



Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 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, December 1, 2010
Wednesday, December 15, 2010

Issue No. 9

Eighteenth and nineteenth 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)

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 1^{er} décembre 2010
Le mercredi 15 décembre 2010

Fascicule n° 9

Dix-huitième et dix-neuvième réunions concernant :

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

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Roméo Antonius Dallaire, *Chair*
The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*
and

The Honourable Senators:

Pépin
Plett

Wallin

(Quorum 3)

Changes in membership of the subcommittee:

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

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Peterson (*December 1, 2010*).

The Honourable Senator Peterson replaced the Honourable Senator Pépin (*November 30, 2010*).

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Roméo Antonius Dallaire
Vice-président : L'honorable Fabian Manning
et

Les honorables sénateurs :

Pépin
Plett

Wallin

(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 Pépin a remplacé l'honorable sénateur Peterson (*le 1^{er} décembre 2010*).

L'honorable sénateur Peterson a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 30 novembre 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, December 1, 2010
(20)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:03 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, Peterson, Plett and Wallin (5).

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

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

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

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

WITNESSES:

National Institute of Disability Management and Research:

Wolfgang Zimmerman, Executive Director.

Workplace Safety & Insurance Board of Ontario:

Paul Gilkinson, Vice-President, Service Delivery Division;

Donna Bain, Vice-President, Health Services Division;

Judy Geary, Vice-President, Work Reintegration.

Wolfgang Zimmerman made a statement and answered questions.

Paul Gilkinson made a statement and, together with Donna Bain and Judy Geary, answered questions.

At 1:22 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 1^{er} décembre 2010
(20)

[*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 3, 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, Peterson, Plett et Wallin (5).

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

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

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le 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 sur les prestations et les services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité.*) (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.)

TÉMOINS :

Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail :

Wolfgang Zimmerman, directeur général.

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario :

Paul Gilkinson, vice-président, Prestation des services;

Donna Bain, vice-présidente, Services de santé;

Judy Geary, vice-présidente, Réintégration au marché du travail.

Wolfgang Zimmerman fait une déclaration, puis répond aux questions.

Paul Gilkinson fait une déclaration, puis, aidé de Donna Bain et Judy Geary, répond aux questions.

À 13 h 22, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Wednesday, December 15, 2010
(21)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:02 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, Pépin, Plett and Wallin (5).

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

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

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

WITNESS:

As an individual:

Deborah Norris, Associate Professor, Family Studies and Gerontology, Mount Saint Vincent University.

Deborah Norris made a statement and answered questions.

At 12:48 p.m., the subcommittee suspended.

At 12:50 p.m., pursuant to rule 92(2)(e), the subcommittee proceeded in camera to discuss a draft agenda.

It was agreed that senators' staff be permitted to remain in the room.

At 1:19 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

OTTAWA, le mercredi 15 décembre 2010
(21)

[*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 2, 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, Pépin, Plett et Wallin (5).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhart, agente des 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 sur les prestations et les services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité.*) (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.)

TÉMOIN :

À titre personnel :

Deborah Norris, professeure agrégée, Études de la famille et gérontologie, Université Mount Saint Vincent.

Deborah Norris fait une déclaration, puis répond aux questions.

À 12 h 48, la séance est suspendue.

À 12 h 50, conformément à l'article 92(2)e) du Règlement, le sous-comité se réunit à huis clos pour discuter d'un projet d'ordre du jour.

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

À 13 h 19, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, December 1, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:03 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.

Senator Roméo Antonius Dallaire (Chair) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Welcome to this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs. We continue our study of the New Veterans' Charter and its impact on members of the Canadian Forces, former members of the Canadian Forces, veterans and also members of the Royal Canadian Mounted Police.

[*English*]

This morning we have from the National Institute of Disability Management and Research, Mr. Wolfgang Zimmermann, Executive Director. It is a name I expect to sometimes hear at NATO and the UN, so it is lovely to have you here, sir.

From the Workplace Safety & Insurance Board of Ontario, which is a significant player in the world of injury and compensation, Mr. Paul Gilkinson, Vice-President, Service Delivery Division, which is very much what we are looking for; and Ms. Donna Bain, Vice-President, Health Services Division, which is the treatment dimension of it.

Wolfgang Zimmermann, Executive Director, National Institute of Disability Management and Research: First, I would like to express my sincere appreciation for the opportunity to be here before you and to offer some thoughts on expected rehabilitation outcomes for disabled veterans.

My comments today are structured into four basic elements: personal experience, consideration of the disability context, what we can achieve with effective return-to-work interventions, and potential opportunities I think this committee may wish to consider going forward.

My personal experience with a permanent disabling injury dates back to June 1977 when, as a 20-year-old graduate from a polytechnic institute, I joined the workforce of MacMillan Bloedel, which was Canada's largest forest products company and British Columbia's largest employer. I was given a power saw and a pamphlet showing how to fall trees and was told "good luck." On my fifth day on the job, a 50-foot alder tree I was cutting split and came down on me. It broke my back and left me with a significant spinal cord injury.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 1^{er} décembre 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 3, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

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

[*Français*]

Le président : Bienvenue à cette séance du Sous-comité des anciens combattants. Nous poursuivons notre étude de la nouvelle Charte des anciens-combattants et la façon dont elle affecte les membres des Forces canadiennes, les anciens membres des Forces canadiennes, les anciens combattants et aussi les membres de la Gendarmerie royale du Canada.

[*Traduction*]

Nous accueillons ce matin M. Wolfgang Zimmermann, directeur général de l'Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail. Voilà un nom que je m'attends à entendre un jour à l'OTAN ou à l'ONU. C'est un grand plaisir de vous avoir ici ce matin.

De la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario, un acteur important dans le domaine de l'indemnisation et de la protection contre les accidents du travail, nous accueillons M. Paul Gilkinson, vice-président, Prestation des services, un domaine qui nous intéresse tout particulièrement et Mme Donna Bain, vice-présidente, Services de santé, qui s'occupe du volet du traitement.

Wolfgang Zimmermann, directeur général, Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail : J'aimerais tout d'abord vous remercier sincèrement de me donner l'occasion de venir témoigner devant vous et de présenter certaines réflexions sur les résultats que l'on peut attendre de la réadaptation des anciens combattants invalides.

Les commentaires que je vais vous présenter aujourd'hui gravitent autour de quatre éléments de base : mon expérience personnelle, le contexte de l'assurance invalidité, les résultats que l'on peut obtenir grâce à des interventions efficaces pour le retour au travail et les possibilités éventuelles sur lesquelles votre comité pourrait, je crois, se pencher.

Personnellement, c'est en juin 1977 que j'ai été victime d'un accident qui a entraîné chez moi une invalidité permanente. J'avais 20 ans et je venais d'obtenir mon diplôme d'un institut polytechnique lorsque j'ai été embauché par MacMillan Bloedel, une des plus grandes compagnies forestières du Canada et le plus grand employeur de Colombie-Britannique. On m'avait remis une scie mécanique et un guide expliquant comment s'y prendre pour abattre des arbres et on m'avait souhaité tout simplement « bonne chance ». Le cinquième jour au travail, un aulne de 50 pieds de haut que j'étais en train de couper, s'est abattu sur moi. J'ai eu le dos cassé et je m'en suis sorti avec un traumatisme médullaire grave.

