combattants? Parfois, des témoins ont dit que le conjoint devient la personne qui prodigue les soins, et qu'il n'a pas nécessairement l'expérience qu'il faut pour le faire. Dans certains cas, il est difficile pour les enfants d'avoir un parent qui est gravement blessé.

Encore une fois, pourriez-vous nous donner des précisions, pour que lorsque nous examinerons les témoignages que nous avons déjà entendus, nous soyons en mesure de savoir ce qui est offert aux membres de la famille des anciens combattants?

M. Lalonde : Lorsque nous parlons des services offerts aux familles des anciens combattants, nous parlons des anciens membres des Forces canadiennes. Par conséquent, lorsqu'ils reviennent d'Afghanistan et qu'ils sont blessés, c'est la Défense nationale, le MDN, qui fournit tous les services et les soins de santé. Normalement, on ne donne pas la responsabilité des familles à Anciens Combattants Canada avant quelques années. Deux ou trois ans plus tard, une transition a lieu entre les deux ministères et nous collaborons avec la Défense nationale dans les unités intégrées de soutien du personnel. C'est à ce moment-là que nous commençons à travailler avec les membres, leurs familles et le gestionnaire de cas du MDN pour nous assurer que nous comprenons bien les besoins des membres qui seront libérés au cours des six mois suivants, par exemple, afin que nous puissions commencer à fournir des renseignements sur les programmes et les services qu'Anciens Combattants Canada offre aux anciens combattants et à leur famille.

À cet égard, lors de notre premier contact avec les anciens combattants, nous invitons toujours les membres de leur famille pour nous assurer que nous savons exactement quels sont les besoins de la famille. Comme je l'ai dit tout à l'heure, l'un des objectifs de notre processus de gestion de cas est de nous assurer que nous définissons les objectifs des anciens combattants et de leur famille et les obstacles à franchir. Comme vous l'avez dit, les anciens combattants ne sont pas les seuls à souffrir de leurs blessures, toute leur famille en souffre. Nous devons nous assurer que nous comprenons bien les obstacles qui empêchent les familles d'atteindre leurs objectifs, et que nous augmentons autant que possible l'autonomie et le bien-être des membres et de leur famille.

Nous faisons participer les familles par l'entremise du Service d'aide d'Anciens Combattants Canada. Nous offrons des séances de psycho-éducation aux membres de la famille. Nous pouvons offrir des traitements lorsque l'état de santé des membres a des répercussions sur leur famille. Par exemple, parce que le traumatisme lié au stress opérationnel et le trouble de stress post-traumatique ont des répercussions sur les membres de la famille, il faut que toute la famille participe au traitement. Si nous ne faisons participer que les anciens combattants et que nous laissons le conjoint ou les enfants de côté, le traitement ne sera pas efficace et nous n'atteindrons pas les objectifs fixés pour toute la famille. Par conséquent, nous offrons des services de traitement

Educational help can be provided, as I mentioned. If a veteran is not able to avail him or herself of the rehabilitation service, it can be provided to the spouse; or if the member dies in service, these educational and vocational rehabilitation services can be provided to the spouse.

Senator Manning: Can you give an indication of what the minimum \$40,000 payment is based on and where that figure originated?

Ms. Williamson: An analysis of other labour market measures and Statistics Canada information was taken into account in establishing that floor. The current floor is approximately \$35,000. This reflects an adjustment of approximately \$5,000 per year and was looked at within the context of other supports available to individuals to provide monthly support for them.

Senator Manning: Is that based on a salary in the Canadian Armed Forces currently?

Ms. Williamson: The \$40,000 reflects approximately 75 per cent of a basic corporal's salary.

Senator Manning: With respect to the services offered by DND and VAC, I know you work closely together to deliver the programs. Perhaps you could take a moment to explain the difference in what services are available because we seem to have had some conflicting testimony. Maybe you could zero in on a couple of the programs that would be available from one department versus the other. Is there a difference? When you talk to an injured soldier, is the package available in one department, or does he or she have to go through different routes?

Ms. Williamson: Currently, the primary health care services are provided by the Canadian Forces to members while they are still serving, so all their health care needs would be taken into account. Other types of supports are currently available, for example, the mobility assistance program, which helps with home adaptations and other types of assistance individuals may require in the home to help with independent living within their situation.

A program within the department called the Veterans Independence Program, VIP, was established to provide the home care supports and services needed to support individuals in their homes. Increasingly, the department is working closely with DND and our Canadian Forces colleagues to ensure a continuity of care so that as individuals transition from the responsibility of DND and become clients of VAC, support is provided continuously.

aux membres de la famille lorsque le problème est lié à l'état de santé des anciens combattants, ce qui constitue une grande amélioration si l'on compare à la situation dans laquelle nous étions il y a quelques années.

Comme je l'ai dit, de l'aide à l'éducation peut être fournie. Si un ancien combattant n'est pas capable de profiter du service de réadaptation, ce service peut être offert au conjoint; si le membre meurt dans l'exercice de ses fonctions, les services d'aide à l'éducation ou de réadaptation professionnelle peuvent être offerts au conjoint.

Le sénateur Manning : Pouvez-vous nous indiquer sur quoi se fonde le montant minimum de 40 000 \$ et comment ce chiffre a été établi?

Mme Williamson : Ce plancher a été établi en tenant compte d'une analyse d'autres mesures liées au marché du travail et de renseignements de Statistique Canada. Le plancher actuel est d'environ 35 000 \$. Cela représente un rajustement d'environ 5 000 \$ par année et on a examiné la question en prenant en considération d'autres sources de soutien financier qui sont offertes aux gens chaque mois.

Le sénateur Manning : Ce montant est-il basé sur le salaire actuel d'un grade quelconque des Forces armées canadiennes?

Mme Williamson : Le montant de 40 000 \$ représente environ 75 p. 100 du salaire de base d'un caporal.

Le sénateur Manning : En ce qui concerne les services offerts par le MDN et l'ACC, je sais que les deux ministères travaillent en étroite collaboration pour offrir les programmes. Vous pourriez peut-être prendre quelques instants pour nous expliquer la différence entre les services qu'ils offrent, car il semble que nous ayons entendu des témoignages contradictoires. Vous pourriez peut-être parler plus précisément d'un ou deux programmes qui sont offerts par un ministère, mais pas par l'autre, Y a-t-il une différence? Lorsqu'on parle d'un soldat blessé, les services sont-ils tous offerts par un ministère, ou le soldat doit-il emprunter différentes voies?

Mme Williamson : À l'heure actuelle, comme les Forces canadiennes fournissent les services de soins de santé primaires aux membres pendant qu'ils sont encore en fonction, tous leurs besoins en soins de santé seraient pris en considération. D'autres formes d'aide sont présentement offertes, par exemple, le programme d'aide à la mobilité, qui offre de l'aide en ce qui a trait à l'adaptation du domicile et d'autres formes d'aide auxquelles des gens pourraient recourir pour les aider à être autonomes dans leur foyer suivant leur condition.

Le ministère a établi le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le PAAC, pour fournir des soins à domicile et des services aux gens dans leur foyer. Le ministère travaille de plus en plus étroitement avec le MDN et nos collègues des Forces canadiennes pour assurer des soins continus afin que l'aide ne soit pas interrompue pendant la période de transition où les gens qui étaient sous la responsabilité du MDN deviennent des clients de l'ACC.

As Mr. Lalonde mentioned, through the work we are doing collaboratively with our integrated personnel support units and having our case managers work closely with DND case managers in the upfront planning for the types of support services and programs that an injured Canadian Forces member needs, we move forward to the full extent possible in tandem so that upfront planning takes place and we are prepared to assume responsibility and provide the benefits and services needed for that individual.

Senator Manning: The recent announcement addressed some of the concerns that have been brought to our table here over the past several months, and I look forward to the additional announcements that will be forthcoming to address some of the other concerns. We will never reach a time when all concerns are addressed, but we are heading in the right direction.

The Chair: It is interesting that the Legacy of Care package is bringing VAC closer to what DND is doing in a number of areas. Exchanges through these new joint offices have also brought forward these programs. Therefore, it creates less of the trauma that we have seen where CF members have been fearful of falling under the hands of VAC because they felt that they were better treated at DND. These exchanges seem to meet that concern.

[Translation]

Senator Pépin: Shelter will be provided in transition homes, and support services will be offered to the members of the Canadian Armed Forces undergoing rehabilitation. These services will be provided in locations very close to selected rehabilitation sites. How many rehabilitating Canadian Armed Forces members will take advantage of these facilities? Will similar facilities be provided for veteran rehabilitation elsewhere in Canada?

Mr. Lalonde: It is hard for us to answer your first question, since we are talking about the National Defence Department's programs designed for soldiers. Owing to that fact, we are not necessarily responsible for implementing the programs.

Senator Pépin: Even when soldiers return from deployment?

Mr. Lalonde: If they return from Afghanistan injured, they remain with the Canadian Armed Forces. They can remain with the Canadian Armed Forces for several years. That department is responsible for providing rehabilitation services for a number of years until a patient's release.

Basically, the Canadian Armed Forces have invested a lot of effort into improving their health care services, especially with regard to mental health. They have doubled the resources available. Their objective is to help soldiers recover in order to continue serving in the Canadian Armed Forces. If the soldiers are unable to do that, the department sees to it that they acquire skills enabling them to practice another profession within the military. If not, a release process is set in motion. The process

Comme M. Lalonde l'a dit, grâce au travail que nous effectuons en collaboration avec nos unités intégrées de soutien du personnel, et puisque nos gestionnaires de cas travaillent étroitement avec ceux du MDN à la planification initiale pour les services d'aide et les programmes d'aide dont les membres des forces canadiennes blessés ont besoin, nous collaborons le plus possible pour que la planification initiale ait lieu. Nous sommes ensuite prêts à les prendre en charge et à leur fournir les avantages et les services dont ils ont besoin.

Le sénateur Manning : L'annonce récente a répondu à certaines préoccupations qui ont été soulevées par des témoins au cours des derniers mois, et j'ai hâte d'entendre les prochaines annonces qui seront faites sous peu. Nous n'arriverons jamais à répondre à toutes les préoccupations, mais nous sommes sur la bonne voie.

Le président : Il est intéressant de constater que le Programme Une tradition de soins rapproche l'ACC du MDN par rapport à ce qu'il fait dans un certain nombre de domaines. Les échanges au sein de ces nouveaux bureaux conjoints ont également entraîné le lancement de ces programmes. Par conséquent, cela a pour effet de créer moins de traumatisme chez les membres des Forces canadiennes qui avaient peur avant de relever de l'ACC, car ils pensaient qu'ils étaient mieux traités par le MDN. Ces échanges semblent répondre à cette crainte.

[Français]

Le sénateur Pépin : On offrira de l'hébergement dans des foyers de transition, et des services de soutien seront offerts aux membres des Forces armées canadiennes en réadaptation ainsi qu'à leur famille, cela tout près des sites de réadaptation sélectionnés. Combien de membres des Forces armées canadiennes en réadaptation profiteront de ces installations? Est-ce que des installations semblables seront fournies à la réadaptation des anciens combattants ailleurs au Canada?

M. Lalonde : C'est difficile pour nous de répondre à la première partie de votre question, parce que ce sont des programmes du ministère de la Défense nationale conçus pour les militaires. Nous ne sommes donc pas nécessairement responsables de l'application de ces programmes.

Le sénateur Pépin : Même quand les militaires reviennent du service?

M. Lalonde : Lorsqu'ils reviennent d'Afghanistan, s'ils sont blessés, ils demeurent au sein des Forces armées canadiennes. Ils peuvent demeurer dans les Forces armées canadiennes pendant plusieurs années. Ce sont les forces armées qui offriront les services de réadaptation pendant plusieurs années jusqu'à ce qu'ils soient libérés.

Dans le fond, les Forces armées canadiennes ont investi beaucoup pour améliorer leurs soins de santé, surtout en santé mentale. Ils ont doublé le nombre des ressources. Leur objectif est de rétablir les gens pour qu'ils puissent continuer à travailler dans les Forces armées canadiennes. S'ils ne sont pas capables, ils verront à ce que le militaire soit capable de solliciter un autre emploi militaire, sinon il y aura un processus de libération. Ce processus prend plusieurs années avant qu'on en arrive à

takes several years before the decision is made to release an individual. It can take up to three years. During that time, immediate care is provided by the Canadian Armed Forces to people like amputees, for instance.

Our programs take effect once individuals have been released, several years later. Usually, physical rehabilitation has already been taking place for a number of years at that point. Once the individuals have been released, services are still provided as before, but Veterans Affairs Canada becomes responsible for funding them.

Senator Pépin: Most veterans are men, but there is still a small number of women among them. Are there any female-oriented services available, since women perhaps have needs that differ from those of their male colleagues?

Mr. Lalonde: Obviously, our health care policies and our programs are the same for everyone. However, when limits for civilian rehabilitation are being set, female-oriented needs may be considered. When devising the rehabilitation plan, case managers decide what the best resources are for offering services specific to female veterans. So those services could be offered at that point. Basically, the rehabilitation program aims to eliminate any restrictions on rehabilitation, regardless of what those restrictions are. It addresses a specific need. That is what we within the department are trying to accomplish with the new charter. The idea is to meet the specific needs of veterans by providing personalized programs and services.

[English]

The Chair: National Defence has 10 clinics for operational stress. You now have 10 set up. That has been the case for a couple of years in Veterans Affairs Canada. The forces set up seven rehabilitation centres. With the joint establishment of this support, is it now organized so that when a person is moving from DND to VAC the caregivers remain the same, or is that still another traumatic experience of having to shift gears to different caregivers?

Mr. Lalonde: First, the seven centres that DND is setting up, they are not for operational stress; they are for physical rehabilitation. They are provincial rehab centres. Across the country, DND currently has five Operational Trauma and Stress Support Centres, OTSSCs; and VAC has 10 OSI clinics. Most of the time, these are stand-alone clinics — that is, there is either a VAC OSI clinic or a DND OTSSC. We only have both in Quebec, Ottawa and Edmonton. In those areas, there is a transition from the CF clinic to the OSI clinic. Sometime before the member is released, discussions take place. It is a matter of ensuring that it does not affect the treatment of the individual. In other areas, there is only one clinic. For example, in Winnipeg, members are seen at VAC OSI clinics. When they are released, it is still the VAC-funded OSI clinics. It depends on the location.

décider qu'une personne sera libérée. Cela peut prendre trois ans. Pendant ce temps, les soins immédiats à quelqu'un qui serait amputé, par exemple, sont offerts par les Forces armées canadiennes.

Nos programmes entrent en vigueur une fois que les gens sont libérés, plusieurs années plus tard. Normalement, la réhabilitation physique a déjà eu lieu pendant plusieurs années. C'est juste une fois qu'ils sont libérés, les services continuent de la même façon et la responsabilité de financer ces services revient à Anciens Combattants Canada.

Le sénateur Pépin : Les vétérans sont en majorité des hommes, mais tout de même un petit nombre de femmes fait partie de ce groupe. Y a-t-il des services spécifiques offerts aux femmes, car elles ont peut-être des besoins différents de ceux de leurs collègues masculins?

M. Lalonde : C'est sûr que nos politiques de soins de santé et nos programmes sont les mêmes pour tout le monde. Cependant, lorsqu'on établit les barrières au rétablissement dans le civil, il peut y avoir des besoins particuliers pour les femmes, et c'est dans le cadre de l'établissement du plan de réhabilitation que le gestionnaire de cas va établir quelles sont les meilleures ressources pour offrir les services spécifiques à une ancienne combattante. C'est là que les services pourront être offerts. Dans le fond, le programme de rétablissement vise à éliminer les barrières au rétablissement, peu importe ce que sont ces barrières, et c'est un besoin spécifique. C'est sur cela qu'on travaille au ministère avec la nouvelle charte, c'est-à-dire de répondre aux besoins spécifiques des anciens combattant par des options de programmes et services.

[Traduction]

Le président : La Défense nationale a 10 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Vous avez maintenant 10 installations. Il en est ainsi depuis quelques années à Anciens Combattants Canada. Les Forces canadiennes ont établi sept centres de réadaptation. Grâce à l'établissement conjoint de cette aide, les services sont organisés de sorte que lorsqu'une personne passe du MDN à l'ACC, les fournisseurs de soins sont les mêmes, ou doit-elle encore vivre un traumatisme en devant changer de fournisseur de soins?

M. Lalonde : Tout d'abord, les sept centres que le MDN met en place n'offrent pas de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, mais des services de réadaptation physique. Il s'agit de centres de réadaptation physique provinciaux. Dans tout le pays, le MDN compte présentement cinq centres de soins pour trauma et stress opérationnels, ou CSTSO, et l'ACC compte 10 cliniques TSO. Pour la plupart, ce sont des cliniques autonomes — c'est-à-dire que dans une ville, il y a soit une clinique TSO de l'ACC, soit un CSTSO du MDN. On trouve les deux seulement à Québec, à Ottawa et à Edmonton. Dans ces villes, les membres passent de la clinique des Forces canadiennes à la clinique TSO. Parfois, des discussions ont lieu avant que les membres soient libérés. Il s'agit de s'assurer que la transition ne nuira pas au traitement que suit la personne. D'autres villes ne comptent qu'un type de clinique. Par exemple, à Winnipeg, les

The Chair: We needed that clarification. Thank you.

Senator Meighen: Is the \$1,000 additional payment for catastrophic injuries payable for life?

Ms. Williamson: Yes it is.

Senator Meighen: Is it taxable?

Ms. Williamson: Yes, and it is indexed as well. It is \$1,000 now. Similarly, the Permanent Impairment Allowance, which currently is \$536, \$1,072 or \$1,609, is also indexed annually.