Whether causation is a result of military service, some other industrial accident or not related to an occupational injury at all, the impact on the individual, the individual's family and the required rehabilitation measures are identical. This brings me to the overriding outcome we are trying to achieve for the individual; namely, maximizing participation of the disabled individual in all aspects of our society, economically, socially and recreationally.

I was most fortunate to have been given that opportunity. Hence, I am privileged to be here with you today.

While I understand most of the current New Veterans' Charter, my comments should not be seen as a reflection of current circumstances, although I would be most happy to comment on them. Rather, my comments should be seen as a standard for future developments you might wish to consider.

I have had the privilege of being Chair of the Premier's Council for Persons with Disabilities in British Columbia and I spent six years on the panel of administrators of the Workers' Compensation Board of BC — not dissimilar to Veterans Affairs Canada, as the occupational injury carrier for disabled veterans.

Key to my rehabilitation was my almost immediate ability to continue productive participation in the workforce as a result of the company accepting full responsibility for the accident and collaborating with the union to develop a creative opportunity for my ongoing employment relationship, even though I was in a wheelchair and there was no precedent for doing this in a logging camp of 450 workers on the West Coast of Vancouver Island. This being said, having strategies aimed at immediately maintaining the ongoing economic and social productive capacity of the disabled individual is critical for both the employer — in this case, the Government of Canada — and the disabled veteran.

There is an overabundance of national and international evidence to support the strategy, specifically if the conundrum of successfully maintaining an ongoing employment relationship is solved. Many of the associated psychosocial issues, whether they are long-term mental health concerns, dependency or other social challenges, will be largely mitigated. Hence, there needs to be a clear understanding, from our perspective, that the Government of Canada is the employer of disabled veterans and that it has an unequivocal responsibility for their continued employment.

In our opinion, there is absolutely no valid reason, given the scope and scale of government operations, for not accommodating the overwhelming majority of disabled veterans within the diverse range of government departments.

I have been employed by MacMillan Bloedel and Weyerhaeuser — which purchased MacMillan Bloedel in 1999 — for the past 34 years. I am currently on an executive secondment to the National Institute for Disability Management and Research and

Que l'invalidité soit le résultat d'une activité militaire, d'un accident du travail ou d'un autre type d'accident, les conséquences pour la personne concernée et sa famille, ainsi que les mesures de réadaptation nécessaires sont identiques. Le résultat essentiel que l'on cherche à atteindre pour la personne concernée consiste à maximiser sa participation à tous les aspects de notre société, tant sur le plan économique et social que sur le plan des loisirs.

Je suis extrêmement chanceux d'avoir pu bénéficier de cette possibilité. C'est ce qui me vaut le privilège d'être devant vous aujourd'hui.

J'ai une bonne connaissance de la nouvelle Charte des anciens combattants, mais il ne faudrait pas considérer mes commentaires comme un reflet de la situation actuelle, même si je suis prêt à la commenter. Je souhaiterais plutôt que mes commentaires servent à définir la norme applicable aux nouvelles mesures que vous souhaiterez peut-être envisager.

J'ai eu le privilège de présider le Conseil du premier ministre sur les personnes handicapées en Colombie-Britannique et j'ai passé six ans au conseil d'administration de la Commission des accidents du travail de Colombie-Britannique — organisme qui n'est pas très différent du ministère des Anciens Combattants en tant que fournisseur de services aux anciens combattants handicapés.

Si j'ai pu si bien me réadapter, c'est qu'on m'a donné presque immédiatement la possibilité de demeurer productif au sein du personnel. En effet, la compagnie a assumé l'entièvre responsabilité de l'accident et a collaboré avec le syndicat pour imaginer une solution créative afin que je puisse conserver mon emploi même si je me trouvais désormais en fauteuil roulant. On ne connaît aucun précédent de ce type dans un camp de bûcherons de 450 travailleurs sur la côte Ouest de l'île de Vancouver. Cela dit, il est indispensable pour l'employeur — dans ce cas le gouvernement du Canada — et l'ancien combattant handicapé, de disposer de stratégies permettant de maintenir immédiatement la capacité de production économique et sociale de la personne concernée.

Les exemples à l'appui de telles stratégies sont légion à l'échelle nationale et internationale, surtout dans les cas où l'on parvient à maintenir une relation de travail permanente. Une telle façon de faire permet d'atténuer considérablement un bon nombre des problèmes psychosociaux connexes tels que les troubles de santé mentale à long terme, la dépendance ou autres défis sociaux. Par conséquent, dans notre perspective, il faut qu'il soit clairement établi que le gouvernement du Canada est l'employeur des anciens combattants handicapés et qu'il est sans équivoque chargé d'assurer le maintien de leur emploi.

À notre avis, il n'y a absolument aucune raison, compte tenu de la portée et de l'échelle des activités gouvernementales, de ne pas répondre aux besoins de la grande majorité des anciens combattants handicapés en faisant appel à tout l'éventail des ministères.

Cela fait maintenant 34 ans que je suis employé chez MacMillan Bloedel et Weyerhaeuser — l'entreprise qui a fait l'acquisition de MacMillan Bloedel en 1999. Je suis actuellement détaché auprès de l'Institut national de recherche et de gestion de

I can assure you that the challenge for private sector companies, even large ones such as Weyerhaeuser, is significantly greater when it comes to successful accommodation of disabled workers.

Effective return to work and disability management interventions for disabled veterans requires strict adherence to substantive adoption of three core principles: Creativity, no two situations are ever quite alike; collaboration, successful reintegration of disabled veterans requires absolute participation by all stakeholders; and commitment, leadership at all levels and full acceptance of responsibility is key. Without this being spelled out clearly, nothing will happen.

When this was made a requirement across our North American operations for Weyerhaeuser, it was due to the leadership of the chief executive officer, who said every one of our workers deserved the dignity of participating in the workforce and being a full and complete member of society. We had, at that time, 65,000 employees in North America.

Honourable senators, I would suggest that the above core principles — and for that matter, all of the presentations that you will be receiving — be measured against the overriding objective, namely, how do current policies, procedures and actions contribute toward maximizing the human and productive capacity of disabled veterans? How do they optimize their continued successful participation in all aspects of our society; and what evidence is being presented to support achievements toward this objective?

Failure to support and ultimately to achieve these objectives forces many disabled veterans, not unlike disabled individuals in general, to the margins of society economically and socially, with all the inherent tragedies, which are well documented around the world. We know, from the United Kingdom, that the suicide rate for disabled and unemployed individuals is 40 times that of the average population. Significantly lowered employment participation rates compromise personal and family circumstances and bring much higher reliance on our health care system and significant psychosocial compounding of existing physical impairments.

Incidentally, these issues are not limited to disabled veterans, but apply broadly to people with disabilities generally in Canada and around the world. That is why I am very pleased that Canada recently ratified the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

Going forward, my specific suggestions are: Recognition by the Government of Canada of its employer responsibilities for disabled veterans; commitment toward implementation of best practice return to work and disability management programs, using internationally recognized and adopted optimum practice

l'incapacité au travail et je peux vous dire qu'il est beaucoup plus difficile pour des entreprises du secteur privé, même des grandes entreprises comme Weyerhaeuser, de répondre avec succès aux besoins des travailleurs handicapés.

Les interventions en matière de gestion de l'invalidité des anciens combattants handicapés et leur retour réussi au travail nécessitent le respect strict de trois principes essentiels : la créativité, parce que toutes les situations sont différentes; la collaboration, car la réintégration réussie des anciens combattants handicapés nécessite la participation absolue de tous les intervenants; et l'engagement, car le leadership à tous les niveaux et l'acceptation complète de la responsabilité sont indispensables. On ne pourra pas vraiment progresser tant que ces principes ne seront pas énoncés clairement.

Si Weyerhaeuser a adopté cette norme pour toutes ses activités nord-américaines, c'est grâce au leadership de notre chef de la direction qui a décrété que tous nos travailleurs étaient dignes de participer à la main-d'œuvre active et de continuer à exercer pleinement leur rôle au sein de la société. À l'époque, nous comptions 65 000 employés en Amérique du Nord.

Honorables sénateurs, je vous demande de prendre en considération les principes fondamentaux que je viens d'énoncer — et, par le fait même, tous les exposés qui vous seront présentés — afin de les évaluer par rapport à l'objectif primordial, et de vous poser la question suivante : de quelle manière les politiques et mesures actuelles contribuent-elles à augmenter la capacité humaine et productive des anciens combattants handicapés? Comment contribuent-elles à optimiser leur participation continue à tous les aspects de notre société; et quels sont les critères qui permettent de mesurer les progrès accomplis en direction de cet objectif?

Faute d'appuyer et, ultimement, d'atteindre ces objectifs, de nombreux anciens combattants handicapés seront relégués, tout comme les handicapés civils en général, aux marges de la société, tant sur le plan économique que sur le plan social, avec toutes les conséquences tragiques que cela implique, comme on en trouve de nombreux exemples dans le monde entier. Des recherches effectuées au Royaume-Uni ont révélé que le taux de suicide chez les chômeurs handicapés est 40 fois plus élevé que dans la population moyenne. La baisse significative des taux d'activité a un impact négatif sur la situation personnelle et familiale, entraîne une plus grande indépendance à l'égard du système de soins de santé et ajoute de graves difficultés psychosociales aux troubles physiques existants.

Incidentement, tous ces problèmes ne sont pas uniquement l'apanage des anciens combattants handicapés, mais s'appliquent également à tous les invalides en général, au Canada et dans le monde entier. C'est pourquoi je suis très heureux que le Canada ait récemment ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

Et maintenant, je propose plus précisément que le gouvernement du Canada assume ses responsabilités d'employeur vis-à-vis des anciens combattants handicapés; que l'on s'engage à mettre en œuvre les meilleurs programmes pour le retour au travail et la gestion des invalidités en appliquant les normes optimales

standards; and optimizing holistic rehabilitation outcomes when internal accommodation may not be possible through creative partnerships. Some examples of the latter could be working with the Canadian Council of Chief Executives for the hiring of disabled veterans and raising the issue of disabled veterans by working with the Canadian Labour Congress to allow them to understand the issues faced by disabled veterans in trying to re-establish themselves. Other creative partnerships could include using the resources of departments of provincial workers' compensation boards, whose staff have intimate jurisdictional knowledge of all relevant issues relating to optimizing successful rehabilitation potential for disabled workers.

In summary, I would like to thank you for the opportunity to speak. I encourage you to take all necessary steps in ensuring that for those individuals who have suffered a disabling condition while serving our country, this unfortunate stroke of fate does not relegate them to the margins of our society in perpetuity.

Paul Gilkinson, Vice-President, Service Delivery Division, Workplace Safety & Insurance Board of Ontario: My name is Paul Gilkinson, vice-president of service delivery at Ontario's Workplace Safety & Insurance Board, the WSIB. It is my privilege to provide an overview of the benefits and services that our agency provides to injured workers in Ontario.

With me today, and in the theme that Mr. Zimmermann talked about in terms of collaboration, I have the vice-president of our health services area, Donna Bain, as well as Judy Geary, the vice-president of our work reintegration area, which is our vocational rehabilitation focus.

As an organization, we have a responsibility to protect workers, provide value for employers and run a system that is fair and financially sustainable. The WSIB is among the largest group insurers in North America. Every working day, 1,100 claims are registered at the Workplace Safety & Insurance Board of Ontario, and annually we receive an average of 250,000 new claims in addition to the 210,000 workers who are on long-term or permanent benefits.

I can provide you with the details of how our benefit packages work, but it is important to remember that each claim represents a worker who depends on us to make decisions that will affect his or her life and the lives of his or her family. Simply stated, WSIB insurance replaces lost earnings, covers health care costs and helps get workers back to the job safely.

However, we are more than a simple insurance company. We are committed to doing everything in our power to reduce the financial and human impact of workplace injuries. One of the best ways for injured workers to move forward with their lives in

reconnues et adoptées sur la scène internationale; et que l'on optimise les résultats de la réadaptation holistique lorsqu'il n'est pas possible de trouver des solutions internes grâce à des partenariats créatifs. On pourrait par exemple collaborer avec le Conseil canadien des chefs d'entreprises pour l'embauche d'anciens combattants handicapés et soulever la question des anciens combattants handicapés auprès du Congrès du travail du Canada afin qu'il soit mieux conscient des difficultés que les anciens combattants handicapés doivent surmonter lorsqu'ils veulent se réinsérer sur le marché du travail. D'autres partenariats créatifs pourraient consister à utiliser les ressources des commissions provinciales des accidents du travail dont le personnel connaît très bien tous les défis qu'il faut relever lorsqu'on veut optimiser le potentiel de réadaptation réussie des travailleurs handicapés.

En terminant, je vous remercie de m'avoir donné la possibilité de venir témoigner. Je vous encourage à prendre toutes les mesures nécessaires pour que toutes les personnes qui souffrent d'une incapacité après avoir été victimes d'un accident malheureux lorsqu'elles étaient au service de notre pays ne soient pas reléguées aux marges de notre société pour le restant de leur vie.

Paul Gilkinson, vice-président, Prestation des services, Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario : Je m'appelle Paul Gilkinson et je suis vice-président, Prestation des services, à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario, la CSPAAT. J'ai le privilège de vous présenter un sommaire des prestations et des services que notre organisme offre aux travailleurs accidentés en Ontario.

Pour poursuivre dans la même ligne que M. Zimmermann lorsqu'il a parlé de collaboration, je suis accompagné aujourd'hui de Donna Bain, la vice-présidente de nos services de santé, ainsi que de Judy Geary, la vice-présidente de nos services de réintégration professionnelle qui ont pour mission de faciliter la réinsertion.

Notre organisme a pour responsabilité de protéger les travailleurs tout en mettant à la disposition des employeurs un système équitable et financièrement viable. La CSPAAT figure parmi les grands groupes d'assurance collective d'Amérique du Nord. Chaque jour ouvrable, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario reçoit 1 100 réclamations et, chaque année, nous recevons en moyenne 250 000 nouvelles réclamations, tandis que nous continuons à nous occuper des 210 000 travailleurs et travailleuses qui perçoivent des prestations permanentes ou à long terme.