Senator Meighen: How long does that run?

Ms. Williamson: The Permanent Impairment Allowance is an allowance that is paid for life as well.

Senator Meighen: Does the Earnings Loss Benefit cease at age 65?

Ms. Williamson: That is correct; it ceases at age 65. It is income replacement. After age 65 — and this relates to the increase in the Earnings Loss Benefit — there will be a consequential benefit. The Supplementary Retirement Benefit, which is another benefit under the New Veterans Charter, is based on the gross earnings loss amount payable. As we increase the minimum payable, the Supplementary Retirement Benefit will be increased accordingly.

Senator Meighen: Someone will benefit from all of these, is that correct? That is, they will receive the \$1,000 additional payment for life, the Permanent Impairment Allowance for life and the Supplementary Retirement Benefit, which will replace the Earnings Loss Benefit at age 65. What amount are we talking about, roughly? Will it be in the same range?

Mr. Lalonde: To clarify, the Supplementary Retirement Benefit is a lump-sum payment that is given at age 65, which accounts for 2 per cent of the gross Earnings Loss Benefit that the veteran received since the beginning. It could be for 20 years. It is given to make up for the loss of opportunity to contribute to a retirement plan.

After age 65, however, the Canadian Forces Income Support is also available. It is a tax-free benefit for those who are able to work but have not been able to find a job or have low-paying jobs.

membres vont à la clinique TSO de l'ACC. Lorsqu'ils sont libérés, ils continuent d'aller dans cette clinique. Tout dépend de l'endroit où les membres se trouvent.

Le président : Il était nécessaire pour nous d'obtenir ces précisions. Merci.

Le sénateur Meighen : Est-ce que les 1 000 \$ supplémentaires que recevront les anciens combattants libérés des Forces canadiennes en raison de blessures graves sont payables à vie?

Mme Williamson : Oui, ils le sont.

Le sénateur Meighen : Sont-ils imposables?

Mme Williamson : Oui, et ce montant est indexé également. C'est 1 000 \$ maintenant. De la même façon, l'allocation pour déficience permanente, qui est présentement de 536 \$, de 1 072 \$ ou de 1 609 \$, est aussi indexée annuellement.

Le sénateur Meighen : Et pour combien de temps est-elle valide?

Mme Williamson : L'allocation pour déficience permanente est payable à vie également.

Le sénateur Meighen : Cesse-t-on de verser la compensation pour perte de revenus aux anciens combattants lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans?

Mme Williamson : Oui, en effet; ils cessent de la recevoir lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans. La compensation remplace le revenu. Après avoir atteint l'âge de 65 ans — et c'est lié à l'augmentation de la compensation pour perte de revenus —, les anciens combattants auront une autre compensation. Il s'agit de la prestation de retraite supplémentaire, une autre prestation prévue dans la nouvelle Charte des anciens combattants dont le montant est basé sur le montant payable de la compensation pour la perte de revenus brute. À mesure que nous augmenterons le montant minimum, la prestation de retraite supplémentaire sera augmentée en conséquence.

Le sénateur Meighen : Les gens bénéficieront de tous ces avantages, n'est-ce pas? Ils recevront les 1 000 \$ supplémentaires payables à vie, l'allocation pour déficience permanente et la prestation de retraite supplémentaire, qui remplacera la compensation pour perte de revenus lorsqu'ils auront 65 ans. Combien d'argent cela représente-t-il environ? Est-ce que ce sera dans les mêmes chiffres?

M. Lalonde : Je vais clarifier les choses. La prestation de retraite supplémentaire est un paiement forfaitaire qui est versé aux anciens combattants de 65 ans, et qui représente 2 p. 100 de la compensation pour perte de revenus brute qu'ils ont reçu depuis le début. Cela peut représenter 20 ans. Cette prestation est versée pour compenser les anciens combattants qui, après leur libération, n'ont pas pu cotiser à un régime de retraite.

Cependant, après avoir atteint 65 ans, les anciens combattants peuvent bénéficier de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes. C'est une allocation non imposable destinée aux anciens combattants qui sont aptes à travailler, mais qui n'ont pas été capables de trouver un emploi ou qui en ont un qui rapporte peu.

Senator Meighen: What about the Canada Pension Plan or the Quebec Pension Plan?

Mr. Lalonde: It depends on the contribution that was made.

Senator Meighen: If the person has not worked, presumably there would be no benefits under those programs.

Mr. Lalonde: That is why we have the Supplementary Retirement Benefit.

Senator Meighen: If they have worked, then it does not disqualify them from the supplementary benefit, does it?

Mr. Lalonde: Not at all.

Ms. Williamson: When we are talking about the different benefits available, I want to make sure that you understand that the \$1,000 supplement is only for people who are unable to work to their full capacity. That benefit is targeted to those who are most severely injured and who are not able to have gainful employment, whereas the Permanent Impairment Allowance, the regular monthly allowance, is available to individuals whether or not they are able to work.

For the amounts of financial support, an individual who is at the lowest level of a Permanent Impairment Allowance and is unable to work, the Earnings Loss Benefit would be approximately \$58,000 per year, pre-tax. At the middle level, it is approximately \$65,000 a year, pre-tax. For those with the most serious injuries and impairments, it is approximately \$71,000, pre-tax.

Senator Meighen: At first blush, it is not the easiest thing in the world to grasp. I empathize with the veterans who are having trouble wading through without the assistance of a competent case officer.

When you talked about the additional \$1,000, you used said that it is for people who are "unable to work to their full capacity." I thought it was for someone who could not work at all.

Ms. Williamson: Some individuals will be able to do some types of jobs. However, clearly it will not earn them the type of living that they had previously.

Senator Meighen: Maybe they could babysit or do call-centre work.

Are any of these new programs retroactive? I am thinking of the Earnings Loss Benefit. This committee was concerned with the fact that you fixed the payment at 75 per cent of the pre-release salary. Who knows whether the private would have become Chief of the Defence Staff. You have increased the amount by \$5,000, but had they not been injured for another four years, they would have been at that probably, or less. What about the people who have been released under the previous criteria? Will they benefit from any retroactivity?

Le sénateur Meighen : Qu'en est-il du Régime de pensions du Canada, ou du Régime de rentes du Québec?

M. Lalonde : Tout dépend des cotisations.

Le sénateur Meighen : Si une personne n'a pas travaillé, elle ne recevra vraisemblablement aucune prestation de ces programmes.

M. Lalonde : C'est pourquoi nous avons la prestation de retraite supplémentaire.

Le sénateur Meighen : Si elle a travaillé, elle ne se verra pas refuser la prestation supplémentaire, n'est-ce pas?

M. Lalonde : Pas du tout.

Mme Williamson : Lorsque nous parlons des différentes prestations offertes, je veux m'assurer que vous comprenez que seuls les gens qui ne sont pas capables de travailler à leur pleine capacité recevront les 1 000 \$ supplémentaires. Cette prestation est destinée aux gens qui sont blessés très gravement et qui ne sont pas capables d'avoir un emploi rémunérateur. Pour ce qui est de l'allocation pour déficience permanente, l'allocation mensuelle régulière, elle est offerte aux gens, peu importe s'ils sont capables de travailler ou non.

En ce qui concerne les montants de l'aide financière, pour une personne qui est au plus bas niveau de l'allocation pour déficience permanente et qui n'est pas apte à travailler, la compensation pour perte de revenus est d'environ 58 000 \$ par année, avant impôt. Au niveau intermédiaire, la compensation est d'environ 65 000 \$ par année, avant impôt. Pour les gens qui sont les plus gravement blessés, ou qui présentent les déficiences les plus graves, elle est d'environ 71 000 \$, avant impôt.

Le sénateur Meighen : À première vue, ce n'est pas la chose la plus facile au monde à saisir. Je sympathise avec les anciens combattants qui ont de la difficulté à s'y retrouver sans l'aide d'un agent déposé aux cas compétents.

Lorsque vous avez parlé des 1 000 \$ supplémentaires, vous avez dit qu'ils étaient destinés aux gens qui ne sont pas capables de travailler à leur pleine capacité. Je croyais qu'ils étaient destinés aux gens qui ne peuvent pas travailler du tout.

Mme Williamson : Des gens seront capables d'occuper certains types d'emplois. Cependant, il est clair qu'ils ne gagneront pas le même revenu qu'avant.

Le sénateur Meighen : Ils peuvent peut-être garder des enfants ou travailler dans un centre d'appels.

Certains de ces nouveaux programmes sont-ils rétroactifs? Je songe à la compensation pour perte de revenus. Notre comité était préoccupé par le fait que vous avez fixé le paiement à 75 p. 100 du salaire que l'ancien combattant recevait avant de quitter les Forces. Qui sait si un soldat n'aurait pas pu devenir chef d'état-major de la Défense? Vous avez augmenté le montant de 5 000 \$, mais s'il ne s'était blessé que quatre ans plus tard, il aurait probablement pu obtenir ce revenu, ou à peu près. Qu'en est-il des gens qu'on a libérés au moment où les anciens critères étaient en vigueur? Vont-ils bénéficier d'une rétroactivité quelconque?

Ms. Williamson: With the Earnings Loss Benefit, happily, there are individuals who have gone through rehabilitation, have received their Earnings Loss Benefit while they were in rehabilitation, which was based on 75 per cent of their salary, and have successfully been rehabilitated. They have found a job and transitioned back into the workplace, so they are no longer in need of the income support. For individuals who are still receiving the Earnings Loss Benefit, when the new changes come into force, their benefits will be adjusted on a go-forward basis.

The Chair: For Senator Day — and we have a supplemental question — we are at this again in a couple of weeks. I am not sure if you two are coming back, but we could use a couple of examples to walk us through this the next time.

You said that retroactivity to 2001 applies for review of cases, but there is no retroactivity of the benefits; that is, the \$1,000 is not retroactive to years before. It starts when the legislation is passed. Is that correct?

Ms. Williamson: That is correct.

Senator Day: Mr. Chair, I am pleased you asked because I could never have posed the question as succinctly as you have done.

The Chair: Your time is running.

Senator Day: Yes, and so is the time of veterans who are injured. We owe a great deal of time to our veterans to ensure that the programs we are setting up are not nearly as complicated as they sounded to me from your explanation today. I hope that as time goes on, we can simplify the approach. Injured veterans before this committee have made the point that with so many rules and so many avenues, it is extremely difficult to determine what they are eligible for. It was very easy before when it was simply determined that they had a disability pension based on the level of disability, and then you could go back and change the percentage. It was based on 100 per cent, so it was easy.

Some veterans who appeared here said that they would much rather have the lifetime pension than the lump-sum payment. Ms. Williamson, you said that retroactivity would go back to 2001 for review, but none of these programs existed until 2006.

Ms. Williamson: If I may clarify, regardless of when an individual is injured, he or she can come forward for benefits at any time. In my opening remarks, I used the example of someone who was injured in 2001 not being eligible for some of our benefits under the current regime but would be eligible to apply when the changes come into force. There is no time limit for when an injury had to have occurred to be eligible for the new benefits.

Mme Williamson : Grâce au Programme de compensation pour perte de revenus, des gens ont suivi un programme de réadaptation, ont reçu une compensation pendant cette période équivalant à 75 p. 100 de leur salaire, et leur réadaptation a été un succès. Étant donné qu'ils ont trouvé un emploi et qu'ils sont retournés sur le marché du travail, ils n'ont plus besoin de soutien du revenu. En ce qui concerne les gens qui reçoivent toujours la compensation pour perte de revenus, lorsque les nouveaux changements entreront en vigueur, leurs prestations seront rajustées à partir de ce moment.

Le président : Sénateur Day, je vous signale que nous tiendrons une autre séance sur le sujet d'aujourd'hui dans deux ou trois semaines — et nous avons une question complémentaire. Je ne sais pas si vous comparâtes de nouveau tous les deux, mais la prochaine fois, l'utilisation de quelques exemples nous aiderait à comprendre tout cela.

Vous avez dit que la rétroactivité à 2001 s'applique pour l'examen des cas, mais qu'il n'y a pas de rétroactivité des prestations; c'est-à-dire que le montant de 1 000 \$ n'est pas rétroactif aux années précédentes. Il commencera à être versé lorsque la mesure législative sera adoptée. Est-ce exact?

Mme Williamson : C'est exact.

Le sénateur Day : Monsieur le président, je suis heureux que vous ayez posé la question, car je n'aurais jamais pu la poser de façon aussi concise.

Le président : Le temps presse, sénateur Day.

Le sénateur Day : Oui, et le temps presse aussi pour les anciens combattants qui sont blessés. Les anciens combattants méritent que nous consacrons beaucoup de temps à ce qui les touche — nous le leur devons — pour nous assurer que les programmes que nous mettons en place ne sont pas aussi compliqués qu'ils m'ont semblé l'être pendant que j'écoutais vos explications aujourd'hui. J'espère qu'avec le temps, nous pourrions simplifier l'approche. Des anciens combattants blessés ont dit devant le comité qu'il y a tant de règles et tant d'avenues, qu'il est extrêmement difficile de déterminer à quoi ils sont admissibles. C'était très facile auparavant : leur pension d'invalidité était fonction de leur niveau d'invalidité, et on pouvait changer le pourcentage par la suite. Comme c'était basé sur 100 p. 100, c'était facile.

Certains anciens combattants qui ont comparu devant nous ont dit qu'ils préféreraient recevoir la pension viagère que le paiement forfaitaire. Madame Williamson, vous avez dit qu'une rétroactivité à 2001 s'appliquerait pour l'examen des cas, mais aucun de ces programmes n'existait avant 2006.

Mme Williamson : Permettez-moi de clarifier les choses. Sans égard au moment où une personne se blesse, elle peut demander des prestations à n'importe quel moment. Dans ma déclaration préliminaire, j'ai utilisé l'exemple d'une personne qui s'est blessée en 2001. Elle n'est pas admissible à certaines de nos prestations sous le régime actuel, mais elle pourrait faire une demande lorsque les changements entreront en vigueur. En ce qui concerne l'admissibilité aux nouvelles prestations, il n'y a pas de limite quant au moment où la personne s'est blessée.

Senator Day: We were led to believe that some of these benefits were available to injured veterans before 2006. Are you saying that it is made available to a greater number of veterans or that more programs are made available to the veterans who are on a disability pension?

Ms. Williamson: We are making changes to the Permanent Impairment Allowance, which is a monthly payment that was established when the New Veterans Charter came into place. Only 16 people are currently benefiting from that allowance.

Senator Day: They are veterans from 2006 forward.

Ms. Williamson: When we make the changes, individuals who may have been injured in 2001 or in 1999 will be eligible for that benefit as well. The changes will take into account disability benefits that are payable as a disability award or a disability pension, so it will not be only for individuals who are injured from 2006 forward.

Senator Day: Do you anticipate that following the passage of this legislation by the House of Commons and the Senate and being declared into law, veterans who are on a disability pension will become eligible for the Permanent Impairment Allowance?

Ms. Williamson: Criteria will be required similar to those required today, but the intention is to look at the broader scope of individuals who are in receipt of benefits under Veterans Affairs Canada. As I said, approximately 61,000 people have either a pension or an award or a combination of the two benefits under different systems. Currently, the Permanent Impairment Allowance is payable only to those with a disability award.

Senator Day: I understand. I will not dwell on that, but I will go back to it when we have more information on this.

In his first announcement, the minister explained that if passed by Parliament, these measures are expected to amount to \$2 billion over the life of the program. What is the life of the program?

Ms. Williamson: The figure of \$2 billion is an accrual accounting number. This program does not end; there is no end date in sight for this specific program. I use the figure of \$200 million over five years, which is the cash cost of the program over the first five years.

Senator Day: You are using the same words as the minister. He went on to say that over the next five years, the benefits represent an additional \$200 million. This brings me back to my first question: The first part of his statement was \$2 billion over the life of the program. What is the life of the program?

Le sénateur Day : On nous avait amenés à croire que certaines de ces prestations étaient offertes aux anciens combattants qui se sont blessés avant 2006. Êtes-vous en train de dire qu'elles sont offertes à un plus grand nombre d'anciens combattants ou qu'un plus grand nombre de programmes sont offerts aux anciens combattants qui reçoivent une pension d'invalidité?

Mme Williamson : Nous sommes en train d'apporter des modifications à l'allocation pour déficience permanente, un paiement mensuel qui a été établi lorsque la nouvelle Charte des anciens combattants est entrée en vigueur. À l'heure actuelle, seulement 16 personnes profitent de cette allocation.

Le sénateur Day : Ce sont les anciens combattants qui se sont blessés en 2006 ou par la suite.

Mme Williamson : Lorsque nous apporterons les modifications, les gens qui se sont blessés en 2001 ou en 1999, par exemple, seront également admissibles à cette prestation. Comme les modifications tiendront compte des prestations d'invalidité qui sont payables comme indemnité d'invalidité ou pension d'invalidité, ce ne sont pas seulement les anciens combattants qui se sont blessés en 2006 ou par la suite qui seront admissibles.

Le sénateur Day : Prévoyez-vous qu'une fois que la Chambre des communes et le Sénat auront adopté ces mesures législatives et que la loi aura été promulguée, les anciens combattants qui reçoivent une pension d'invalidité deviendront admissibles à l'allocation pour déficience permanente?

Mme Williamson : Il faudra établir des critères similaires à ceux qui existent présentement, mais notre intention est d'examiner dans une optique plus large qui reçoit des prestations offertes par Anciens Combattants Canada. Comme je l'ai dit, environ 61 000 personnes reçoivent soit une pension, soit une indemnité, ou une combinaison des deux dans le cadre de différents systèmes. À l'heure actuelle, l'allocation pour déficience permanente est payable seulement à ceux qui ont une indemnité d'invalidité.

Le sénateur Day : Je comprends. Je ne m'attarderai pas là-dessus, mais j'y reviendrai lorsque nous aurons plus de renseignements à ce sujet.

Lors de sa première annonce, le ministre a expliqué que si le Parlement adoptait ces mesures, on s'attend à ce qu'elles totalisent 2 milliards de dollars pour la durée de vie du programme. Quelle est la durée de vie du programme?

Mme Williamson : Le 2 milliards est un chiffre de comptabilité d'exercice. Il n'y a pas de fin au programme; on n'a prévu aucune date de fin pour ce programme. Pour ma part, je parle de 200 millions de dollars sur cinq ans, ce qui représente le coût décaissé du programme pour les cinq prochaines années.

Le sénateur Day : Vous utilisez les mêmes mots que le ministre. Il a dit qu'au cours des cinq prochaines années, les prestations représenteront 200 millions de dollars supplémentaires. C'est ce qui me ramène à ma première question : dans la première partie de sa déclaration, il a dit : « 2 milliards de dollars pour la durée de vie du programme ». Quelle est la durée de vie du programme?

Ms. Williamson: Mr. Chair, I cannot explain the accrual accounting methodology of the Government of Canada. However, veterans' benefits are calculated on a cash basis and on an accrual accounting basis. I can assure this committee that there is no end date in sight for this program. It simply comes down to the way of Government of Canada accounts.

Senator Day: Could you write to the committee with an explanation of that and perhaps get the help of an accountant in your office? It would be most helpful to the committee.

Senator Plett: None of us will be around at the end of that program.

Senator Day: I understand accrual accounting, but I do not understand how the statement "the life of the program" does not mean that the program ends.

The Chair: That clarification would clean up some of the misconceptions in the media releases that created confusion over the figure of \$200 million over five years. Remember also that that is within the current operations. No one can say that we will not be in another war three years from now, and all of those figures will be shot out of the water. It is a reference point that has created confusion; and we would like clarification.

Senator Day: It would be helpful to have clarification. As a final point, we know there have been many reviews of the New Veterans Charter, including this one by the committee. We have a great deal of evidence, which you have had an opportunity to follow.

There have been other internal reviews of the New Veterans Charter as well as outside reviews by other independent groups. Are the first two announcements and the others that will follow the result of these various reviews?

Ms. Williamson: Yes. Some of the concerns voiced by stakeholders, advisory groups and parliamentary committees spoke to the need for increased monthly financial support for individuals. The three announcements made on September 19 are intended to address some of the immediate concerns and issues brought forward about the need for additional monthly support.

Senator Day: The fact that over four years only 16 veterans are in the Permanent Impairment Allowance program — and you must have known a year ago that there were only 14 and the year before that there were fewer — did this not raise a red flag prior to 2010 that something had to change?

Ms. Williamson: Information has been coming forward, and the government has taken action at this time to address that information.

Mme Williamson : Monsieur le président, je ne peux pas expliquer le fonctionnement de la comptabilité d'exercice du gouvernement du Canada. Cependant, les prestations des anciens combattants sont calculées selon la comptabilité de trésorerie et selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Je peux vous assurer qu'il n'y a pas de date de fin en vue pour le programme. Cela tient simplement de la façon dont le gouvernement du Canada comptabilise.

Le sénateur Day : Pourriez-vous nous faire parvenir par écrit des explications à ce sujet et vous pourriez peut-être obtenir l'aide d'un comptable de votre bureau? Ce serait très utile au comité.

Le sénateur Plett : Aucun d'entre nous ne sera ici à la fin du programme.

Le sénateur Day : Je comprends ce qu'est la comptabilité d'exercice, mais ce que je ne comprends pas, c'est que l'affirmation « durée de vie du programme » ne signifie pas que le programme aura une fin.

Le président : Cette précision rétablirait certains faits mentionnés dans les communiqués de presse qui ont semé la confusion au sujet de 200 millions de dollars sur cinq ans. Rappelez-vous également que c'est dans le cadre des activités courantes. Personne ne peut prédire si nous serons engagés dans une autre guerre d'ici trois ans, et si tous ces chiffres ne seront pas jetés par-dessus bord. C'est un élément de référence qui a semé la confusion; et nous voudrions clarifier les choses.

Le sénateur Day : Ce serait utile pour nous d'obtenir des précisions. En terminant, nous savons que la nouvelle Charte des anciens combattants a fait l'objet de beaucoup d'études, dont celle que le comité effectue présentement. Nous avons entendu beaucoup de témoignages, que vous avez eu l'occasion de suivre.

D'autres études internes de la nouvelle Charte des anciens combattants ont été menées, et des groupes indépendants ont effectué des études externes. Les deux premières annonces et celles qui suivront sont-elles le fruit de ces différentes études?

Mme Williamson : Oui. Certaines des préoccupations exprimées par des parties intéressées, des groupes consultatifs et des comités parlementaires concernaient le besoin d'augmenter l'aide financière mensuelle pour les gens. Les trois annonces du 19 septembre visent à répondre à des préoccupations et à des problèmes immédiats concernant le besoin d'une aide mensuelle supplémentaire.

Le sénateur Day : Le fait qu'après quatre ans, seuls 16 anciens combattants font partie du programme d'allocation pour déficience permanente — et vous deviez savoir qu'il y a un an, ils n'étaient que 14, et que l'année précédente, ils étaient encore moins nombreux — n'a-t-il pas constitué un avertissement bien avant 2010 qu'il fallait changer des choses?

Mme Williamson : Nous avons reçu des renseignements, et le gouvernement a agi à la lumière de ces renseignements.

Senator Day: You were aware of the problem previously, but the action is being taken now.

Ms. Williamson: Information has been forthcoming from a variety of stakeholders, our advisory council and committees with respect to changes and concerns over the way in which the New Veterans Charter supports CF veterans.

Senator Day: Internally, you were aware that there were only 16 veterans last year and 14 the year before who were receiving the allowance.

The Chair: You made the point Senator Day, and I agree. May I request that you come back to this at a later date?

Senator Day: No; I did not receive an answer. The witness talked about reports from outside, but I said that internally they must have seen that before this year.

The Chair: Senator Day, you have raised the point. We are coming back to the same subject, hopefully with the same witnesses, in two weeks, when we will pursue this further. The timeliness of this could be in question, and that is a fair question that Senator Day raises.

We have run out of time today, so we will catch some of the supplemental questions at the next meeting. I would like the witnesses to be prepared to speak to the proposed legislation next time and why it was necessary to use the legislation format. Why was the New Veterans Charter written in this legislative format versus simply going back to Treasury Board, which was not necessarily in the spirit of the original work that was done leading to the writing of that legislation?

We will look at that with Mr. Lalonde, who was involved from the outset, I believe.

Thank you for your patience. I would remind you that we will get into greater detail in two weeks.

Ladies and gentlemen, this session is over.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, October 20, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:08 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 Roméo Antonius Dallaire (*Chair*) in the chair.

Le sénateur Day : Vous étiez déjà au courant des problèmes, mais vous n'agissez que maintenant.

Mme Williamson : Différentes parties, notre conseil consultatif et des comités nous ont proposé des changements et ont exprimé leurs préoccupations sur la façon dont la nouvelle Charte des anciens combattants offre du soutien aux anciens combattants des Forces canadiennes.

Le sénateur Day : À l'interne, vous saviez que seulement 16 anciens combattants l'an dernier et 14 anciens combattants l'année précédente recevaient l'allocation.

Le président : Vous avez soulevé votre point, sénateur Day, et je suis d'accord. Puis-je vous demander d'y revenir à une séance ultérieure?

Le sénateur Day : Non; on ne m'a pas répondu. Notre témoin a parlé de communications externes, mais j'ai dit qu'à l'interne, ils ont dû constater cela avant la présente année.

Le président : Sénateur Day, vous avez soulevé votre point. Nous reparlerons du même sujet, et nous entendrons les mêmes témoins, je l'espère, dans deux semaines, et nous reviendrons sur la question. Le moment choisi pourrait être remis en question, et le point soulevé par le sénateur Day est légitime.

Comme notre temps est écoulé, nous reportons les questions supplémentaires à la prochaine séance. La prochaine fois, j'aimerais que les témoins soient prêts à parler des mesures législatives proposées et à nous dire pourquoi il était nécessaire d'utiliser des mesures législatives. Pourquoi a-t-on rédigé la nouvelle Charte des anciens combattants sous cette forme plutôt que de soumettre de nouvelles demandes au Conseil du Trésor, ce qui n'était pas nécessairement dans l'esprit des travaux initiaux qui ont mené à la rédaction de ces mesures législatives?

Nous allons examiner la question avec M. Lalonde qui, dès le départ, a joué un rôle à cet égard, je crois.

Merci de votre patience. Je vous rappelle que nous étudierons la question plus en détail dans deux semaines.

Mesdames et messieurs, la séance est levée.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 20 octobre 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 8 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, et à leurs familles (sujet : la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (*président*) occupe le fauteuil.

[Translation]

The Chair: Good afternoon everyone. Today, we will continue discussing the news releases the government issued recently and especially the component concerning the continuity of care specifically intended for certain veterans.

If you recall, last week, we talked about amended policies and legislation that will be introduced at some point in time in the Senate. Today, we will focus more on the continuity of specific care.

We are welcoming two witnesses today: Ms. Charlotte Stewart, Director General, Service Delivery Management; and Ms. Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec, Service Delivery and Commemoration. I would like to point out that Ms. Bastien is also responsible for Ontario.

I would like to note that since the restructuring undertaken in 2010, if my understanding is correct, the Atlantic region has been under the supervision of another office in Halifax. Ms. Bastien is in charge of Quebec and Ontario, with six subdivisions. Another director, based in Winnipeg, is responsible for all of Western Canada, from Manitoba to the Pacific coast.

Those three entities oversee the delivery of services to veterans.

Ms. Bastien is responsible for delivering services to a very large number of veterans in Quebec and Ontario, and her attendance will be very useful for the committee members.

[English]

Ms. Stewart, we have been given a few PowerPoint slides, which makes me feel comfortable. I will open the floor to you and Ms. Bastien for your opening remarks with the use of those slides, and then we will go into questions.

Colleagues, remember the precedent that members get first crack at the questions. Today Senator Rompkey is formally representing Senator Pépin, who is out of the country, as a member.

Senator Meighen: I am substituting for Senator Wallin.

The Chair: Thank you. Please proceed, Ms. Stewart.

Charlotte Stewart, Director General, Service Delivery Management, Veterans Affairs Canada: I work in Charlottetown with Veterans Affairs Canada. Joining me is Ms. Bastien, currently the regional director general responsible for the regions of Quebec and Ontario.

As a branch, Service Delivery and Commemoration has over 2,000 employees who work predominantly across Canada. We are, in effect, the front-line people that our veterans and still-serving members will meet when they first come to Veterans

[Français]

Le président : Bonjour à tous. Nous continuons aujourd'hui avec les communiqués faits récemment par le gouvernement et, particulièrement, avec le deuxième volet de ces communiqués qui concernent la continuité des soins spécifiquement pour certains anciens combattants.

Si vous vous rappelez, la semaine dernière, nous avons parlé du volet des politiques qui ont changé et de la législation qui sera éventuellement présentée au Sénat. Aujourd'hui, nous parlons plus spécifiquement de cette continuité de soins spécifiques.

Nous recevons deux témoins aujourd'hui : Mme Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion de la prestation des services, et Mme Charlotte Bastien, directrice générale régionale, Québec, Secteur de la prestation des services et de la commémoration. Je tiens à souligner que Mme Bastien s'occupe également de l'Ontario.

J'aimerais porter à votre attention que depuis la restructuration effectuée en 2010, si je comprends bien, le secteur des Maritimes est sous la tutelle d'une autre entité, à Halifax. Mme Bastien a la responsabilité du Québec et de l'Ontario avec six sous-divisions. Une autre directrice, basée à Winnipeg, est responsable de tout l'Ouest du pays, donc du Manitoba jusqu'au Pacifique.

Ces trois entités supervisent la mise en œuvre et les services aux anciens combattants.

Mme Bastien dessert un énorme bassin au Québec et en Ontario, et sa présence parmi nous sera très utile aux membres du comité.

[Traduction]

Madame Stewart, vous nous avez fourni quelques diapositives Powerpoint, et je l'apprécie. Je vous cède maintenant la parole, à vous ainsi qu'à Mme Bastien, pour que vous puissiez faire votre déclaration, après quoi nous enchaînerons avec la période des questions.

Chers collègues, sachez que les membres du comité ont la priorité pour poser des questions. Aujourd'hui, le sénateur Rompkey remplace à titre de membre le sénateur Pépin, qui se trouve actuellement en dehors du pays.

Le sénateur Meighen : Je remplace le sénateur Wallin.

Le président : Merci. Vous pouvez commencer, madame Stewart.

Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion de la prestation des services, Anciens Combattants Canada : Je travaille à Charlottetown pour le ministère des Anciens Combattants. Je suis accompagnée de Mme Bastien, directrice générale régionale, Québec et Ontario.

Le Secteur de la prestation des services et de la commémoration compte plus de 2 000 employés dont la plupart sont répartis partout au Canada. Nous sommes les personnes à qui les anciens combattants et les membres toujours actifs

Affairs for information or for programs and services. We are the front-line staff.

[*Translation*]

I would like to thank the committee members for the opportunity to talk about how we are modernizing service delivery. I would like to emphasize that this is just one of the components of the major transformation the department is undergoing.

The transformation also involves work done by others in the areas of program, policy, research, technology and memorabilia management.

My colleague and I will begin by providing you with a national overview of current initiatives. For that phase of the discussion, I will ask that you consult the deck distributed to you.

[*English*]

I know you are particularly interested in what happens on the ground, what happens to the veterans when they need our benefits or services, and what happens when they return if they are injured or in need. Ms. Bastien and I would be pleased to answer in detail those questions.

With respect to our clients, most of you know we are in the midst of a major demographic shift. Our traditional war veterans are declining, and our new veterans — our modern-era veterans, as we call them — are almost at an equal number right now. In fact, next year will be the first time the modern-day veteran clients will outnumber our war service veterans. By 2015, which in terms of our planning and our activity is not far away, the modern-day veterans will outnumber our war service veterans by a factor of almost three to one.

What does that mean to us? We have a very divergent client mix. When we speak about our war service veterans, our oldest is over 100 years old and the average age is 87. In many cases, they and their families are facing end-of-life care issues and supported care, and that is where we need to be for them. Our case management for our traditional war veterans is focused on that aspect of their life.

They are a different client in how they like to work and deal with Veterans Affairs. In large part, they prefer the telephone and written communication, and they have long and established relationships in many cases with people in Veterans Affairs who have served them over the years.

Our modern-day veterans are a different story. Our youngest is just 19. The average age of release is in the mid-30s. These are people who often have families, who are returning. They need support for their families and for themselves to transition. If they are becoming clients of Veterans Affairs, they will usually be looking to us to help them and their families to make that transition from a military life to a civilian life.

s'adressent en premier lorsqu'ils ont besoin d'information, de programmes ou encore de services. Nous sommes le personnel de première ligne.

[*Français*]

J'aimerais remercier les membres du comité de m'avoir donné l'occasion de les informer sur la façon dont nous modernisons la prestation des services. J'aimerais souligner qu'il s'agit seulement d'un volet de la grande transformation dont fait l'objet le ministère.

Les travaux exécutés par d'autres dans les domaines de la gestion des programmes, des politiques, de la recherche, de la technologie et du souvenir représentent la situation dans son ensemble.

Je commencerai par effectuer, avec ma collègue, un survol national des initiatives en cours. Pour cette partie de la discussion, je vous demanderais de consulter le dossier de présentation qui vous a été fourni.

[*Traduction*]

Je sais que vous vous intéressez particulièrement à ce qui passe sur le terrain, à ce qui arrive aux anciens combattants lorsqu'ils doivent avoir recours à nos prestations et à nos services, s'ils sont blessés ou encore s'ils présentent des besoins particuliers, de retour à la vie civile. C'est donc avec plaisir que Mme Bastien et moi répondrons à vos questions.

En ce qui concerne nos clients, la plupart d'entre vous savez que nous sommes au milieu d'un changement démographique majeur. Le nombre de nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre est à la baisse, et il y a presque autant d'anciens combattants de l'ère moderne. En fait, ce sera la première fois, l'an prochain, que les anciens combattants de l'ère moderne seront plus nombreux que les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. D'ici 2015, ce qui n'est pas très loin, selon notre planification et nos activités, près des trois quarts de nos clients seront des anciens combattants de l'ère moderne.

Cela signifie que notre clientèle est très diversifiée, passant d'un extrême à l'autre. Lorsqu'on parle des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, sachez que notre aîné est âgé de plus de 100 ans et que la moyenne d'âge pour ce groupe est de 87 ans. Dans bien des cas, ces membres et leur famille doivent avoir accès à des soins de fin de vie et à de l'aide, et c'est ce à quoi nous veillons. Notre gestion de cas est axée sur cet aspect de leur vie.

Ces clients ont certaines préférences quand vient le temps de traiter avec le personnel d'Anciens combattants. La plupart préfèrent les communications téléphoniques et écrites, et ils ont souvent des relations de longue date avec les employés qui les servent depuis des années.

La situation est très différente pour nos anciens combattants de l'ère moderne. Le plus jeune est à peine âgé de 19 ans. L'âge moyen de la libération est la mi-trentaine. Ces jeunes anciens combattants ont souvent une famille et réintègrent la vie civile. Ils ont donc besoin de soutien et ils se tournent vers le ministère des Anciens combattants, qui leur fournira, à eux et leur famille, les moyens de réussir leur transition vers la vie civile.