Je peux vous donner tous les détails concernant nos ensembles d'avantages sociaux, mais il est important de rappeler que chaque réclamation représente un travailleur ou une travailleuse qui dépend de nous pour prendre des décisions qui auront un impact sur sa vie et sur celle de sa famille. Pour simplifier, l'assurance de la CSPAAT remplace les revenus perdus, couvre les coûts des soins de santé et aide les travailleurs et travailleuses à retourner au travail en toute sécurité.

Cependant, nous sommes plus qu'une simple compagnie d'assurance. Nous nous engageons à faire tout en notre pouvoir pour réduire l'impact financier et humain des accidents subis sur les lieux de travail. Un des meilleurs moyens pour les travailleurs

dignity is to get back on the job as soon as it is safe for them to do so. We have just launched and made considerable investment in a new Work Reintegration Program to support workers in their return to decent, safe and sustainable employment.

Another key to supporting return to work is to ensure that workers can manage their pain while performing work that is suited to their physical abilities. We found that workers might be physically able to return to modified work, but were unable to do so because of the impact of narcotic medication. We have done considerable research on the subject and I am sure you will have some questions about our approach to managing workers' use of long-acting narcotic drugs.

For workers who have suffered serious injuries, occupational diseases or other special requirements, we offer specialty programs including clinics that focus on amputations, burn injuries, post-traumatic stress disorders, head and neurological injuries, and some occupational diseases.

Our Serious Injury Program provides severely injured workers with specialized treatment and equipment and services they need to maximize their recovery and quality of life. Our program is quite comprehensive, and I can give more details about that should you have questions.

At the WSIB, we also recognize the unique circumstances that apply to some worker groups in Ontario. Special legislation presumes entitlement for firefighters who are diagnosed with certain heart injuries or occupational diseases. There is also an increasing awareness of stress as a workplace health and safety issue. The WSIB has a policy in place for adjudicating claims for traumatic mental stress — TMS — and post-traumatic stress disorder — PTSD claims.

A key barrier in overcoming mental health issues like PTSD is the social stigma associated with mental illness and with workplace injuries in general. That is why we are taking action to educate our staff and raise awareness about the profound impact that negative attitudes can have on injured workers. Ms. Judy Geary has led much of that work in our organization.

Our focus on injured workers' stigma is part of our overall approach to improving customer service. Our customers' expectations of the WSIB continue to rise. They want service levels that equal or exceed customer service standards in the private sector. We are committed to meeting those expectations.

victimes d'un accident de continuer à mener leur existence dans la dignité consiste à retourner au travail dès que cela est possible en toute sécurité pour eux. Nous venons tout juste de lancer un nouveau programme dans lequel nous avons investi des efforts considérables, le Programme de réintégration au travail dont l'objectif est d'aider les travailleuses et travailleurs à retrouver un travail convenable, sûr et durable.

Une autre condition importante pour le retour au travail consiste à faire en sorte que les travailleuses et travailleurs puissent gérer leur douleur tout en exerçant un travail qui correspond à leurs capacités physiques. Nous avons remarqué que les travailleurs peuvent être physiquement aptes à reprendre un travail adapté à leur état, mais qu'ils peuvent s'avérer incapables d'exercer leurs fonctions à cause des effets narcotiques de leur médication. Nous avons effectué des recherches approfondies sur le sujet et je suis certain que vous aurez des questions à nous poser au sujet de notre approche vis-à-vis de l'usage par les travailleurs de produits narcotiques à action prolongée.

Aux travailleurs qui ont subi des accidents graves, qui ont contracté des maladies professionnelles ou qui ont d'autres besoins particuliers, nous offrons des programmes spéciaux, y compris des ateliers qui portent sur les amputations, les brûlures, les états de stress post-traumatique, les blessures à la tête et les blessures neurologiques, ainsi que sur les maladies professionnelles.

Le Programme des lésions graves offre aux travailleurs visés des traitements spécialisés, l'équipement et les services dont ils ont besoin pour maximiser le rétablissement de leurs capacités fonctionnelles et de leur qualité de vie. Notre programme est très complet et je pourrais vous donner plus de détails si vous me posez des questions à ce sujet.

À la CSPAAT, nous reconnaissions également les conditions particulières qui s'appliquent à certains groupes de travailleurs en Ontario. En vertu d'une loi spéciale, les pompiers chez qui l'on décèle des troubles cardiaques ou des maladies professionnelles, sont couverts par notre assurance. Nous sommes aussi de plus en plus conscients des ravages du stress sur la santé et la sécurité au travail. La CSPAAT a élaboré une politique concernant les réclamations relatives au stress traumatique et au stress post-traumatique.

La stigmatisation sociale associée à la maladie mentale et aux accidents du travail en général est un obstacle majeur à surmonter dans le cas des troubles de santé mentale causés notamment par le stress post-traumatique. C'est la raison pour laquelle nous prenons des mesures afin de sensibiliser notre personnel et d'encourager une meilleure prise de conscience des impacts graves que les attitudes négatives peuvent avoir sur les travailleurs blessés. Mme Judy Geary a piloté une bonne partie des activités de notre organisation dans ce domaine.

En mettant l'accent sur la stigmatisation que vivent les travailleurs blessés, notre approche globale vise à améliorer le service que nous offrons à la clientèle. Les attentes de nos clients à l'égard de la CSPAAT ne cessent d'augmenter. Ils s'attendent à recevoir des services équivalents ou même supérieurs aux normes de service qui s'appliquent dans le secteur privé. Nous nous engageons à respecter ces attentes.

All of these programs and services come at a cost, however, which is borne by Ontario's employers. Those costs have increased significantly. In October this year, we launched a funding review to seek input on how we can create a financially secure system for the future. We want to ensure that we continue to be able to fund the resources that provide workers with the best in programs and services.

Thank you again for inviting us here today. My colleagues and I will be happy to answer any questions you may have.

The Chair: Thank you, sir, very much for being succinct and opening up all kinds of venues. I would like to mention why we are so keen on you being here. Recently, we heard from representatives from the Public Service Commission of Canada, which employs hundreds of thousands of public servants. As we were discussing non-military cases — those not recognized as veterans of the forces, a comment was made that they did not need a veterans department because their programs were better than those available from Veterans Affairs Canada for the troops. Therefore, we are quite keen to know how people are being handled on the civilian and industrial side.

Senator Plett: Mr. Zimmermann, concerning your accident that you had so many years ago, you were very complimentary of your employer for accepting full responsibility; that is great. Obviously you went through rehabilitation before you could get back to productive work. Did workers compensation pay for your time, or was it a private insurance company?

Mr. Zimmermann: It was workers compensation. The company accepted the responsibility and, together with the union, made accommodations. I was able to go back to work on a part-time basis. I also undertook a training program as an accountant, which was funded through the Workers' Compensation Board of British Columbia known as WorkSafeBC. The accounting role was seen as providing the best long-term potential for me to return to full-time work, while continuing to rise within the organization. At the time, MacMillan Bloedel Ltd. had about 25,000 employees.