To date we have identified about 4,800 clients with service in Afghanistan. About 2,700 of those clients have a disability benefit that is directly related to their service in Afghanistan. Of those, we have about 200 whom we would classify as seriously injured. Those are the people who need our care the most. Serious injuries can incorporate a range of issues: people with amputations or other severe physical injuries, brain trauma, mental health issues and so on.

When we speak about complexity, we are not speaking about one particular injury or another. It can be a mixture of injuries that brings about a strong level of impairment and a real difficulty for these people to move on from the military life to a civilian life. They are the ones we are working with very closely.

Many Canadian Forces, CF, veterans wait several years before coming to Veterans Affairs for support. Sometimes that is because their situation does not arise until later, and sometimes it is because they did not know or did not have the information. However, we do know that we need to reach those people and make them understand what Veterans Affairs Canada can provide for them.

It also means we have to get ready. With Canada's engagement in Afghanistan changing over the next year, we can expect to have more clients coming to us, or more returning soldiers who will be looking for our services. Therefore, we are getting ready.

We know they want one-stop access; they do not want to have an issue where they are getting information from the Department of National Defence, DND, that is not supported by information from Veterans Affairs. They want information that is clear, concise and readily available. They want fast access to benefits and services, and that is what our transformation is about. Our modernization agenda is about ensuring there is the least amount of time between the need of that client and when they receive their service. That is what we will do.

In terms of our transformation agenda, I know you heard from Keith Hillier, Assistant Deputy Minister for Service Delivery and Commemoration. He was here as a witness about a year ago, and he spoke about the modernization agenda. We began that long ago, and even before that. It is moving along. We have real goals, and we are making some progress.

What is it all about? It is building a service delivery network that is modern, proactive and client-based. It will push us to the stage where we do not have a lag time between when we know there is a need and when we can deliver that need.

We know that our new veterans expect service 24/7, maybe on a website or a phone call, but they are used to the modern world of technology. Whatever we do, it must be able to conform to that. It will not be the old way.

À l'heure actuelle, nous avons 4 800 clients qui ont servi en Afghanistan. Près de 2 700 d'entre eux reçoivent une prestation d'invalidité qui est directement liée à leur service dans ce pays. De ce nombre, il y en a environ 200 qui sont considérés comme étant grièvement blessés. Ce sont les gens qui ont le plus besoin de nous. Les blessures graves comprennent notamment les amputations et autres blessures physiques graves, les traumatismes cérébraux, les troubles mentaux, et cetera.

Quand on parle de complexité, on ne parle pas d'une blessure en particulier. Une combinaison de blessures peut parfois entraîner un haut niveau d'invalidité et une importante difficulté à réintégrer la vie civile. Ce sont avec ces gens aux prises avec ce genre de problèmes que nous travaillons le plus étroitement.

Beaucoup d'anciens combattants des Forces canadiennes, les CF, attendent plusieurs années avant de venir chercher du soutien auprès du ministère, soit parce que les problèmes n'apparaissent que plus tard, soit parce qu'ils n'ont pas l'information. Toutefois, nous savons que nous devons sensibiliser ces gens aux services auxquels ils sont admissibles.

Cela signifie également que nous devons être prêts. Étant donné que l'engagement du Canada en Afghanistan prendra fin au cours de la prochaine année, nous pouvons anticiper qu'un nombre croissant de clients ou de soldats de retour de mission auront besoin de nos services. Nous nous préparons donc en conséquence.

Nous savons que ces anciens combattants veulent un guichet unique; ils ne veulent pas recevoir des renseignements du ministère de la Défense nationale qui ne correspondent pas à ceux du ministère des Anciens Combattants. Nous devons leur fournir de l'information claire, concise et facilement accessible ainsi qu'un accès plus rapide aux prestations et aux services, d'où notre stratégie de transformation. Notre stratégie vise à réduire les délais d'attente pour les divers services. C'est ce que nous ferons.

Pour ce qui est de notre stratégie de transformation, je sais que vous avez entendu Keith Hillier, le sous-ministre adjoint de la Prestation des services et de la Commémoration, à ce sujet lors de sa comparution devant le comité, il y a environ un an. On s'attelle donc à la tâche depuis ce temps, et même avant. Les choses avancent. On s'est fixé de véritables objectifs et on réalise des progrès.

Il faut mettre sur pied un réseau de prestation de services moderne, proactif et axé sur les besoins des clients. Nous visons à éliminer tout délai entre le moment où nous prenons connaissance des besoins et celui où nous fournissons les services requis.

Nous savons que nos anciens combattants de l'ère moderne veulent qu'on assure un service tous les jours, 24 heures sur 24, par l'entremise d'un site web ou par téléphone, mais ils sont habitués à la technologie moderne. Quoi que nous fassions, nous devons respecter cela. On ne reviendra pas aux anciennes méthodes.

At the same time, we want to reinforce that we are still here for the traditional war veteran. That cannot and will not change. Our commitment to them will remain high.

At the same time, we need to get ready. It is a modern world. The new veteran is used to going into a bank or going online, and they can communicate. They do not need to worry about having someone at a storefront or necessarily in a face-to-face situation. We need to be ready for the part of the group that wants to deal with us that way.

There are others who will need our case management services. We will have to be sitting with them, working strongly in a close relationship with them and their families. We will be sitting in their homes working with them and understanding their needs. We will have to be there for them as well. That is part of our transformation.

We need to get better at doing the things that will make it easier and faster for them. We will radically improve wait times for benefits and services. There were legitimate concerns about how long it takes to get our benefits and services. We know that, and we have begun to take those steps. It is having an impact on shortening some of our wait times, but we need to do more.

We will be there for the client who needs case management. We will be speaking a great deal about case management today because it is a key aspect of what Veterans Affairs is about. We have made many significant steps in that area, and our minister has spoken and made a recent announcement as well that shows our continued commitment to meet the needs. Case management is a big part of that. Our veterans and clients will get the help when and where they need it.

At this point, I will ask Ms. Bastien to continue.

[Translation]

Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec and Ontario, Service Delivery and Commemoration, Veterans Affairs Canada: Mr. Chair, the idea behind our service delivery transformation strategy is to modernize our integrated personal support centres in order to reassign resources, total workforce and staff to wherever they are needed. We are working closely with the Department of National Defence on building a network of integrated personal support centres.

Currently, the network consists of 19 sites at military bases across Canada. Over 100 Veterans Affairs Canada employees are currently working in those centres to provide one-stop support to those who need it.

This approach has been very successful. Each month, over 1,500 people make use of those centres. Some of them simply need information, while others need support. In all the centres,

D'un autre côté, nous voulons insister sur le fait que nous sommes encore au service des anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Cela ne peut pas changer et ne changera jamais. Notre engagement envers eux demeurera toujours aussi grand.

En revanche, nous devons nous préparer. Nous vivons dans la modernité. Le jeune ancien combattant est habitué de se présenter dans une banque ou d'aller sur Internet; il peut communiquer et n'a pas à se soucier de s'adresser absolument à une personne à un comptoir. Nous devons donc être prêts à agir pour ce groupe de gens.

D'autres auront besoin de nos services de gestion de cas. Nous devons nous asseoir avec eux, puis établir une relation très étroite avec eux et leur famille. Nous nous rendrons à leur domicile pour essayer de mieux comprendre leurs besoins. Nous devons leur offrir du soutien également. Cela s'inscrit dans notre stratégie de transformation.

Nous devons améliorer nos méthodes, de façon à ce que nos clients puissent avoir un accès plus facile et rapide aux services qu'ils méritent. Nous allons réduire considérablement les temps d'attente pour les avantages et les services. On a souvent soulevé des préoccupations légitimes à propos de la lenteur du processus. Nous en sommes conscients, et nous avons déjà entrepris des démarches dans ce sens. Nous avons observé une réduction des délais, mais il y a encore place à l'amélioration.

Nous serons là pour ceux qui auront besoin de gestion de cas. D'ailleurs, nous vous parlerons beaucoup de la gestion de cas aujourd'hui, parce que c'est un élément clé du rôle du ministère des Anciens Combattants. Nous avons pris d'importantes mesures à ce chapitre, et l'annonce récente de notre ministre montre que nous avons toujours à cœur de répondre aux besoins des anciens combattants. La gestion de cas est une partie importante de notre travail. Nos anciens combattants et clients recevront à temps l'aide dont ils ont besoin.

Je vais maintenant demander à Mme Bastien de poursuivre.

[Français]

Charlotte Bastien, directrice générale régionale, Québec et Ontario Secteur de la prestation des services et de la commémoration, Anciens Combattants Canada : Monsieur le président, pour ce qui est de notre stratégie de transformation de la prestation de services, on parle de moderniser les centres intégrés de soutien au personnel et ce, toujours dans le but de réaligner les ressources, l'effectif et le personnel pour les affecter là où le besoin se fait sentir. Nous travaillons étroitement avec le ministère de la Défense nationale afin de constituer un réseau de centres intégrés de soutien du personnel.

À l'heure actuelle, le réseau compte 19 sites sur les bases militaires à travers le pays. Nous avons plus de 100 employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent présentement dans ces centres afin d'offrir un soutien à guichet unique auprès des personnes qui en ont besoin.

Cette approche connaît beaucoup de succès. Chaque mois, plus de 1 500 personnes font affaire avec ces centres. Certains veulent simplement se renseigner, tandis que d'autres ont besoin de

releasing members can take part in a transition interview. The interview provides some of them with the opportunity to make initial contact with Veterans Affairs Canada and to find out what we can do for them, should they need our services.

Those interviews are mandatory for members being released for medical reasons, but other members find them relevant as well. Last year, about 4,000 soldiers and reservists participated in transition interviews. We also encourage families to attend the interviews.

We want to improve wait times for benefits and services. Currently, some 197,000 clients are receiving disability pensions or disability awards. This program is far from being our largest program. Each year, we pay out directly to our clients and their families a non-taxable amount of about \$2 billion.

This year, we began a major program overhaul. Our goal is to process clients' applications in less than 16 weeks by April 2011. That timeframe is 30 per cent shorter than the current processing time.

To achieve these results, we hired additional staff in the pension application processing sector and we have started simplifying the administrative processes involved. In addition, we have been testing a digital imaging system — a proven and reliable technology — that will enable us to access documents more quickly.

Thanks to the faster processing times, we are already seeing a 35 per cent drop in the volume of calls to our toll-free number from clients inquiring about the status of their application. In addition, we have also created a special unit responsible for speeding up the support process for seriously injured or ill individuals. The average processing time of a disability pension application is 60 per cent shorter than our service standard. If we have access to all the documents we need, we can make a decision in only a few days.

In order to facilitate communications between the department and the clients, we are currently implementing a number of initiatives. People who are injured, ill, suffering from chronic pain or having trouble adjusting to life outside the military have very little patience for bureaucratic red tape.

These people want clear and simple explanations of the reasons behind a decision and of the options available to them. Above all, they want to be able to talk to someone who will listen to their concerns, provide them with assistance and answer their questions. This reality has brought us to revise the wording of our disability decision letters in order to make them easier to understand.

soutien. Dans tous ces centres, les membres en voie de libération peuvent prendre part à une entrevue de transition. Pour certains d'entre eux, cette entrevue sera l'occasion d'établir un premier contact avec Anciens Combattants Canada et une première occasion d'apprendre ce qu'on peut faire pour eux, s'ils ont besoin de nos services.

Ces entrevues sont obligatoires pour les membres en voie de libération pour des raisons médicales, mais d'autres membres les considèrent pertinentes aussi. L'année dernière, environ 4 000 militaires et réservistes ont pris part à une entrevue de transition. Nous encourageons aussi les familles à y assister.

Nous voulons améliorer les temps d'attente pour les avantages et les services. Actuellement, quelque 197 000 clients reçoivent une pension d'invalidité ou une indemnité d'invalidité. Ce programme est de loin le plus imposant de tous nos programmes. Chaque année, nous versons environ 2 milliards de dollars non imposables directement dans le portefeuille de nos clients et leur famille.

Cette année nous avons entamé une transformation majeure du programme. Notre objectif est de pouvoir répondre aux demandes des clients en moins de 16 semaines, d'ici avril 2011. Ceci représente une réduction de 30 p. 100 par rapport au délai de traitement actuel.

Pour y arriver, nous avons embauché des ressources supplémentaires dans le secteur du traitement des demandes de pension et nous avons commencé à simplifier les processus administratifs. De plus, nous avons mis à l'essai un système d'imagerie numérique, une technologie fiable qui a fait ses preuves, en vue d'accéder plus rapidement aux documents.

Grâce au délai de traitement plus rapide, nous avons déjà constaté une réduction de 35 p. 100 des appels à notre numéro sans frais de la part des clients souhaitant connaître l'état de leur demande. Par ailleurs, nous avons également créé une unité spéciale qui se charge d'accélérer le soutien aux personnes qui sont grièvement blessées ou malades. Le délai moyen pour le traitement d'une demande de pension d'invalidité est accéléré de 60 p. 100 par rapport à notre norme de service. Si nous avons accès à tous les documents dont nous avons besoin, nous pouvons prendre une décision en quelques jours seulement.

Afin de faciliter la communication entre le ministère et les clients, nous sommes à l'étape de la mise en œuvre d'un certain nombre d'initiatives. Lorsqu'une personne est blessée, malade, qu'elle souffre de douleur chronique ou qu'elle a du mal à intégrer la vie civile, elle a très peu de patience à l'égard des lourdeurs administratives.

Ces gens veulent des explications claires et simples sur le motif d'une décision et sur les options qui leur sont disponibles. Ils veulent avant tout pouvoir parler à quelqu'un qui écouterait leurs préoccupations et leur offrirait de l'aide et répondrait à leurs questions. Devant cette réalité, nous avons révisé nos correspondances de décision relativement à l'invalidité, de sorte qu'elles soient plus faciles à comprendre.

If a client receives an unfavourable decision, he or she will also be provided with the name of a disability pension officer to call in order to get further explanations. Clients with an active case plan can call our toll-free number and will be transferred directly to their case manager.

Our next initiative will consist in transforming our website into an online tool enabling our clients and their families to file a benefit application and to follow the status of their application online. This initiative is not yet fully implemented, but we are getting closer to meeting our objective.

In terms of strengthening case management capacity, case management, work is nothing new for the department. Since the New Veterans' Charter was adopted, we have been trying to move from the benefits-based model to a needs-based model.

Not all clients need a case plan or a case manager. However, for those that do need those services, early intervention is crucial. We know that clients with greater needs sometimes need much longer to recover and rehabilitate. Our job is to ensure that clients with greater needs receive more support.

Last year, we adopted a comprehensive national case management strategy, and its implementation has already begun. In response to the joint initiative — a Legacy of Care announced recently by Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence — we have hired 20 new case managers and assigned them where they were most needed.

Altogether, we have 270 case managers who are part of a national network of client service teams. These teams consist of various health professionals, physicians, nurses, psychologists, occupational therapists and clinical care managers. In addition, we have retooled the workloads to allow case managers more time to focus on clients with more demanding needs.

We have also delegated more decision-making powers to case managers, so that they can make decisions based on the clients' case plans. Clients will now have faster access to the services and benefits to which they are entitled. Also, in order to support our staff better, we have created a new case planning tool. Our staff has received training on how to use those tools and will be given additional training regarding their newly acquired decision-making power.

[English]

Ms. Stewart: At this time of year, we want to mention remembrance. We believe that delivering services and benefits to our clients, to veterans and their families is an important way for the Government of Canada to thank them for their service to our country.

Si un client reçoit une décision défavorable, il reçoit également le nom d'un agent de pension auquel il pourra téléphoner et recevoir plus d'explications. Les clients qui bénéficient d'un plan d'intervention actif peuvent composer notre numéro sans frais et se font transférer directement à leur gestionnaire de cas.

Notre prochaine initiative sera de transformer notre site web en un outil en ligne qui permettra à nos clients et à leur famille de présenter une demande d'avantages et suivre l'état de leur demande en ligne. La mise en œuvre de cette initiative n'est pas encore complétée, mais nous nous rapprochons de cet objectif.

En ce qui concerne le renforcement de la gestion de cas, le travail de gestion de cas n'est pas une nouveauté pour le ministère. Depuis l'adoption de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous nous éloignons cependant d'un modèle axé sur les avantages au profit d'un modèle axé vers les besoins.

Ce ne sont pas tous les clients qui ont besoin d'un plan d'intervention ou d'un gestionnaire de cas. Par contre, pour ceux qui en ont besoin, une intervention précoce est cruciale. Nous savons que pour les clients dont les besoins sont plus importants, le temps de rétablissement et de réadaptation est parfois beaucoup plus long. Notre travail est de voir à ce que les clients ayant des besoins plus importants ou plus nombreux reçoivent plus de soutien.

L'an dernier, nous avons adopté une stratégie nationale détaillée de gestion de cas et sa mise en œuvre est déjà commencée. Dans la foulée de l'initiative conjointe, une tradition de soins annoncée récemment par Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale, nous avons embauché 20 nouveaux gestionnaires de cas et nous les avons affectés là où nous en avons le plus besoin.

Au total, nous avons 270 gestionnaires de cas faisant partie d'un réseau national d'équipes de services aux clients. Ces équipes sont constituées de divers professionnels de la santé, des médecins, des infirmières, des psychologues, des ergothérapeutes et des gestionnaires de soins cliniques. De plus, nous avons réaligné les charges de travail pour que les gestionnaires de cas puissent consacrer plus de temps aux clients qui ont des besoins plus importants.

Nous avons aussi délégué plus de pouvoirs décisionnels aux gestionnaires de cas afin qu'ils puissent prendre des décisions qui relèvent du plan d'intervention d'un client. Cela signifie que les clients auront accès plus rapidement aux services et avantages auxquels ils ont droit. Également, pour mieux supporter le personnel, nous avons créé un nouvel outil de planification des cas. Le personnel a reçu une formation sur l'utilisation de ces outils et recevront de la formation additionnelle quant au nouveau pouvoir décisionnel qui leur a été donné.

[Traduction]

Mme Stewart : À cette époque de l'année, nous voulons parler du souvenir. Nous estimons que les prestations et les services que nous offrons aux anciens combattants et à leur famille sont une bonne façon pour le gouvernement du Canada de les remercier pour leur dévouement envers leur pays.

We would like to note that this year, as in others, there will be hundreds of opportunities to take part in these ceremonies across the country through our remembrance programming and through the participation of communities.

We also want to say that we are honoured that the Senate will host a ceremony the morning of November 5 to pay tribute to Canada's past and present military heroes. When we are working service delivery, we believe there is a true link between the work we want to do to improve our services and to continue to offer our services to our clients and remembrance and appreciation for what they have done. We thank you.

When we speak about our modernization, we know that while this process has begun, we have a lot of work to do. As Ms. Bastien said, some key initiatives are already under way, but our work is far from done. We believe we will be making significant progress, and we would be pleased to continue to provide updates to your committee over time on the progress we are making.

That concludes our opening remarks.

The Chair: Very good. Thank you for giving us an overview of what is ongoing. We have been looking at the recent announcements of the legacy of care. I will ask my colleague, the deputy chair, to ask the question in a moment.

I would like to bring one point as a backdrop to our questioning today. It comes from the fact that we were briefed or told that there were further announcements of the New Veterans Charter but that they were being held up by the central government agency's involvement in the process.

Could you give us, as part of your answers to my colleagues, the backdrop of where these fit in with the other things that are coming and why they are being held up at this time?

Senator Manning: I am not sure our guests can answer the chair's question, but we will see what happens.

I want to talk about the numbers that will change in the next five years in relation to your clients. This is an eye-opener. We realized that the number of our modern-day veterans was increasing. I did not realize it is as early as next year, as you say, that they will be overshadowing the numbers of our war service veterans.

You talk about modernizing your points of service. Much of the testimony we have received in the past has to do with the service and the concerns that, in most cases here, modern-day veterans have expressed to us.

Could you elaborate on that? To give you an example, several witnesses testified that they are not necessarily aware of what programs are available to them. More or less it was word of mouth, and when they investigated, it was a long-drawn-out process.

Nous voulons rappeler que cette année, comme les années précédentes, les gens auront des centaines d'occasions de participer aux cérémonies qui se dérouleront partout au pays, dans le cadre de nos programmes de commémoration et des activités organisées par les collectivités.

Nous tenons également à dire que nous sommes honorés que le Sénat organise une cérémonie le 5 novembre au matin pour rendre hommage à nos héros d'hier et d'aujourd'hui. Nous croyons qu'il y a un lien direct entre les efforts que nous déployons pour améliorer et maintenir les services que méritent nos clients et la commémoration du travail qu'ils ont accompli et notre reconnaissance envers les anciens combattants. Nous vous remercions.

Quand nous parlons de modernisation, sachez que même si le processus est entamé, il reste encore beaucoup de chemin à faire. Comme Mme Bastien l'a indiqué, quelques initiatives importantes sont en cours, mais notre travail est loin d'être terminé. Nous pensons être en mesure de réaliser des progrès considérables et nous serions heureuses de vous en tenir informés.

C'est ce qui conclut notre déclaration.

Le président : Très bien. Merci de nous avoir donné un aperçu de la situation. On a récemment annoncé l'établissement d'une tradition de soins. Je vais demander à mon collègue, le vice-président, d'y revenir dans quelques instants.

J'aimerais faire une remarque comme toile de fond pour les questions qui seront posées aujourd'hui. On nous a dit qu'il y aurait d'autres annonces concernant la nouvelle Charte des anciens combattants, mais qu'elles étaient retardées à cause de la participation de l'organisme fédéral central dans le processus.

Pourriez-vous nous dire, dans vos réponses à mes collègues, quel est le lien de ces mesures avec les autres choses qui s'en viennent et pourquoi elles ne sont pas rendues publiques pour l'instant?

Le sénateur Manning : Je ne suis pas certain que nos invités pourront répondre à la question du président, mais nous verrons.

J'aimerais revenir sur la composition de votre clientèle qui changera forcément au cours des cinq prochaines années. C'est une révélation pour moi. Nous avons constaté que le nombre de nos anciens combattants de l'ère moderne augmente. J'ignorais toutefois qu'ils allaient surpasser en nombre nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre dès l'an prochain.

Vous avez parlé de moderniser vos points de service. D'après ce que nous avons entendu par le passé, les préoccupations des jeunes anciens combattants seraient, en grande partie, à l'origine de cette modernisation des services.

Pourriez-vous nous en dire davantage à ce sujet? Pour vous donner un exemple, plusieurs témoins ont affirmé ne pas être nécessairement au courant des programmes qui sont à leur disposition. Les anciens combattants l'apprennent souvent de bouche à oreille, et lorsqu'ils se renseignent, ils découvrent qu'il existe un processus bien établi.

From a communications point of view, have you given some thought to how to improve the knowledge base of our modern-day veterans?

Ms. Stewart: I will begin, and perhaps Ms. Bastien will join in. A key element that will help us address the point you raised is the integrated personnel support centres, IPSCs. There are 19 of those across the country. Those are our VAC-DND partnership base. Those are centres where VAC employees work hand in hand with DND, and they are located on or near bases.

When you think about a new veteran or a potential client who is still serving or a soldier who is returning from Afghanistan, in many cases, if they are still in the military, they will get their information in a way that is close to home and close to where they are still serving. The IPSCs are physical locations where they can get information on VAC programs and services.

If they are still serving and are injured and are likely to be making a transition, then there is an active process with DND now where VAC and DND case managers will work together on behalf of that client. There is information sharing at that point.

Communication is key to everything we do, and we are trying to get the message out earlier and better. Some of it is that we will meet with people before they go on a deployment. At that point in time, frankly, they are not that focused on VAC's programs and services, so we have to find other ways as well. When they return, we also have an opportunity to give them information.

We have information on our website, and of course in inter-district offices, which are located across the country. You can walk in and get information in that way.

Moving towards more electronic-based information flow for the newer veteran will be a key item as well. We need to work more closely with DND in getting out to the veteran, the client, on the bases, and that is part of our plan for this year as well.

Ms. Bastien: To give an example, we have had a VAC office at Valcartier since 2004. As part of the transition process early on with DND we worked out a procedure with a checklist: Go see VAC when you are released. They would come and see us and see what we could offer.

From the get-go we had been invited pre- and post-deployment. That is happening throughout all the bases across the country. We give a brief of what we can offer and what we can provide and what the members are entitled to.

The other approach is we have been working with the reserve units. Through the IPSCs, we are communicating and contacting the reserve units and are available to brief them on what we can do and offer.

Senator Manning: You mentioned in your opening remarks adding more case managers, and you touched on working together with DND to do that. Could you give us an idea of what that increase would be? Is the plan to increase to work side

Sur le plan des communications, avez-vous songé à la façon de mieux informer les anciens combattants de l'ère moderne?

Mme Stewart : Je vais commencer, et peut-être que Mme Bastien poursuivra. Ce qui nous permet notamment de remédier à la situation, ce sont les centres intégrés de soutien du personnel, les CISP. On en compte 19 au pays. Ils sont le fruit d'un partenariat entre ACC et le MDN. Les employés des deux ministères travaillent ensemble dans ces centres situés sur les bases militaires ou à proximité.

Dans le cas des anciens combattants de l'ère moderne, des clients potentiels toujours actifs ou des soldats qui reviennent d'Afghanistan, souvent, s'ils sont encore dans l'armée, ils s'informeront près de chez eux ou de leur lieu de travail. Les CISP sont des endroits où ils peuvent obtenir de l'information sur les programmes et les services offerts par ACC.

S'ils sont encore en service, blessés et susceptibles d'effectuer la transition, il existe maintenant une procédure active, au MDN, qui amène les gestionnaires de cas d'ACC et du MDN à collaborer dans le dossier de ces clients. C'est là que se fait l'échange de renseignements.

La communication est la clé de tout ce que nous faisons, et nous essayons de faire passer le message plus tôt, et mieux, notamment en rencontrant des gens avant leur déploiement. À ce moment-là, il faut l'admettre, ils ne pensent pas tellement aux programmes et services d'ACC, alors il nous faut trouver d'autres moyens. Nous avons encore la possibilité de les renseigner à leur retour.

Nous donnons de l'information dans notre site web et, bien sûr dans nos bureaux de district, qui se trouvent un peu partout au pays. Nul besoin de prendre rendez-vous.

Il faudra aussi absolument transmettre plus d'information par voie électronique pour les nouveaux anciens combattants. Nous devons collaborer plus étroitement avec le MDN pour nous rendre jusqu'à l'ancien combattant, le client, sur les bases. C'est aussi prévu dans notre plan pour cette année.

Mme Bastien : À titre d'exemple, nous avons un bureau d'ACC à Valcartier depuis 2004. Dans le cadre du processus de transition, au début, avec le MDN, nous avons créé une liste de vérification : allez voir ACC quand vous êtes libéré. Venez nous voir ensuite, et voyez ce que nous pouvons vous offrir.

Depuis le tout début, nous sommes invités dans toutes les bases, partout au pays, avant et après le déploiement. Nous donnons un aperçu de ce que nous pouvons offrir et de ce à quoi les membres ont droit.

D'un autre côté, nous travaillons aussi depuis un bon moment avec les unités de la Réserve. Nous communiquons avec elles par l'intermédiaire des CISP, et nous sommes à leur disposition pour les informer de ce que nous pouvons faire et offrir.

Le sénateur Manning : Dans votre déclaration préliminaire, vous avez parlé d'accroître le nombre de gestionnaires de cas, ainsi que de collaborer avec le MDN dans ce but. Pourriez-vous nous donner une idée de l'ampleur de cette augmentation de

by side with DND, or is it to increase the number of case managers, or are you planning on bringing together some of the services?

Ms. Stewart: The recent announcement by the minister on the legacy of care allowed us to add 20 new case managers to our complement. We now have 270 case managers operating across the country. We placed those 20 in the areas of greatest need: There were four in Atlantic Canada, ten in Quebec, three in Ontario and the balance in the Western region.

The purpose of the legacy of care was to ensure that we had sufficient case managers to meet the needs, particularly of the newer veterans, at this time.

Going forward, we do have a plan to make sure that case managers have a workload they can work with. There is no point in having well-trained case managers who have such a number of clients that they cannot possibly give them sufficient attention.

We have been developing clear protocols around how much would be an appropriate caseload and how to know if a case manager has the right number or mix of cases. Frankly, if someone has a very high number of complex cases, it will be hard for them to meet the needs of those client groups. We have a means now to measure the complexity of the cases. We can assign factors to measure the complexity so that each case manager will have a mix of clients, a mix of complex and less complex clients. That is a way we can ensure that they can manage their workload.

Based on that, and based on the number of clients who are currently getting our rehabilitation program, for instance, which requires case management, we can work out generally speaking how many case managers the department should have and where we need them. Equally important is the fact that we do not want to add new case managers in offices or regions or districts where the number of clients is on the decline.

In addition to the 20 case managers that we received through the announcement, we have been managing our case managers as a group, and we have been making sure that if a vacancy comes up in an office where the number of clients is decreasing, that position may not be filled. We will make sure that the clients there have the case management they need, but we may not fill that position and will make a decision to put that position in Valcartier or Petawawa or Edmonton, for instance, bases where there is a great deal of activity right now.

We do have a very active management of the case management group. If the department finds that it needs more case managers, then a decision will be made about how to meet that need as well.

Ms. Bastien: I would like to add that the reorganization of the workload and the distribution of active caseloads to the case managers was completed for all of Veterans Affairs at the end of

l'effectif? Comptez-vous travailler davantage en parallèle avec le MDN, augmenter le nombre de gestionnaires de cas ou plutôt fusionner certains services?

Mme Stewart : L'annonce qu'a récemment faite le ministre sur la tradition de soins nous a permis d'ajouter 20 nouveaux gestionnaires de cas à notre effectif, ce qui fait que nous en avons maintenant 270 dans tout le pays. Ces 20 nouveaux gestionnaires ont été répartis dans les régions qui en avaient le plus besoin : quatre dans le Canada atlantique, 10 au Québec, trois en Ontario et le reste dans l'Ouest.

Le programme Une tradition de soins vise à nous munir de suffisamment de gestionnaires de cas pour répondre aux besoins, particulièrement aux besoins actuels des nouveaux anciens combattants.

À partir de là, nous avons effectivement établi un plan pour nous assurer que les gestionnaires de cas ont une charge de travail gérable. Il ne sert à rien d'avoir des gestionnaires de cas compétents s'ils ont tellement de clients qu'ils ne peuvent absolument pas leur consacrer suffisamment d'attention.

Nous sommes en train de mettre au point des protocoles clairs sur la charge de travail appropriée et sur la façon de déterminer si le nombre ou la combinaison des cas confiés à un gestionnaire convient. Le fait est qu'un gestionnaire qui a beaucoup de cas complexes aura du mal à répondre aux besoins de ces groupes de clients. Nous avons maintenant les moyens de mesurer la complexité des cas. Certains facteurs nous permettent de mesurer leur complexité de manière à ce que chaque gestionnaire de cas ait une combinaison équilibrée de dossiers complexes et moins complexes. C'est un moyen de nous assurer qu'ils peuvent gérer leur charge de travail.

À partir de là, et d'après le nombre de bénéficiaires actuels de notre programme de réadaptation dont il faut gérer les dossiers, par exemple, nous pouvons nous faire une bonne idée du nombre de gestionnaires de cas dont aurait besoin le ministère, et des régions qui en ont besoin. Il importe également de préciser que nous ne voulons pas ajouter de nouveaux gestionnaires de cas dans les bureaux, les régions ou encore les districts dont la clientèle est en baisse.

En plus de pouvoir compter sur 20 gestionnaires de cas additionnels à la suite de l'annonce, nous gérons nos gestionnaires de cas globalement et nous veillons à ne pas doter les postes qui se libèrent dans des bureaux dont la clientèle diminue. Nous assurons une gestion appropriée des cas du bureau, mais il se peut qu'un poste libéré ne soit pas doté et qu'il soit plutôt ajouté à l'effectif de Valcartier, de Petawawa ou d'Edmonton, par exemple, des bases où il y a énormément d'activité en ce moment.

Nous gérons de très près l'équipe de gestion de cas. Si le ministère venait à constater qu'il lui faut d'autres gestionnaires de cas, nous devons déterminer les moyens de répondre à ce besoin aussi.

Mme Bastien : J'ajouterais que nous avons achevé, à la fin d'août, de réorganiser la charge de travail et de répartir les cas en cours entre les gestionnaires de cas de tout le ministère des

August. We began the process a couple of months earlier, at the end of 2009, and completed it for all of Veterans Affairs, with Ontario being the last region at the end of August. That has made a difference for the case managers and, most important, for the clients by allowing more time for the case manager to do the follow-up and have regular communication with the client and the family.

As well, I would like to point out that as we do our human resources plan and forecasts, we have been managing our HR, as Ms. Stewart mentioned. That process has been ongoing for the last year, so that when there is an opportunity through attrition for a vacancy in a certain office, we either fill the position or review the composition of the team and the number of professionals needed in that office. We have been doing that for the last year. In anticipation, we also did a recruitment process to create a pool of qualified individuals. With the recent announcement, we were able to staff right away, not start the staffing process to fill this position, whether in Petawawa, Valcartier, Gagetown or any other site.

The Chair: We are limited in time, but we want complete answers, of course.

Senator Manning: In your presentation, you mentioned the fact of reducing the client's decision by 30 per cent, from what it is now, by April 2011 and introducing a plain-language decision letter. I certainly would suggest that if you get to the point where you do come up with a plain-language decision, you send it out to all other government departments as well. It would straighten out many things across the country.

You talked about being able by April 2011 to provide clients with a decision under disability benefits within 16 weeks, which will be 30 per cent faster than it is now. What process are you pursuing to do that? A drop by 30 per cent is substantial. How do you plan to do that?

Ms. Bastien: First, we will re-engineer the work process. We might be limited by legislation. We cannot get around that. We will look at how we can access documentation or reports faster and put the effort on how we can streamline the process to access the information and to process the application.

Ms. Stewart: We did add extra adjudicators, who were able to eliminate the backlog of existing cases. Currently, we are piloting the use of scanning technology. We want to test that to ensure that it will help to reduce the need to move paper copies around. We have found ways to organize work so that people who have more experience in certain files will work on those files. By segregating the work, they have managed some efficiencies as well. The 30 per cent is significant, but it has been achieved for the newer applications in many cases.

The Chair: The chair permits itself a follow-up. So much of what you have been describing seems to be reacting to the demand and trying either to catch up or to respond to it.

Anciens Combattants. Nous avons entrepris cette démarche il y a quelques mois, à la fin de 2009, et l'avons achevée à la fin d'août dans l'ensemble du ministère, en terminant par la région de l'Ontario. Ainsi les choses ont beaucoup changé pour les gestionnaires de cas et, surtout, pour les clients. Les gestionnaires de cas ont plus de temps pour faire le suivi des dossiers et communiquer régulièrement avec les clients et leur famille.