Senator Plett: Was that not something that workers compensation would normally do? Did they treat you in a special way? Was it a normal compensation package?

Mr. Zimmermann: It was a normal package in terms of payment for retraining. The difference was that the company accepted responsibility as some organizations do. This happened 33 years ago so to accommodate someone who suffered a severe disability in the logging industry in those days was unheard of. Fortunately, today many more organizations accommodate disabled individuals

Toutefois, tous ces programmes et services ont un coût et ils sont financés par les employeurs de l'Ontario. Ces coûts ont augmenté considérablement. En octobre de cette année, nous avons entamé une analyse du financement afin de mieux définir les paramètres d'un système financièrement plus stable pour l'avenir. Nous voulons faire en sorte de pouvoir continuer à financer les ressources qui nous permettent d'offrir aux travailleuses et travailleurs les meilleurs programmes et services disponibles.

En vous remerciant encore une fois de nous avoir invités à venir témoigner aujourd'hui, mes collègues et moi sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le président : Merci, monsieur, de nous avoir présenté un exposé qui, bien que succinct, ouvrait toutes sortes de pistes. J'aimerais préciser que nous sommes très contents de vous avoir parmi nous. Récemment, nous avons entendu des représentants de la Commission de la fonction publique du Canada qui emploie des centaines de milliers de fonctionnaires. Comme nous parlions de cas non militaires — c'est-à-dire concernant des personnes qui ne sont pas reconnues comme des anciens combattants de l'armée — quelqu'un a fait un commentaire disant qu'ils n'avaient pas besoin du ministère des Anciens Combattants, étant donné que leur programme était meilleur que ceux que le ministère offre à ses troupes. Aussi, nous sommes très intéressés à savoir quels sont les traitements offerts dans le civil et dans l'industrie.

Le sénateur Plett : Monsieur Zimmermann, lorsque vous avez parlé de l'accident dont vous avez été victime il y a de nombreuses années, vous n'avez pas tari d'éloges pour votre employeur qui avait assumé l'entièr responsabilité de l'accident; c'est merveilleux. Bien entendu, vous avez dû suivre un programme de réadaptation avant de pouvoir exercer un travail productif. Avez-vous été pris en charge par la commission des accidents du travail ou par une assurance privée?

M. Zimmermann : Par la commission des accidents du travail. La compagnie avait reconnu sa responsabilité et s'était occupée des arrangements avec le syndicat. J'ai pu retourner au travail à temps partiel. J'ai suivi aussi un programme de formation en comptabilité grâce à un financement de la Commission des accidents du travail de la Colombie-Britannique connue sous le nom de WorkSafeBC. On avait conclu en effet qu'un travail de comptabilité offrait pour moi le meilleur potentiel à long terme d'un retour à un travail à temps complet, tout en me permettant de gravir les échelons au sein de l'organisation. À l'époque, MacMillan Bloedel Ltd. employait environ 25 000 personnes.

Le sénateur Plett : Mais n'est-ce pas ce qu'une commission des accidents du travail fait normalement? Avez-vous bénéficié d'un traitement spécial ou était-ce compris dans l'ensemble normal des avantages sociaux?

M. Zimmermann : Le paiement et le recyclage faisaient partie de l'ensemble normal des avantages. Ce qui était différent, c'est que la compagnie avait reconnu sa responsabilité, comme le font certaines entreprises. L'accident s'est produit il y a 33 ans et, à l'époque, il n'était jamais arrivé auparavant dans le secteur de l'exploitation forestière que l'industrie prenne en charge de cette manière un

regardless of costs. We have the duty to accommodate as a federal requirement, but the key in this case was quite unusual in terms of the company making the accommodation.

The benefit from workers' compensation board with respect to paying for the retraining was a matter of it being a benefit provided to everyone.

Senator Plett: Had the company not been cooperative and said that the accident was your fault because you should not have been out there with your chain saw without proper precautions; would you have been eligible for compensation in any event?

Mr. Zimmermann: I would have been eligible for retraining and compensation. The challenge is that once an individual has acquired a disability, he is out of the workforce for a certain period of time. We know that when an individual has been out of the workforce for about six months, although the data varies, there is a 50 per cent to 70 per cent likelihood that the individual will never work again.

There is also the likelihood that by the time you have been out of the workforce and completely disassociated with that work, you have the psychosocial aspect compounding the physical injury. After two years, there is less than a 10 per cent chance that you will ever work again. Unfortunately I have been at this for way too long so I will be candid and say that the truth is: We do not hire individuals with disabilities as a general rule unless there is a tremendous effort being made.

There are only two ways that we can increase employment for disabled. This is all about disabled veterans being able to participate in society, so either we try to maintain their attachment to the workforce so they do not end up on the social security system or we try to maximize their return to work opportunities. That is infinitely more challenging. Currently, we have 320,000 individuals with disabilities in Canada receiving Canada Pension Plan Disability Benefits. As of 2008, the annual outflow rate from the system is 0.75 per cent. That means individuals leave our CPP disability system once they retire or they die.

In answer to your question, if I had not had the opportunity to maintain the attachment to the workforce, there is likely that although I was entitled to the benefits and retraining through the WCB, I would not have gone back into the workforce.

Senator Plett: You said that the Canadian government is responsible for the veterans, as the employer and I think we all agree. Did you suggest the possibility of the federal government working together with the provincial workers' compensation programs?

employé lourdement handicapé. De nos jours, heureusement, les sociétés sont de plus en plus nombreuses à répondre aux besoins des employés handicapés, quels que soient les coûts. La loi fédérale nous oblige à répondre aux besoins des employés mais, dans mon cas particulier, c'était tout à fait inhabituel de la part de la compagnie d'accepter de répondre à mes besoins.

Quant au programme de recyclage, tout le monde pouvait en bénéficier et les coûts étaient pris en charge par la commission des accidents du travail.

Le sénateur Plett : Et si la compagnie avait refusé de collaborer, arguant que c'était de votre faute, étant donné que vous n'aviez pas pris les précautions appropriées avant d'utiliser votre scie mécanique; auriez-vous quand même pu être indemnisé dans de telles circonstances?

M. Zimmermann : J'aurais eu droit à une indemnité et à un programme de recyclage. Le problème, c'est qu'un employé victime d'une invalidité se trouve obligatoirement absent de la main-d'œuvre active pendant un certain temps. Les données varient selon les circonstances, mais il y a de 50 à 70 p. 100 de chance qu'une personne absente de la main-d'œuvre active pendant environ six mois ne travaille plus jamais.

C'est sans compter le risque qu'après avoir été absent de la main-d'œuvre active et complètement coupé de votre travail, des troubles psychosociaux viennent s'ajouter aux troubles physiques. Au bout de deux ans, il y a moins de 10 p. 100 de chance que l'employé puisse un jour retrouver du travail. Je connais malheureusement trop bien cette situation et je peux vous dire sans détour que, de manière générale, on n'engage pas de personnes souffrant d'un handicap à moins qu'un effort extraordinaire soit fait en leur faveur.