Je tiens aussi à souligner que tandis que nous établissons notre plan de ressources humaines et nos prévisions en la matière, comme le disait Mme Stewart, nous gérons nos ressources humaines. Cette démarche se poursuit depuis un an, de sorte que lorsqu'un poste se libère par attrition dans un bureau donné, nous dotons le poste ou passons en revue la composition de l'équipe et le nombre de professionnels dont a besoin ce bureau. C'est ce que nous faisons depuis un an. Nous avons aussi mené une campagne de recrutement dans cette optique, pour créer un bassin de personnes qualifiées. Ainsi, dès que les nouveaux postes ont été annoncés, nous avons pu les combler immédiatement, plutôt que de lancer le processus de dotation, que ce soit à Petawawa, Valcartier, Gagetown ou ailleurs.

Le président : Le temps va nous manquer, mais bien entendu, nous voulons des réponses complètes.

Le sénateur Manning : Vous avez mentionné, dans votre exposé, une réduction de 30 p. 100, d'ici avril 2011, du délai de communication de la décision comparativement à maintenant, et l'émission d'une lettre de décision en langage clair. Je vous recommande, si vous arrivez à formuler une décision en langage clair, de l'envoyer à tous les autres ministères. Cela réglerait bien des choses dans tout le pays.

Vous avez parlé de pouvoir, d'ici avril 2011, communiquer aux clients dans un délai de 16 semaines la décision relative aux prestations d'invalidité, ce qui représente une réduction de 30 p. 100 comparativement à maintenant. Que faites-vous pour cela? Trente pour cent, c'est beaucoup. Comment comptez-vous faire?

Mme Bastien : Tout d'abord, nous allons procéder à une refonte de notre méthode de travail. Nous pourrions être restreints par la loi, que nous ne pouvons évidemment pas contourner. Nous allons voir comment nous pouvons accéder plus rapidement à la documentation ou aux rapports, et tenter de simplifier les processus d'accès à l'information et de traitement des demandes.

Mme Stewart : Nous avons ajouté des arbitres, qui ont pu éliminer l'arriéré de cas. En ce moment, nous menons un essai d'utilisation de la technologie de balayage. Nous voulons l'essayer pour nous assurer de pouvoir ainsi réduire le va-et-vient de documents sur papier. Nous avons trouvé des moyens d'organiser le travail de manière à répartir les tâches selon l'expérience de chacun dans certains domaines. La séparation des tâches a mené à des gains d'efficacité. Trente pour cent, c'est beaucoup, mais cela s'est révélé possible, bien souvent, pour les nouvelles demandes.

Le président : La présidence s'autorise une intervention. Dans une grande mesure, ce que vous nous décrivez semble être une réaction à la demande et un effort soit pour vous mettre à jour,

The New Veterans Charter took effect in 2005 because we needed it for our new veterans injured since 1989, at the end of the Cold War, in particular the Gulf War; and now we have Afghanistan. Under the New Veterans Charter, were these reforms and modernization requirements not all identified for a new generation of veterans in the hundreds, if not thousands, even before our participation in Afghanistan?

Ms. Stewart: Yes, modernization did go back and begin with the New Veterans Charter. Yes, some backlogs occurred around the disability pension and disability award, which are high-demand, paper-driven processes. We need to note as well that a big part of the New Veterans Charter is the rehabilitation program. We refer to it as the holistic program for medical, social, psychological and educational rehabilitation. That is where the new veterans are most likely to find the help they need when they are transitioning.

Our staff were trained on that at the beginning of the New Veterans Charter. Case managers were put in place and were added to. It is working well. There are no backlogs there. If a soldier or veteran is interested in the rehabilitation program and is identified as high need, his eligibility can be determined quickly. Currently, the average wait time to get into that program is about 35 days and is decreasing.

We prepared very well around the rehabilitation program, but there is still some work to do. The disability pension and disability award programs in the past have been more paper-based. Those are the ones where, frankly, we need to modernize around technology and other aspects.

Senator Plett: I congratulate you on the tremendous work that you have done and some of the things that you will continue to do. Indeed, we have had some great announcements, and we eagerly await the rest of the pending announcements. The great work you have done is wonderful, especially with the 30 per cent improvement in benefits.

At the last meeting, prior to our going from questioning to debating, I had a supplementary question, but we ran out of time. I will start with that question, and then I have a few others.

How does VAC define “catastrophic injury”? Is there a difference between catastrophic injury and permanent impairment?

Ms. Stewart: This is a policy area, in some ways.

Senator Plett: What were the words of my good senator here that you would issue something that would be simple and straightforward?

soit pour répondre à cette demande. La nouvelle Charte des anciens combattants est entrée en vigueur en 2005 parce que nous en avons besoin pour les anciens combattants blessés en 1989, à la fin de la guerre froide et en particulier pendant la guerre du Golfe, et maintenant, il y a l’Afghanistan. La nécessité de ces réformes et mesures de modernisation n’avait-elle pas déjà été établie dans la Charte des anciens combattants pour une nouvelle génération de centaines, voire de milliers d’anciens combattants, même avant que nous ne nous mêlions au conflit de l’Afghanistan?

Mme Stewart : Oui, la modernisation remonte effectivement à la nouvelle Charte des anciens combattants et a commencé à la suite de son adoption. Oui, des retards se sont accumulés, à cause de la forte demande de pensions d’invalidité et d’indemnités d’invalidité, dont le traitement est très bureaucratique. Il convient de souligner aussi toute la place que prend le programme de réadaptation dans la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous l’appelons le programme holistique de réadaptation médicale, sociale, psychologique et éducationnelle. C’est là que les nouveaux anciens combattants ont le plus de chance de trouver l’aide dont ils ont besoin au moment d’une transition.

Notre personnel a reçu une formation à cette fin quand la nouvelle Charte est entrée en vigueur. Nous avons créé et ajouté des postes de gestionnaires de cas, et c’est efficace. Il n’y a pas de retard accumulé. Si un soldat ou un ancien combattant s’intéresse au programme de réadaptation et est déclaré dans le besoin, il ne faut que peu de temps pour déterminer s’il y est admissible. Actuellement, le délai moyen d’attente pour l’admission au programme est d’environ 35 jours, et il est en baisse.

Nous nous sommes très bien préparés pour les programmes de réadaptation, mais il reste encore à faire. Les programmes de pension et d’indemnité d’invalidité du passé étaient plus bureaucratiques. Ce sont eux, très franchement, qu’il nous faut moderniser et informatiser, entre autres.

Le sénateur Plett : Je vous félicite pour le travail phénoménal que vous avez fait et certaines démarches que vous poursuivez. De fait, nous avons reçu d’excellentes nouvelles, et nous sommes impatients d’entendre les prochaines. Vous faites un merveilleux travail, particulièrement au chapitre de la réduction de 30 p. 100 du délai de traitement des demandes.

Lors de la dernière réunion, avant que nous passions des questions au débat, j’avais encore une question à poser, mais le temps nous a manqué. C’est par cette question que je vais commencer.

Quelle est la définition, pour ACC, de « blessure catastrophique »? Qu’est-ce qui distingue une blessure catastrophique d’un handicap permanent?

Mme Stewart : C’est en quelque sorte une question liée aux politiques.

Le sénateur Plett : Comment disait mon cher collègue, ici, que vous émettriez quelque chose de simple et direct?

Ms. Stewart: A catastrophic injury in many cases will render the individual incapable of what we consider a successful transition. The injuries are severe and profound. Permanent impairment allowance for permanent impairment is for those individuals who will not work to the full extent of their work prior to injury, and that impact is permanent in their life. They would not be able to return to what we would consider a sufficient earning ability.

We can follow up and perhaps provide you with a more detailed explanation of that. At the working level that is how we have differentiated between the two.

Senator Plett: I would appreciate it if you could send us some information on it. I would also like to know who determines what is catastrophic and what is not catastrophic. There has to be someone sitting in a chair somewhere making that determination. I would think that the odd veteran would say that what has happened to him is catastrophic, whereas someone else might not think so. I would like some follow-up on that, please.

In your presentation you talked about the average age of a veteran, which amazingly is 87 years. You said that much of what you do for these veterans is end-of-life care. I would like you to explain what you do for end-of-life care and compare it to end-of-life care for a civilian.

Ms. Bastien: Helping them at the end of life could be through the Veterans Independence Program by providing support so they can stay at home as much as possible before they require placement in a long-term care facility. Also, it could be when the unfortunate time comes that they need placement in a long-term care facility. When the time comes that they need placement in a long-term care facility, it could be working with the veterans and their families on what options are available to assist them with that process and also with long-term care, if they are eligible for that. If palliative care is required, we would assist the veterans and their families throughout that phase.

Senator Plett: Would our present medicare not provide for most of that?

I need to fly home this afternoon to see my father, who is currently in need of end-of-life care. I am hoping that he will still be able to speak to me when I get home tonight. He is close to the age of the average veteran. He is getting wonderful care, and he is not a veteran. What does Veterans Affairs provide that he does not get?

Ms. Bastien: It depends upon where he lives. We have contract beds in certain facilities that are reserved for veterans. If eligible veterans seek placement in those facilities through us rather than through the provincial system, we work with them on that. If the required level of care is not provided by the province, Veterans Affairs can provide alternatives.

Mme Stewart : Une blessure catastrophique, bien souvent, rend la personne incapable d'effectuer ce que nous considérons comme une transition réussie. Les blessures sont graves et profondes. Une allocation pour déficience permanente est versée aux personnes qui ne pourront pas fonctionner tout à fait comme avant la blessure, et cette incidence sur leur vie est permanente. Elles ne pourront pas retrouver ce que nous considérons comme une capacité suffisante de gagner leur vie.

Nous pourrions vous faire parvenir une explication plus détaillée. C'est ainsi que nous avons établi la distinction au niveau fonctionnel.

Le sénateur Plett : Je vous saurais gré de nous faire parvenir des précisions. J'aimerais savoir qui décide de ce qui est catastrophique et de ce qui ne l'est pas. Il faut bien qu'il y ait quelqu'un, à un bureau, quelque part, qui fasse cette distinction. Il doit bien arriver qu'un ancien combattant estime que ce qui lui est arrivé est catastrophique et qu'une autre personne ne partage pas cet avis. J'aimerais bien un suivi sur la question, je vous prie.

Vous avez dit dans votre exposé que l'âge moyen des anciens combattants est de 87 ans, ce qui est étonnant. Vous avez dit que vous veillez surtout à dispenser des soins de fin de vie à ces personnes. Pourriez-vous expliquer en quoi consistent ces soins de fin de vie, et faire une comparaison avec ceux qui sont offerts à un civil?

Mme Bastien : Le soutien en fin de vie consiste entre autres à appuyer les anciens combattants dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, de manière à ce qu'ils puissent rester chez eux le plus longtemps possible avant de devoir être admis dans un établissement de soins de longue durée. Ce peut aussi être quand il faut se résigner à les faire admettre dans l'un de ces établissements. Le soutien peut alors consister à examiner les possibilités offertes avec les anciens combattants et leur famille, à les aider à faire les démarches, et aussi à obtenir les soins de longue durée, s'ils y sont admissibles. S'il faut des soins palliatifs, nous aidons les anciens combattants et leur famille à traverser cette étape.

Le sénateur Plett : Notre régime actuel d'assurance-maladie n'assure-t-il pas la plupart de ces services?

Je dois m'envoler cet après-midi pour aller voir mon père, qui reçoit actuellement des soins de fin de vie. J'espère qu'il pourra encore me parler quand j'arriverai chez nous ce soir. Il a presque l'âge de l'ancien combattant moyen. Il est merveilleusement bien soigné, et ce n'est pas un ancien combattant. Qu'est-ce que le ministère des Anciens Combattants offre, qu'il n'a pas?

Mme Bastien : Tout dépend d'où il vit. Nous retenons par contrat, dans certains établissements, des lits qui sont réservés aux anciens combattants. Lorsque des anciens combattants veulent être placés dans ces établissements par notre intermédiaire plutôt que par celui du système provincial, nous les y aidons. S'ils ont besoin de soins que la province n'offre pas, le ministère peut proposer d'autres options.

Senator Plett: This written presentation says that upon implementation, some veterans released from the Canadian Forces due to catastrophic injuries may be provided an additional \$1,000 a month.

If you cannot provide the answer to this question now, I would appreciate receiving it later. Exactly how will the award of the additional \$1,000 be decided upon? At what point is the decision made that a particular veteran needs \$1,000 a month?

The Chair: The chair looks forward to receiving those responses.

We know that veterans need different care than the general population, and that care is provided at Sainte-Anne-de-Bellevue, for example, which you are closing. Do you still have enough places dedicated to serving veterans without them having to go to provincial or civilian institutions?

Ms. Bastien: We have no wait lists anywhere in the country. Some areas are more problematic due to demographics, but in some facilities we now have vacancies.

The Chair: They might be filled by the new generation of veterans at a much younger age. Thank you very much for that.

Senator Meighen: Welcome, witnesses.

I want to return to what Senator Plett was exploring. I think it would be extraordinarily difficult and largely subjective to decide what is catastrophic and what is not. I do not envy your task. What is a catastrophic injury for me might not be for you and might not be for whoever makes the decision. I just hope that if there is difficulty in deciding, the benefit of the doubt will be given to the veteran. I do not know whether that is written in your operating manual.

Ms. Stewart: We will follow up with the information you need. It is based on a determination of the percentage of the level of disability or impairment. Through adjudication, the client will be assessed a certain degree of impairment, which is referenced as a percentage term. Impairment is based on the impact on their ability to resume normal functioning or on their mobility. There are a number of factors. Those numerical determinations are used to determine what is catastrophic. It is not subjective.

Senator Meighen: Is the loss of four limbs automatically a 10, or would that have to be discussed at an adjudication? What if one became a quadriplegic?

Ms. Stewart: There would be no discussion around that for adjudication.

Senator Meighen: Consider if one lost three limbs, or one arm and one leg, or two arms, or two legs. What is the basis for making a decision? Does it depend upon what my skills are? I suppose that if I lost both legs but have use of both arms I could

Le sénateur Plett : Je vois dans ce document que lorsque les modifications seront mises en œuvre, certains anciens combattants libérés des FC en raison de blessures catastrophiques pourraient recevoir 1 000 \$ supplémentaires par mois.

S'il vous est impossible de répondre à ma question maintenant, je vous saurais gré de me la faire parvenir plus tard. Pouvez-vous me dire exactement comment sera prise la décision d'octroyer ce montant supplémentaire de 1 000 \$? À quel moment est-il décidé qu'un ancien combattant a besoin de 1 000 \$ par mois?

Le président : La présidence attendra ces réponses avec intérêt.

Nous savons que les soins qu'il faut aux anciens combattants sont différents de ceux de la population générale, et ces soins sont entre autres prodigués dans l'établissement de Sainte-Anne-de-Bellevue, que vous allez fermer. Vous restera-t-il assez de places réservées aux combattants actuellement en service pour ne pas avoir à recourir aux établissements provinciaux ou civils?

Mme Bastien : Nous n'avons pas de listes d'attente, nulle part au pays. Certaines régions sont plus problématiques que d'autres, pour des motifs d'ordre démographique, mais certains établissements ont encore des lits libres.

Le président : La nouvelle génération d'anciens combattants pourrait occuper tous ces lits à un bien plus jeune âge. Je vous remercie.

Le sénateur Meighen : Je souhaite la bienvenue aux témoins.

Je vais poursuivre dans la même veine que le sénateur Plett. Je trouve qu'il serait extraordinairement difficile et tout à fait subjectif de décider de ce qui est catastrophique et de ce qui ne l'est pas. Je ne vous envie pas cette tâche. Une blessure que j'estimerais catastrophique pourrait ne pas l'être pour vous, ou pour toute personne chargée d'en décider. J'espère seulement que si la décision est difficile, le bénéfice du doute fera pencher la balance en faveur de l'ancien combattant. Je ne sais pas si c'est écrit dans votre guide de procédure.

Mme Stewart : Nous vous ferons parvenir les renseignements que vous demandez. C'est en fonction de la détermination du pourcentage d'incapacité ou de handicap. Le niveau de handicap est déterminé en pourcentage dans le cadre de l'arbitrage. Le handicap est fonction de l'incidence sur la capacité de retrouver une mobilité ou un fonctionnement normal. Plusieurs facteurs entrent en jeu. L'élément catastrophique est établi au moyen de déterminations numériques. Ce n'est pas subjectif.

Le sénateur Meighen : Est-ce que la perte de quatre membres est automatiquement cotée à 10, ou est-ce qu'il faudrait en débattre en arbitrage? Et si quelqu'un devient quadriplégique?

Mme Stewart : Il n'y aurait aucune contestation ni demande d'arbitrage.

Le sénateur Meighen : Disons que quelqu'un perd trois membres, ou un bras et une jambe, ou deux bras ou deux jambes. Sur quoi se fonde la décision? Est-ce que c'est fonction de mes compétences? Je suppose que si je perds les deux jambes mais

work at a call centre. However, if my previous occupation was a high school basketball coach, it would be rather difficult to do that job.

I really do not know how you do it.

Ms. Stewart: You are looking for more information further to the announcements that were made recently around catastrophic, and we will be forthcoming with that. In service delivery management we are going back and looking at clients who would be eligible to receive those new benefits.

Senator Meighen: Are you speaking of people who did not receive it in the past but now, with the new policy, might be eligible for it?

Ms. Stewart: One of the new announcements was that there would be a minimum of \$40,000 provided to someone through earnings loss. We are going back and looking at the individuals who are currently receiving earnings loss and ensuring that the level for those applicants will be adjusted when these changes have gone through the legislative and regulatory process and come into force.

We are getting ready for that. In service delivery we will contact the clients and let them know about this. There are means we can take to get ready for that, which is important to the service.