Il y a deux façons d'augmenter les possibilités d'emploi pour les handicapés. Nous parlons ici des anciens combattants handicapés à qui on souhaite donner la chance de participer à la société. On peut soit maintenir leur insertion dans le milieu du travail pour éviter qu'ils soient obligés de recourir au système de sécurité sociale, soit maximiser leur retour à la vie active en leur offrant des possibilités d'emploi. Cette option est infiniment plus difficile. Actuellement, 320 000 personnes handicapées perçoivent une pension d'invalidité du Régime de pensions du Canada. En 2008, seulement 0,75 p. 100 des bénéficiaires cessaient chaque année de recevoir des prestations. Cela signifie que les bénéficiaires quittent le régime de pensions d'invalidité du RPC une fois qu'ils prennent leur retraite ou qu'ils meurent.

Pour répondre à votre question, si je n'avais pas eu la possibilité de demeurer dans la main-d'œuvre active, il est fort probable que je n'y serais pas retourné, même si j'avais droit aux prestations et au programme de recyclage de la commission des accidents du travail.

Le sénateur Plett : Vous avez souligné que le gouvernement canadien a la charge des anciens combattants, étant donné qu'il est leur employeur. Je pense que nous sommes tous d'accord là-dessus. Avez-vous émis la possibilité que le gouvernement fédéral travaille en collaboration avec les programmes d'indemnisation provinciaux?

Mr. Zimmermann: That is correct. Many times there are challenges. Although the government has 220,000 employment positions, sometimes there is no suitable position in a community and a person is not prepared to move. I am suggesting, as a creative solution, that the federal government work with provincial workers' compensation boards in identifying employment options for these disabled veterans.

Senator Plett: I agreed with your presentation and everything that you said about policies, procedures, objectives and so on. I support the New Veterans' Charter. I have studied it and I think it has made great strides in finding job placements for injured Canadian Forces people, et cetera.

In your opinion, what does the veterans' charter not address and what is lacking in the government's efforts to support our disabled veterans?

Mr. Zimmermann: I have been privileged to have been involved with the New Veterans' Charter advisory committee, and I can say that we are not seeing interface between DND and Veterans Affairs to support an optimum return-to-work outcome. In other words, individuals are being kept at DND for much too long before an active effort is made to ensure that there is a speedy return-to-work outcome.

Senator Plett: Is that because it is a new program? Is that a growing pain?

Mr. Zimmermann: I cannot answer to that level of detail. I do not know whether that is a function of the New Veterans' Charter or whether it is a systemic issue that existed before. However, it is a significant challenge that disabled veterans face in trying to achieve better return-to-work outcomes.

Senator Plett: Mr. Gilkinson, how well would it work if the Canadian Forces worked with workers' compensation?

Mr. Gilkinson: We are always searching for opportunities to get our workers back to work. We have a lot of boots on the ground doing that.

Senator Plett: You said that you get 1,000-plus claims every day and are trying to get those people back to work. This would be an added workload.

Judy Geary, Vice-President, Work Reintegration, Workplace Safety & Insurance Board of Ontario: The WSIB already handles federal government claims for federal employees of all kinds who work in the province of Ontario.

In terms of Veterans Affairs, it would require a transformational change for the workers' compensation boards across the country to take over the management of these cases, and it would take a lot of time. However, we have lots of experience in dealing with

M. Zimmermann : C'est exact. Souvent, la situation n'est pas simple. Même si le gouvernement emploie 220 000 personnes, il n'est pas toujours possible de trouver un emploi qui convient à la personne handicapée et celle-ci n'est pas toujours prête à déménager. Je propose, en guise de solution créative, que le gouvernement fédéral collabore avec les commissions provinciales des accidents du travail afin de trouver des possibilités d'emploi à offrir aux anciens combattants handicapés.

Le sénateur Plett : J'ai aimé votre présentation et j'approuve tout ce que vous avez dit au sujet des politiques, procédures, objectifs, et cetera. Je suis en faveur de la nouvelle Charte des anciens combattants. Je l'ai étudiée et je pense qu'elle a permis de faire d'énormes progrès dans la recherche d'emplois pour les militaires blessés des Forces canadiennes, entre autres.

Selon vous, quelles sont les lacunes de la nouvelle Charte des anciens combattants et qu'est-ce qui fait défaut dans les efforts du gouvernement à venir en aide aux anciens combattants handicapés?

M. Zimmermann : J'ai eu le privilège de siéger au comité consultatif de la nouvelle Charte des anciens combattants et je pense que le maillon faible est le manque d'interface entre le MDN et le ministère des Anciens Combattants afin d'encourager de meilleurs résultats en matière de retour au travail. Autrement dit, les anciens combattants demeurent beaucoup trop longtemps à l'emploi du MDN avant qu'un effort actif soit fait pour encourager un retour rapide sur le marché du travail.

Le sénateur Plett : Est-ce parce qu'il s'agit d'un nouveau programme? Est-ce que ce sont des difficultés passagères?

M. Zimmermann : Je ne saurais le dire précisément. J'ignore si c'est la nouvelle Charte des anciens combattants qui est en cause ou s'il s'agit d'un problème systémique qui existait auparavant. Toutefois, c'est un obstacle important que les anciens combattants handicapés doivent surmonter pour obtenir de meilleurs résultats en matière de retour au travail.

Le sénateur Plett : Monsieur Gilkinson, à quel résultat pourrait-on s'attendre si les Forces canadiennes collaboraient avec les commissions des accidents du travail?

Mr. Gilkinson : Nous sommes toujours à l'affût de nouvelles possibilités pour faciliter le retour de nos travailleurs au sein de la population active. Nous avons beaucoup de monde sur le terrain qui agit en ce sens.

Le sénateur Plett : Vous affirmez recevoir plus de 1 000 réclamations par jour et vous vous efforcez d'aider tous ces demandeurs à retourner au travail. Votre charge de travail en serait accrue.

Judy Geary, vice-présidente, Réintégration au marché du travail, Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario : La CSPAAT traite déjà les réclamations des employés fédéraux de tous les domaines qui travaillent dans la province de l'Ontario.

Pour que les commissions des accidents du travail de toutes les régions du pays puissent prendre en charge les réclamations adressées aux Anciens Combattants, il faudrait transformer la structure et cela prendrait beaucoup de temps. Cependant, nous

catastrophic injuries, occupational diseases and mental stress cases. We have policies that work very well for us. We have many programs and lots of expertise.

I am not sure whether that exists in Veterans Affairs and DND, but we could certainly collaborate on identifying best practices to support not only mental and physical recovery but also return-to-work reintegration.

Senator Plett: If someone is injured overseas, what level takes over the responsibility?

Mr. Gilkinson: If you are talking about an injured worker, the home province has accountability. However, if a worker is overseas for a long time, the employer must let us know, as we have a special arrangement in those cases.

The Chair: There is an administrative procedure for military members overseas. Thank you for raising that.

Ms. Geary, you said that you are already involved with assisting members of the public service of Canada with finding employment and with rehabilitation. Is that correct?

Ms. Geary: Yes.

The Chair: However, you are not involved in doing that with Veterans Affairs?

Ms. Geary: That is right.

The Chair: That is absolutely incredible. This goes back to something I said in my opening statement. People from the public service have told us that they have no interest in joining Veterans Affairs Canada for overseas employment because they get better service through the public service than they would through Veterans Affairs. That is a significant statement.