Senator Meighen: Would that be retroactive?

Ms. Stewart: No. That would be effective upon the coming into force of the change.

Senator Meighen: The \$1,000 additional sum for catastrophic injury is a monthly payment, is it?

Ms. Stewart: Yes, it is.

Senator Meighen: Will that affect SISIP benefits? Will that affect the Earnings Loss Benefit in any way? It is taxable, I presume.

Ms. Stewart: It is taxable. It is part of income, yes.

Senator Meighen: Do you know whether it will have any effect on the Earnings Loss Benefit or the SISIP benefit?

Ms. Stewart: We should provide you with information that would answer that question directly.

The Chair: We have heard from previous witnesses that veterans with injuries that are less than catastrophic are receiving the maximum. Some who have lost a leg and an arm, for example, are receiving the maximum, while some who have worse injuries than that have received no real compensation. That must be investigated. In addition, some with injuries that are considered to be less than catastrophic and completely off the scale will now, with the new legislation, be picked up.

qu'il me reste l'usage de mes deux bras, je pourrais travailler dans un centre d'appel. Mais si auparavant j'étais entraîneur de basketball dans une école secondaire, il me serait plutôt difficile de retourner à cet emploi.

Je ne sais vraiment pas comment vous faites.

Mme Stewart : Vous voulez de plus amples renseignements en ce qui concerne les annonces qui ont été faites au sujet des blessures graves, et nous serons en mesure de vous les fournir bientôt. Dans notre service, nous cherchons les clients qui seraient admissibles à ces nouveaux avantages.

Le sénateur Meighen : Parlez-vous des gens qui n'en recevaient pas dans le passé, mais qui maintenant, grâce à cette nouvelle politique, pourraient être admissibles?

Mme Stewart : L'une de nos nouvelles annonces portait sur un montant minimal de 40 000 \$ que recevrait un ancien combattant par l'entremise de l'allocation pour perte de revenus. Nous examinons les dossiers des anciens combattants qui reçoivent actuellement cette allocation pour nous assurer que leur montant sera rajusté lorsque ces modifications auront passé par toutes les étapes du processus législatif et réglementaire et qu'elles seront en vigueur.

Nous nous y préparons. Dans notre service, nous communiquerons avec les clients pour les en informer. Nous pouvons prendre des mesures pour nous y préparer, ce qui est important pour notre service.

Le sénateur Meighen : Est-ce que ce sera rétroactif?

Mme Stewart : Non. Cela prendra effet lorsque les modifications entreront en vigueur.

Le sénateur Meighen : L'allocation supplémentaire de 1 000 \$ pour une blessure grave, est-elle mensuelle?

Mme Stewart : Oui.

Le sénateur Meighen : Cela aura-t-il une incidence sur les prestations offertes au titre du RARM? Cela aura-t-il une incidence quelconque sur l'allocation pour perte de revenus? Je présume que le montant est imposable.

Mme Stewart : Il l'est. Il s'agit d'un revenu.

Le sénateur Meighen : Savez-vous si cela aura une incidence quelconque sur les prestations offertes au titre du RARM ou sur l'allocation pour perte de revenus?

Mme Stewart : Nous vous ferons parvenir des renseignements qui pourront répondre directement à votre question.

Le président : Des témoins nous ont dit que des anciens combattants reçoivent le montant maximal sans avoir de blessures graves. Certains qui ont perdu une jambe et un bras, par exemple, le reçoivent, alors que d'autres qui ont subi des blessures plus graves encore ne reçoivent pas vraiment de compensation. On doit examiner cela. De plus, des gens ayant des blessures non considérées comme graves qui ne sont pas admissibles actuellement le seront maintenant grâce à la nouvelle mesure.

We have had the New Veterans Charter for over four years and are now picking up on a lot of stuff for which there will not be retroactive benefits. Many casualties have not been benefiting during that time. I know that you are learning on the job, but we are hearing that we have been a little slow with the uptake.

I look forward to the modernization of the living document to actually mature. We will talk more about that when we get to the report point.

Senator Rompkey: I have three questions. The first is with regard to the one-stop shopping. I understand the interface with DND, but is there a need for interface with Service Canada as well? The whole point of Service Canada was a one-stop shopping centre. You once had to go to the Canada Pension Plan, Employment Insurance and wherever separately, and now people can go to that one stop. There might not be a lot that Service Canada could provide to veterans — I just do not know. CPP is one thing that crossed my mind. My first question is whether you have an interface with Service Canada, and is there a need?

The second question is with regard to the review board. There used to be a veterans pension review board. There is no longer a veterans pension review board. I assume the only review now is within the department. Is that right? If it is right, could the other be reinstated? Is there a need for a reinstated veterans pension review board? We review everything else. This chamber is a review chamber.

Third, what is the average caseload? You mentioned that you are trying to change caseloads. You said you have more people to manage cases, but you did not indicate how many veterans one manager has. I would like an answer to that.

Ms. Stewart: Service Canada, which has over 600 points of service across the country, has high potential to us as a partner. You are absolutely right: Service Canada was set up to provide service to Canadians. We have had some early discussions with them. In fact, they could be used to extend our reach. We would not be use Service Canada and therefore shut down some of our operations. It would be more a question of whether there is a way to partner with an organization like Service Canada to extend our reach, particularly into areas that are difficult to serve and more remote. It is an important point, and it is being factoring into our discussions.

Ms. Bastien: Regarding the caseload, on average a case manager can have between 25 and 60 active cases, but it depends on the intensity, and it is not a static caseload. You have clients moving in and out depending on the length of time they will require support and case management. Some people say an average caseload is between 30 and 40 cases, but depending on the complexity, we are talking about between 25 and 60 cases per case manager.

Senator Rompkey: What about the third question?

La nouvelle Charte des anciens combattants est en place depuis plus de quatre ans, et nous commençons à en améliorer beaucoup d'aspects dont les prestations ne seront pas rétroactives. Bon nombre de blessés n'ont pas reçu de compensation durant cette période. Je sais qu'il s'agit d'un apprentissage continu, mais on dit que nous avons été un peu lents à réagir.

J'attends avec impatience le jour où ce document évolutif aura atteint sa pleine maturité. Nous en reparlerons davantage lorsque nous aborderons le rapport.

Le sénateur Rompkey : J'ai trois questions. La première traite du guichet unique. Je comprends les liens avec le MDN, mais a-t-on également besoin de liens avec Service Canada? La raison d'être de Service Canada était de devenir un guichet unique. Dans le passé, on devait aller à différents endroits pour le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi et tout le reste; maintenant, tout est concentré à un seul endroit. Il se peut que Service Canada n'ait pas grand-chose à offrir aux anciens combattants — je ne le sais tout simplement pas. Je pense, entre autres, au RPC. Premièrement, avez-vous des liens avec Service Canada et en a-t-on besoin?

La deuxième question touche le conseil de révision. Auparavant, il y avait le Conseil de révision des pensions, mais il n'existe plus. Je présume que la seule révision s'effectue au sein du ministère. Est-ce exact? Le cas échéant, pourrait-il être rétabli? A-t-on besoin du rétablissement d'un conseil de révision des pensions? Nous examinons tout le reste. C'est le mandat du Sénat.

Troisièmement, quelle est la charge de travail moyenne? Vous avez mentionné que vous essayiez de la modifier. Vous avez dit que vous aviez plus de gens pour gérer les cas, mais vous n'avez pas précisé le nombre d'anciens combattants dont s'occupe chaque gestionnaire. J'aimerais avoir une réponse à ce sujet.

Mme Stewart : Service Canada compte plus de 600 points de service partout au pays, et nous croyons qu'il est un partenaire tout désigné. Vous avez tout à fait raison : Service Canada a été établi pour desservir les Canadiens. Nous avons eu des discussions préliminaires. En fait, nous pourrions utiliser l'organisme pour étendre notre portée. Nous n'utiliserons pas Service Canada afin de mettre un terme à certaines de nos activités. Nous cherchons plutôt à trouver un partenaire comme Service Canada pour étendre notre portée, particulièrement dans les régions qui sont difficiles à desservir et éloignées. C'est un point important, et nous en tenons compte au cours de nos discussions.

Mme Bastien : En ce qui concerne la charge de travail, en moyenne, un gestionnaire peut avoir entre 25 et 60 dossiers actifs, mais tout dépend de la complexité des dossiers, et il ne s'agit pas d'une charge fixe. Des clients s'ajoutent ou s'en vont selon la période pour laquelle ils ont besoin de soutien et de services. Certains disent qu'une charge moyenne se situe entre 30 et 40 dossiers, mais selon la complexité des cas, un gestionnaire s'occupe de 25 à 60 dossiers.

Le sénateur Rompkey : Qu'avez-vous à répondre au sujet de la troisième question?

Ms. Stewart: The Veterans Review and Appeal Board is in place now in the department, and it still exists for veterans who wish to appeal their decisions.

Senator Rompkey: It is not a non-departmental entity, is it?

Ms. Stewart: It is not; it is indeed independent.

Senator Rompkey: Is it independent?

Ms. Stewart: Yes.

Ms. Bastien: The Bureau of Pensions Advocates is also available to veterans or clients.

Senator Rompkey: How is the board appointed?

Ms. Bastien: I will have to get you the information; I do not have the details.

Senator Rompkey: I would like to know how many are on there, who they are and who appoints them — whatever you can tell us.

The Chair: May I assist in clarifying? I think the pension review board you are speaking about is a higher body that looked at the overarching pension scheme of veterans and not at the specific review of cases. What you are speaking about is the board that reviews cases that have been brought into appeal. I believe you were talking about that higher-plane board that advises the ministry with regard to the veteran pension status; is that not correct?

Senator Rompkey: No, there was a pension review board that dealt with cases, as I understood.

The Chair: That is still there, yes. There have been comments about not enough veterans in the veterans review board — in fact even throughout Veterans Affairs Canada, but that is another question.

Is there any other clarification on that?

As we go to the second round, you have 19 outlets of these joint places and you have said you have 100 people now doing that. You said you were adding 20 people to this. Do you have enough people? Is 19 enough of the outlets? Is 100 people enough in those joint places to do the job of not only providing service but also selling your product to the potential veterans and getting them to come there?

Ms. Bastien: As of today, yes. In six months time that might change. This is where we are looking when we do our planning and our forecasts with Canada's involvement in Afghanistan, right now with Petawawa coming back and Valcartier going there. When these members are released down the road, we will have to forecast whether there will be a need for services. We will plan accordingly. If we need to add or realign resources, that is an ongoing planning process.

Mme Stewart : Le Tribunal des anciens combattants est actuellement en place dans le ministère et existe toujours pour les anciens combattants qui veulent faire appel des décisions.

Le sénateur Rompkey : Il fait partie du ministère, n'est-ce pas?

Mme Stewart : Non; il s'agit en fait d'un organisme indépendant.

Le sénateur Rompkey : Il est indépendant?

Mme Stewart : Oui.

Mme Bastien : Les anciens combattants ou les clients peuvent aussi profiter du Bureau des services juridiques des pensions.

Le sénateur Rompkey : Comment sont nommés les membres du Tribunal?

Mme Bastien : Je vais devoir trouver cette information; je ne connais pas les détails.

Le sénateur Rompkey : J'aimerais savoir combien de gens siègent au tribunal, qui ils sont et qui les nomme — tout ce que vous pouvez nous dire.

Le président : Puis-je fournir des précisions? Selon moi, le Conseil de révision des pensions auquel vous faites référence est un organisme supérieur qui examine l'ensemble du programme de pensions des anciens combattants et non précisément la révision des dossiers. Vous pensez au conseil qui révise les dossiers qui ont été portés en appel. Je crois que vous parliez du conseil supérieur qui fait des recommandations au ministère au sujet de l'état des pensions des anciens combattants; ai-je raison?

Le sénateur Rompkey : Non. Selon ce que j'avais compris, il existait un conseil de révision des pensions qui s'occupait des dossiers.

Le président : Oui, et il existe toujours. Nous avons entendu dire qu'il n'y avait pas assez d'anciens combattants qui siégeaient au Tribunal des anciens combattants — en fait, comme c'est le cas partout au sein de Anciens Combattants Canada, mais c'est un autre débat.

Y a-t-il d'autres précisions sur le sujet?

Nous commençons la deuxième série de questions. Vous avez 19 centres qui fonctionnent en collaboration, et vous y employez actuellement 100 personnes. Vous avez mentionné que vous alliez en engager 20 autres. Avez-vous assez de personnel? Avez-vous assez de ces 19 centres? Avez-vous assez de ces 100 personnes dans ces centres pour accomplir le travail, à savoir non seulement pour dispenser les services, mais aussi pour les faire connaître aux anciens combattants et les faire venir sur place.

Mme Bastien : Actuellement, oui. D'ici six mois, la donne pourrait changer. Nous avons ces centres en tête lorsque nous planifions et faisons nos prévisions en ce qui concerne la participation du Canada en Afghanistan : actuellement, les troupes de Petawawa reviennent et ceux de Valcartier se déploient. Lorsque ces membres seront libérés, nous devons prévoir s'ils auront besoin de services. Nous planifierons en conséquence. Si nous devons ajouter ou modifier nos ressources, c'est une planification perpétuelle.

The Chair: How fast can you react? Is it within months or a year?

Ms. Bastien: Weeks to months.

Senator Plett: While you are looking for clarification on some of the questions we have already asked, maybe you could also send us clarification on the words "full potential." I would like to know what that means as well. Probably it is part of the rest of it.

I will ask three questions all at once because they are all related. The benefit for attendant care will be offered to those members who require assistance up to a maximum of \$100 a day. To whom is this benefit payable? Would it be to the caregiver or to the member? What expenses will be reimbursable? Is a maximum time limit placed on this benefit, or can the caregiver or member apply for this \$100 a day 365 days a year? Until what time, age 65 or 75, or until death?

Ms. Stewart: Are you speaking about the attendants care of Veterans Affairs or the new one that was mentioned?

Senator Plett: The new one that was mentioned, the \$100 a day that we heard about in our last committee meeting.

The Chair: Perhaps I could assist before you respond. That is a Canadian Forces benefit that has been brought in.

Senator Plett: That is right.

The Chair: I am not sure how close the link is with that.

Ms. Stewart: It is an important benefit and will support the families of those soldiers who are in transition, but it is a program of the Department of National Defence.

Senator Plett: I apologize, then; I should have asked it the last time.

The Chair: We will be coming back to them.

I am trying to link the New Veterans Charter evaluation, that year-long evaluation that you are involved in and the phase 2 report that appeared on your website in August. With your modernization efforts and this report and this evaluation, are there links now already moving in to implement changes before we see a report maybe published in a year or something?

Ms. Stewart: Absolutely.

The Chair: Is there an actual staff process that is interacting between the evaluation and the modernization plan that is still ongoing?

Ms. Stewart: Yes, there is. Once the findings of the evaluation are put forward, the department is meeting, understanding those recommendations and developing an action plan. In fact, we get an early opportunity to hear what the findings are. We consider it an extremely important part of what informs us about any gaps or

Le président : À quelle vitesse pouvez-vous réagir : on parle de mois ou d'une année?

Mme Bastien : Quelques semaines ou quelques mois.

Le sénateur Plett : Lorsque vous nous ferez parvenir les précisions aux questions qui vous ont été posées, vous pourriez également nous fournir une explication des mots « plein potentiel ». J'aimerais savoir ce que cela signifie. Cela fait probablement partie du reste.

Je poserai trois questions en même temps, parce qu'elles sont toutes reliées. L'indemnité à titre d'auxiliaire de soins sera offerte aux membres qui ont besoin d'aide jusqu'à concurrence de 100 \$ par jour. À qui l'indemnité est-elle versée : à l'auxiliaire de soins ou au membre? Quel type de dépenses est remboursable? Cette indemnité est-elle versée pendant une durée de temps limitée ou est-ce que les auxiliaires de soins ou les membres peuvent demander 100 \$ par jour, 365 jours par année? Est-elle versée jusqu'à l'âge de 65 ou 75 ans ou jusqu'à la fin de leur vie?

Mme Stewart : Parlez-vous des auxiliaires de soins d'Anciens Combattants ou de la nouvelle mesure qui a été mentionnée?

Le sénateur Plett : Je fais allusion à la nouvelle mesure dont il a été question, le 100 \$ par jour dont nous avons entendu parler au cours de la dernière séance.

Le président : Je pourrais apporter une précision avant que vous répondiez. Le sénateur fait référence à un avantage des Forces canadiennes qui a été mentionné.

Le sénateur Plett : C'est exact.

Le président : Je ne suis pas certain qu'il existe un lien étroit entre les deux.

Mme Stewart : Il s'agit d'un important avantage qui soutiendra financièrement les familles des membres qui sont en transition, mais c'est un programme du ministère de la Défense nationale.

Le sénateur Plett : Je m'excuse alors; j'aurais dû poser mes questions la dernière fois.

Le président : Nous les reverrons.

J'essaie de rapprocher l'évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants, l'évaluation d'une année à laquelle vous contribuez, au rapport phase II qui est apparu sur votre site web en août. Est-ce que vos efforts de modernisation, ce rapport et cette évaluation ont déjà entraîné actuellement la création d'initiatives pour mettre en œuvre ces modifications avant qu'un rapport soit publié d'ici une année environ?

Mme Stewart : Tout à fait.

Le président : Existe-t-il un réel processus de dotation pour faire le pont entre l'évaluation et le plan de modernisation toujours en cours?