Senator Wallin: We are talking about a provincially-based workman's compensation scheme. How does this compare to the other nine provinces and territories? Do they have consistent programs?

Mr. Gilkinson: The various jurisdictions get together regularly. Programs arise from provincial legislation, so they vary to some degree. However, the basic principles are consistent across the country. The principle that gave rise to the compensation concept is that the worker gives up the right to sue for benefits, but the benefits are to be provided in a timely way, and the benefit suite increases based on legislative and policy issues.

Senator Wallin: The basic philosophy is consistent, but the details may be quite different from province to province?

Mr. Gilkinson: That is correct.

avons beaucoup d'expérience dans le traitement des cas d'invalidité très lourds, de maladies professionnelles et de stress psychologique. Nous appliquons des politiques qui donnent de très bons résultats. Nous offrons de nombreux programmes et nous avons beaucoup d'expérience.

Je ne sais pas comment procèdent les Anciens Combattants et le MDN, mais nous pourrions certainement collaborer afin de définir les meilleures pratiques et d'encourager non seulement un rétablissement mental et physique, mais également la réinsertion dans le monde du travail.

Le sénateur Plett : Dans le cas des accidents qui se produisent outre-mer, à qui incombe la responsabilité du dossier?

M. Gilkinson : Dans le cas d'un travailleur blessé, c'est à sa province d'origine qu'incombe la responsabilité. En revanche, si le travailleur est en poste à l'étranger pour une longue période, l'employeur doit nous l'indiquer, car nous avons une disposition spéciale pour de tels cas.

Le président : Dans le cas des militaires en poste à l'étranger, il y a une procédure administrative à respecter. Merci d'avoir soulevé la question.

Madame Geary, vous avez dit que vous aidez déjà des membres de la fonction publique du Canada à trouver de l'emploi et à se réadapter. Est-ce exact?

Mme Geary : Oui.

Le président : Par contre, vous ne le faites pas pour les Anciens Combattants?

Mme Geary : C'est exact.

Le président : C'est absolument incroyable. C'est exactement ce que j'ai dit dans mes observations liminaires. Des fonctionnaires nous ont dit qu'ils ne voient pas l'intérêt de s'associer à Anciens Combattants Canada relativement aux emplois à l'étranger, étant donné qu'ils obtiennent un meilleur service auprès de la fonction publique plutôt qu'auprès d'Anciens Combattants Canada. C'est une déclaration importante.

Le sénateur Wallin : La commission des accidents du travail dont nous parlons est une entité provinciale. Comment se compare-t-elle à ses homologues des neuf autres provinces et territoires? Les programmes sont-ils les mêmes?

M. Gilkinson : Nous rencontrons régulièrement nos homologues des autres provinces. Les programmes varient beaucoup, étant donné qu'ils relèvent des lois provinciales. Cependant, les principes fondamentaux sont les mêmes dans tout le pays. Selon le principe qui est à l'origine du concept d'indemnisation, le travailleur renonce au droit de poursuivre pour obtenir des prestations, mais ces dernières lui sont fournies sans délai et l'ensemble de prestations augmente en fonction des nouvelles dispositions et politiques.

Le sénateur Wallin : La philosophie est la même, mais les détails peuvent varier d'une province à l'autre.

M. Gilkinson : Exactement.

Senator Wallin: To clarify, do you think it would be a good idea for the federal government, in this case, to off-load this to the provinces? I can imagine that some would complain about the cost of having to provide for injured veterans when the federal government is the employer. What is your view on that?

Mr. Gilkinson: Part of the issue is money. We would have to have the required revenue to do the work. Economies of scale can come into play with existing programs, but we will not do it for free.

Senator Wallin: The issue is not that this would be a cost saving; this would just be a different way to administer.

Mr. Gilkinson: I do not want to speak for Mr. Zimmermann, but his pitch to you is that the most important thing is to get people back to work. Our organization and others have had a lot of experience in it. We do a good job and we are trying to do a better job.

How do you leverage that to get better outcomes for the veterans? It is like anything else. As Ms. Geary said, you want to go to best practices. What is working in Ontario? Every province is pushing the same issue. When we get together with all of our peers, it is all about recovery and return-to-work practices. That is why Ms. Bain is here and that is why I said, at the beginning, that it is about collaboration. That is, how do we work the health system? How do we work employers, as Mr. Zimmermann said, to get people back to work, to use legislation effectively, and, at the end, to get the right training to get the right positions?

Ms. Geary can talk about this better than I can, but getting people the correct and appropriate training to get them back to work is the key aspect, not just training.

Mr. Zimmermann: Mr. Gilkinson had it right, but I was not really suggesting that Veterans Affairs off-load the responsibility to provincial workers' compensation boards. I was looking at a collaborative relationship where Veterans Affairs is unable to place someone within the federal government context. We have a workforce of 220,000 for the federal government, but no two circumstances are alike. Where someone will not be able to be placed within the federal context, because the provincial workers' compensation boards already look after the Government Employees' Compensation Act, a collaborative relationship would be in the best interest of the individual. That is what I was suggesting.

Senator Wallin: Again, this may be a more philosophical question — and we will come back to some of the testimony we heard from the Public Service Commission. The JPSUs, the Joint Personnel Support Units that are developing across the country; and the people that you talked to there, the members of the CF

Le sénateur Wallin : À titre de précision, pensez-vous que ce serait une bonne idée que le gouvernement fédéral se décharge de ce dossier sur les provinces? Je peux imaginer que certains se plaindraient du coût de la prestation de services aux anciens combattants handicapés dont l'employeur est le gouvernement fédéral. Qu'en pensez-vous?

M. Gilkinson : C'est en partie l'argent qui pose problème. Il faudrait que nous ayons le financement nécessaire pour offrir ce service. Bien sûr, il serait possible d'obtenir des économies d'échelle grâce aux programmes existants, mais nous ne pourrions pas offrir ce service gratuitement.

Le sénateur Wallin : La question n'est pas de faire des économies, mais plutôt d'envisager une manière différente d'administrer les programmes.

M. Gilkinson : Je ne veux pas parler au nom de M. Zimmermann, mais il vous a dit que le plus important, c'était le retour des employés au travail. Notre organisation et d'autres programmes ont accumulé une grande expérience dans ce domaine. Nous faisons un bon travail et nous essayons de faire encore mieux.

Comment miser là-dessus pour obtenir de meilleurs résultats pour les anciens combattants? C'est comme le reste. Il faut privilégier les meilleures pratiques, comme l'a dit Mme Geary. Qu'est-ce qui donne de bons résultats en Ontario? Toutes les provinces recherchent la même chose. Au cours des réunions avec nos pairs, il est toujours question des pratiques relatives au rétablissement des travailleurs et au retour au travail. C'est la raison pour laquelle Mme Bain est ici et c'est pourquoi j'ai dit, au début, que la collaboration est essentielle. Il s'agit de savoir comment utiliser le système de santé, comment faire appel aux employeurs, comme l'a dit M. Zimmermann, pour faciliter le retour des employés au travail, comment utiliser la législation de manière efficace pour obtenir la bonne formation et au final, un poste qui convient au travailleur accidenté.