Mme Stewart : Oui. Lorsque les recommandations de l'évaluation sont présentées, des gens du ministère se réunissent pour les examiner attentivement et élaborer un plan d'action. En fait, nous avons la chance d'en prendre connaissance avant l'heure. Nous considérons cela comme une partie extrêmement

issues we have. The action plan around the New Veterans Charter has helped us make decisions around how better to communicate about the rehabilitation program, and some of the gaps around that, and also around case management.

The Chair: As an example, one recommendation out of phase 2 is to implement an outreach strategy. Is your modernization absorbing that as an implementation to meet this communications gap that you say is there?

Ms. Stewart: Yes, it is. The department has been working actively on that, and the findings of that evaluation were important to informing us on that.

The Chair: In the legacy of care — and you mentioned this — authority to make more timely decisions on the critical recovery, rehabilitation and transition will be given down.

I am keen to know a few examples of what has been held up there in the stratosphere of authority and what is now being moved down into the trenches so that people can take decisions and implement things. Give us some examples, please.

[*Translation*]

Ms. Bastien: Regarding the rehabilitation program and the decision-making process, in our Quebec City and Valcartier offices, we increased the level of delegation for case managers last fall. The delegation changes are currently being implemented from coast to coast for all rehabilitation program managers. Exceptional requests are no longer sent to our head office; they are processed by the case manager at the area office.

As for the Veterans Independence Program (VIP), we have revised delegation to client service officers in district offices for cases under \$5,000. We are looking into the possibility of increasing the delegation involved. These cases are not processed at the regional office or at the head office. From now on, client service officers can process cases involving amounts up to \$5,000 under the independence program. Training is almost complete, and we are finishing the implementation process in order to ensure that the officers are able to exercise this new responsibility.

The Chair: I am sure we will hear more on this subject.

[*English*]

Senator Rompkey: I have a question about people in remote areas and the benefits they have access to.

importante de ce qui nous informe de nos lacunes et de nos problèmes. Le plan d'action au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants nous a aidés à prendre des décisions pour mieux faire connaître notre programme de réadaptation et nous a permis de voir des lacunes à cet égard, ainsi que dans la gestion de cas.

Le président : Par exemple, l'une des recommandations de la phase II parle de mettre en œuvre une stratégie de sensibilisation. Votre modernisation inclut-elle sa mise en œuvre afin de corriger les lacunes au point de vue des communications que vous avez évoquées?

Mme Stewart : Oui. Le ministère y travaille activement, et les recommandations de l'évaluation ont joué un rôle important pour nous en informer.

Le président : En ce qui concerne la tradition de soins — et vous en avez parlé —, les gestionnaires auront le pouvoir de prendre des décisions opportunes qui sont essentielles au rétablissement, à la réadaptation et à la transition.

J'aimerais connaître des exemples qui ont été pensés dans les hautes sphères et qui se sont maintenant concrétisés sur le terrain pour que les gens puissent prendre des décisions et les mettre en œuvre. Donnez-nous des exemples, s'il vous plaît.

[*Français*]

Mme Bastien : Pour ce qui est du programme de réadaptation et en ce qui a trait à la prise de décisions, aux bureaux de Québec et de Valcartier, nous avons augmenté, l'automne dernier, le niveau de délégation pour les gestionnaires de cas. La mise en œuvre de ces délégations est en train de se faire d'un océan à l'autre et ce, pour tous les gestionnaires au programme de réadaptation. Les demandes exceptionnelles ne sont plus acheminées au bureau-chef; elles sont traitées au bureau de secteur avec le gestionnaire de cas.

Pour ce qui est du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, connu en anglais sous l'acronyme VIP, nous avons revu les délégations des agents de services à la clientèle dans les bureaux de districts pour les dossiers jusqu'à 5 000 \$. Nous examinons la possibilité d'augmenter cette délégation. Ces questions ne sont pas traitées au bureau régional ni au bureau-chef. Les agents de service à la clientèle peuvent désormais traiter les dossiers pour les montants jusqu'à 5 000 \$ dans le cadre du programme d'autonomie. La formation achève et nous terminons le processus de mise en œuvre afin de s'assurer que les agents puissent bien exercer cette nouvelle responsabilité.

Le président : Nous en entendrons plus à ce sujet, j'en suis sûr.

[*Traduction*]

Le sénateur Rompkey : J'ai une question au sujet des gens qui habitent des régions éloignées et des avantages auxquels ils ont accès.

When veterans from the Northwest Territories, Yukon, Labrador, Nunavut — there are not many but there are some — retire, do they retire near bases, or do they go back home? If they retire at home, how would they be served? How would they get access to services?

Ms. Bastien: When they are going through the release process and the transition interview, one of the questions we would ask is where they intend to live.

Senator Rompkey: What is the pattern, though?

Ms. Stewart: We have some anecdotal information. It seems that soon after release they are staying closer to bases for a period of time. History would say — and we will have to confirm this — that they will eventually move from there or could move from there closer to their home base. It is affected by so many factors. If they have family in a certain geographic area, and depending on their situation, they may wish to return. We have been finding in the period of time right after their release that they tend to stay and locate closer to the bases.

Senator Rompkey: I ask this question because quite often people who live in the North have to travel to care facilities, and family has to travel. That becomes expensive. I have known cases of people who going through an end-of-life experience, and the family had to pay \$2,000 a passenger per trip to visit that member because there was no care facility nearby. Is provision made for that? If extra costs have to be involved, is there something? Quite often across government, special recognition is given, for example in tax areas, to people who live in remote areas. There is a housing and a travel tax deduction for people who live in certain areas. That is a Treasury Board guideline. Is that same principle applied in your department?

Ms. Bastien: As part of the rehabilitation program, which is under the New Veterans Charter, there are provisions if there is travel and also for the family if they need to travel. As the veteran is going through the rehabilitation program, if he is in a medical program where he needs to be stabilized medically, some costs could be incurred, and there are some provisions under the rehabilitation program for that.

The Chair: Senator Meighen has a question, but I want to follow up on this.

You have a strong link with DND and even some memoranda of understanding, MOUs, but Service Canada with its 600 outlets would be a great place to employ veterans and to get the message outside. Are you looking at the option of creating an MOU with them with regard to services?

Ms. Stewart: With regard to services, we have had the opportunity to talk to them about that. Service Canada will not necessarily have a storefront operation in the most remote parts

Lorsque les anciens combattants des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon, du Labrador et du Nunavut — il n'y en a pas beaucoup, mais il y en a — prennent leur retraite, s'installent-ils dans les environs des bases militaires ou retournent-ils vivre dans leur région? S'ils choisissent la deuxième option, comment seront-ils desservis? Comment auront-ils accès aux services?

Mme Bastien : Au cours du processus de libération et de l'entrevue de transition, nous leur posons, entre autres, la question où ils comptent s'installer.

Le sénateur Rompkey : Quelle est la tendance?

Mme Stewart : Nous avons certaines données empiriques. Peu après leur libération, il semble que les membres s'installent un certain temps dans les environs des bases militaires. L'expérience nous apprend — et nous devons le confirmer — qu'ils retourneront finalement ou pourraient retourner vivre plus près de leur région. Beaucoup de facteurs sont en cause. S'ils ont de la famille dans une région donnée et en fonction de leur situation, ils pourraient souhaiter y retourner. Au cours de la période qui suit immédiatement leur libération, nous avons remarqué qu'ils ont tendance à rester et à s'installer près des bases militaires.

Le sénateur Rompkey : J'ai posé cette question, parce que bien souvent les gens qui habitent dans le Nord doivent se rendre dans des établissements de soins, et leur famille doit se déplacer. Le tout devient onéreux. J'ai connu des cas où une personne était sur son lit de mort, et les membres de sa famille devaient déboursier 2 000 \$ chacun par voyage pour lui rendre visite, parce qu'il n'y avait pas d'établissements de soins à proximité. Y a-t-il quelque chose de prévu à cet égard? Si des dépenses supplémentaires sont engagées, y a-t-il quelque chose de prévu? Bien souvent au sein du gouvernement, on offre des mesures spéciales, par exemple sous forme de crédits d'impôt, aux personnes qui vivent dans des régions éloignées. Les gens qui vivent dans certaines régions reçoivent une déduction d'impôt pour le logement et les déplacements. Il s'agit d'une ligne directrice du Conseil du Trésor. Le même principe s'applique-t-il dans votre ministère?

Mme Bastien : Dans le programme de réadaptation, qui fait partie de la nouvelle Charte des anciens combattants, il y a des dispositions pour les déplacements du membre et de sa famille, le cas échéant. Durant son programme de réadaptation, si le membre suit un traitement médical et que son état exige qu'il soit stabilisé, cela peut entraîner des dépenses, mais le programme de réadaptation contient des dispositions à cet égard.

Le président : Le sénateur Meighen a une question, mais j'aimerais poursuivre sur le sujet.

Vous avez un lien étroit avec le MDN et même certains protocoles d'entente, mais Service Canada avec ses 600 points de service serait un excellent endroit pour engager des anciens combattants et diffuser votre message. Avez-vous envisagé l'option de signer un protocole d'entente avec Service Canada pour les services?

Mme Stewart : À ce sujet, nous avons eu l'occasion d'en parler avec les représentants. Service Canada ne possède pas nécessairement un point de service dans les régions très

of Canada, but they provide for regular visits by some of their agents to those areas to provide service. That could be one way of reaching people in a remote situation.

Before we move off that question, I wish to mention that we have provision, for example, for tele-mental health services. That is one way those clients, although physically separated from a case manager or an operational stress injury clinic, could still access services. Of course, our national call centre network is available throughout Canada for those who want to get more information or be in contact with someone who can talk to them more directly.

Senator Meighen: Taking a leaf out of Senator Rompkey's book, this is a three-pronged question, dealing with the Earnings Loss Benefit minimum of \$40,000.

Sandra Williamson told us that that was intended to cover normal living expenses while a veteran is going through rehabilitation. What about the severely injured veterans who perhaps need retrofitting for the home? You mentioned that there are barrier-free transitional accommodation support services near selected CF rehabilitation sites, but once everything is done and the veterans return home, is there anything to help them retrofit their houses so that if they are wheelchair-bound they can get around?

Why was it decided to end the Earnings Loss Benefit at age 65? Is that because Canada Pension might kick in then? Could you clarify that?

Will the Veterans Independence Program, VIP, provide any services to veterans who are severely disabled and living in their own homes?

Ms. Bastien: Regarding VIP, we have had modern-day veterans who either have a disability award or are in receipt of a pension, and because of their disability or pension condition, they were entitled to the VIP program. Under that, there could be assistance for groundskeeping or housekeeping. We also have a program that deals with the home modifications if they need it. This is another program where we have increased the delegation to the district offices and the case manager to have a greater authority to provide benefit under that program. It is available right now.

Senator Meighen: Thank you. Why do we end it at age 65? Is that when people often retire?

Ms. Stewart: My understanding is that it ends at age 65 and then the Canadian Forces support that comes on stream. Also at age 65, Veterans Affairs can provide a supplemental benefit that is equal to 2 per cent of the gross earnings loss amount that they have earned since going on until age 65. That 2 per cent offered by Veterans Affairs under the New Veterans Charter is to

éloignées du Canada, mais ses agents s'y rendent régulièrement pour desservir la population. Ce pourrait être un moyen de dispenser nos services à ces gens.

Avant de passer à une autre question, j'aimerais mentionner que nous avons une disposition, par exemple, pour les services de télésanté mentale. De cette manière, bien que ces clients ne rencontrent pas physiquement un gestionnaire de cas ou ne fréquentent pas une clinique de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, ils peuvent tout de même avoir accès aux services. Bien entendu, notre centre d'appels national est accessible partout au Canada pour ceux qui désirent obtenir de plus amples renseignements ou communiquer avec quelqu'un qui pourra leur répondre plus directement.

Le sénateur Meighen : Je vais m'inspirer du sénateur Rompkey en posant une question à trois volets par rapport à l'allocation pour perte de revenus assurant un montant minimal de 40 000 \$.

Sandra Williamson nous a dit que ce montant devait servir à couvrir les dépenses normales de la vie durant la réadaptation de l'ancien combattant. Que se passe-t-il dans le cas d'un membre qui a été grièvement blessé et qui pourrait avoir besoin de rénover sa maison? Vous avez parlé des services de soutien et des foyers de transition exempts d'obstacles à proximité de certains sites de réadaptation des FC, mais lorsque le membre termine son programme et retourne chez lui, y a-t-il des dispositions pour l'aider à rénover sa maison pour qu'il puisse se déplacer s'il est dans un fauteuil roulant?

Pourquoi a-t-on décidé d'arrêter de verser l'allocation pour perte de revenus à 65 ans? Est-ce parce que le RPC pourrait alors prendre la relève? Pourriez-vous apporter des précisions?

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le PAAC, offrira-t-il des services aux anciens combattants qui ont une déficience grave et vivent dans leur maison?

Mme Bastien : En ce qui concerne ce programme, nous avons vu des anciens combattants modernes qui recevaient une allocation pour déficience ou leur pension, et ils étaient admissibles au PAAC en raison de leur type de déficience ou de pension. Dans le cadre de ce programme, ils pourraient profiter de services d'entretien extérieur ou ménager. Nous avons un autre programme qui s'occupe des modifications résidentielles si les gens en ont besoin. Il s'agit d'un autre programme pour lequel nous avons accordé plus de pouvoirs aux bureaux régionaux et aux gestionnaires de cas pour qu'ils puissent approuver des avantages. Il est actuellement disponible.

Le sénateur Meighen : Merci. Pourquoi les versements prennent-ils fin à 65 ans? Est-ce parce que les gens prennent souvent leur retraite à cet âge?

Mme Stewart : Selon ce que je comprends, ils arrêtent à 65 ans, puis le soutien financier des Forces canadiennes prend la relève. Aussi, à cet âge, Anciens Combattants peut verser une prestation supplémentaire correspondant à 2 p. 100 de l'allocation brute pour perte de revenus qu'ils ont reçue jusqu'à 65 ans. Anciens Combattants offre cette prestation en vertu de la nouvelle Charte

compensate for the loss of the individual's being able to contribute to another pension program. They are supported beyond age 65, but not by Veterans Affairs.

Senator Meighen: Thank you very much. I am heartened to see that you are putting emphasis on training your managers because I think I speak for everyone here saying that the myriad of programs, worthwhile as they all are, is quite daunting to keep in mind as to what is and is not available. If you are a veteran who is somewhat traumatized by an injury, it must be hard to know what you could reasonably expect to receive and how you should proceed. The managers are critical in helping them wade through that morass of information.

The Chair: We have now expended our time. Thank you, Ms. Stewart and Ms. Bastien for giving us information on the nuts and bolts of things. We look forward to the information we have requested to come in a timely fashion so we can continue our work.

The session with our witnesses is closed. I wish only to inform the members that we have been looking at the questions of the social contract in the New Veterans Charter and whether it is a social contract or an insurance policy.

I will be sending you a study that was done in 1997 within DND on the concept of a social contract between the veteran who gives his or her life and the Canadian people and government. I think it might be informative for future policy work that we will be doing in the study of the New Veterans Charter. You will be getting that free of charge.

Ms. Stewart: We would like to thank you very much as well for this opportunity.

The Chair: That is very kind of you.

(The committee adjourned.)

des anciens combattants pour compenser le fait que le membre n'a pas pu cotiser à un autre régime de pensions. Les membres sont soutenus financièrement au-delà de 65 ans, mais pas par notre ministère.

Le sénateur Meighen : Merci beaucoup. Cela m'encourage de voir que vous mettez l'accent sur la formation de vos gestionnaires. Je crois parler au nom de tous lorsque je dis qu'il est très compliqué de se rappeler ce qu'offrent et n'offrent pas tous ces programmes, aussi importants soient-ils. Dans le cas d'un ancien combattant quelque peu traumatisé par sa blessure, cela doit être difficile de comprendre ce à quoi il peut raisonnablement s'attendre à avoir droit et comment s'y prendre pour l'obtenir. Les gestionnaires jouent un rôle clé pour aider les gens à s'y retrouver dans la pléiade de renseignements.

Le président : Notre séance tire maintenant à sa fin. Merci, mesdames Stewart et Bastien, de nous avoir fourni ces renseignements au sujet des mesures annoncées. Nous attendons les renseignements que nous vous avons demandés et espérons que vous nous les ferez parvenir en temps opportun afin que nous puissions poursuivre nos travaux.

La période avec nos témoins est terminée. Je tiens seulement à informer les membres que nous avons fait le tour de la question du contrat social dont parle la nouvelle Charte des anciens combattants, à savoir s'il s'agit d'un contrat social ou d'une police d'assurance.

Je vous ferai parvenir une étude du MDN menée en 1997 sur le concept d'un contrat social entre l'ancien combattant qui donne sa vie et le peuple canadien et le gouvernement. Selon moi, il s'agit d'une information pertinente pour nos futurs travaux dans le cadre de l'étude de la nouvelle Charte des anciens combattants. Vous l'obtiendrez gratuitement.

Mme Stewart : Nous aimerions, à notre tour, vous remercier énormément de votre invitation.

Le président : C'est très aimable à vous.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, October 6, 2010

Veterans Affairs Canada:

Sandra Williamson, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships;
Raymond Lalonde, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships.

Wednesday, October 20, 2010

Veterans Affairs Canada:

Charlotte Stewart, Director General, Service Delivery Management;
Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec and Ontario, Service Delivery and Commemoration.

TÉMOINS

Le mercredi 6 octobre 2010

Anciens Combattants Canada :

Sandra Williamson, directrice, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats;
Raymond Lalonde, directeur, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats.

Le mercredi 20 octobre 2010

Anciens Combattants Canada :

Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion de la prestation des services;
Charlotte Bastien, directrice générale régionale, Québec et Ontario, Secteur de la prestation des services et de la commémoration.