Mme Geary pourrait vous en parler mieux que moi, mais l'essentiel n'est pas d'offrir simplement une formation mais plutôt la formation appropriée pour permettre aux employés de retourner au travail.

M. Zimmermann : M. Gilkinson a bien exposé la situation, mais je n'ai pas vraiment proposé que les Anciens Combattants se déchargent de leur responsabilité sur les commissions provinciales des accidents du travail. Je parlais d'une collaboration dans les cas où les Anciens Combattants sont dans l'impossibilité de retrouver un emploi pour un travailleur au sein du gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral emploie 220 000 personnes, mais tous les cas sont différents. Lorsqu'il est impossible de trouver un emploi au sein de la fonction publique fédérale, les intérêts de la personne concernée seraient le mieux servis par une collaboration, étant donné que les commissions provinciales des accidents du travail appliquent déjà la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État. Voilà ce que je proposais.

Le sénateur Wallin : C'est peut-être encore une question plus philosophique — et nous reviendrons à certains aspects du témoignage de la Commission de la fonction publique. Les Unités interarmées de soutien au personnel, les UISP, voient le jour un peu partout au pays, et les gens à qui vous avez parlé, les membres des

who have landed in one of these support units; are doing everything in their power to stay inside the CF. That has been my experience, namely, that they want to be there. They are not workers like other workers. You do not sign up for the military because it is the same thing in your mind as working at the local Safeway store, or whatever it is. It is a different psychology, a different level of commitment and a whole different approach.

Yet, you are saying that if you do not move on the retraining and the placement within two years, then you will lose your access to this, or it is not likely, in your words, ever going to happen. However, you are then going against the wishes of the soldiers themselves who are saying, "At least give me my three years," which is what they have now, "because if there is any way I can, I will stay in." I am wondering if we are being benevolent in a way that they will not appreciate.

Mr. Gilkinson: It is somewhat of a dilemma. You could absolutely appreciate that someone who has given and committed to such an important organization wants to stay. I have been in my company for 34 years, and if I were injured I would do anything to stay. It is completely natural.

I think what Mr. Zimmerman would tell you is that creativity is the key to unleashing the potential of those individuals staying within that organization. Perhaps that needs to be part of the focus. Maybe that is where the provincial agencies who have been working this issue for as long as I have been working, trying to come up with that magic formula to get that person back into the workplace where they were injured, can leverage that, as Ms. Geary mentioned.

Senator Wallin: I think being more creative inside the CF is what the JPSUs are. If a person cannot actually go to war and fight, the military is doing its best to find them. I met a pilot who lost her hearing. She cannot fly, but she can make flight plans because that is a job on the ground. However, it is not always so clear, and the injuries are not easily resolvable, for example, if you have lost arms and legs or if you are suffering from PTSD or some combination of them both. It does not really matter when the training kicks in if there is not an actual job that could accommodate that person.

Mr. Zimmerman: From the time I have spent, I understand the whole concept of the importance of the military family. However, as Mr. Gilkinson said, we all have that attachment. I was extremely fortunate because I wanted to stay within the organization. The crass reality, unfortunately, is that psychosocial compounding of a disabling condition is something — and I have experienced and lived with it — is insidious. All of a sudden, we do not recognize it and it creeps up on you. After a certain amount of time, you are no longer participating in the workforce; your entire life starts to revolve around the disability. To the extent the CF can accommodate, it should. However, it does not have the capacity to accommodate all these individuals who need to be accommodated.

Forces canadiennes qui se sont retrouvés dans ces unités de soutien font tout ce qu'ils peuvent pour demeurer au sein des forces armées. D'après ce que j'ai pu constater, ils veulent rester dans l'armée. Ce ne sont pas des travailleurs comme les autres. On ne s'engage pas dans l'armée comme on accepte un emploi au magasin du coin. La démarche psychologique est différente, le type d'engagement est différent et c'est toute une approche différente.

Pourtant, vous avez dit que si le travailleur ne suit pas un programme de recyclage et ne bénéficie pas d'un placement dans les deux ans il perd sa chance d'accéder au marché du travail et, selon vos propres termes, il est probable qu'il ne puisse plus jamais y accéder. Cependant, vous semblez aller à l'encontre des souhaits des militaires eux-mêmes qui préfèrent qu'on leur donne au moins trois ans pour se réinsérer, comme c'est le cas actuellement parce qu'ils veulent faire tout en leur possible pour demeurer au sein des forces armées. Je me demande si notre bonne volonté ne va pas à l'encontre de leur propre souhait.

M. Gilkinson : C'est un véritable dilemme. On peut très bien comprendre qu'une personne qui a servi une organisation aussi importante veuille y demeurer. Je travaille depuis 34 ans au même endroit et s'il m'arrivait d'être blessé, je souhaiterais poursuivre mon travail au sein de la même organisation. C'est tout à fait naturel.

Selon moi, M. Zimmerman vous dirait que la créativité est la clé qui permet de développer le potentiel des personnes qui continuent à travailler au sein de la même organisation. Il faut peut-être intégrer cette dimension dans la démarche. Peut-être que les organismes provinciaux qui se penchent sur cette question depuis aussi longtemps que moi, essayant de trouver la formule magique qui permettrait de réintégrer l'employé à l'endroit même où il a été blessé, peuvent miser là-dessus, comme l'a mentionné Mme Geary.

Le sénateur Wallin : Je pense justement que les UISP sont un résultat de cette créativité au sein des Forces canadiennes. Si un militaire ne peut pas occuper un poste de combat, l'armée fait tout son possible pour lui trouver un autre emploi. J'ai rencontré une pilote qui avait des troubles d'audition. Elle ne peut plus voler, mais elle peut faire des plans de vol, puisque ce travail se fait au sol. Cependant, ce n'est pas toujours aussi clair et il n'est pas toujours facile de se remettre des blessures, par exemple si vous avez perdu un bras ou une jambe, ou si vous souffrez de stress post-traumatique ou d'une combinaison des deux. Peu importe le moment où la formation commence, s'il s'avère impossible pour la personne concernée de trouver un emploi véritable.

M. Zimmerman : J'y ai passé du temps et je comprends le concept de la famille militaire et son importance. Toutefois, comme l'a dit M. Gilkinson, nous avons tous ce sentiment d'appartenance. J'ai eu beaucoup de chance, parce que je voulais rester dans la compagnie qui m'employait. Malheureusement, la réalité quotidienne est moins drôle car, insidieusement, le handicap se double de troubles psychosociaux — je suis moi-même passé par là. C'est quelque chose qui vous tombe dessus sans que vous vous en rendiez compte. Au bout d'un certain temps, vous ne participez plus au monde du travail; votre vie entière tourne autour de votre invalidité. Si les Forces canadiennes peuvent répondre favorablement à de telles demandes, elles devraient le faire. Cependant, elles ne peuvent pas répondre aux besoins de tous.

You spoke earlier about a benign approach is probably correct. One must be candid because, as an individual, we do not see it and realize this because it is insidious. All of a sudden, beyond a certain point, you have reached a point of no return. That is simply what happens. That is where we then get our greatest challenges.

Senator Wallin: That is what we heard from Ms. Barrados. There is preferential hiring in the federal government for former CF members who are released, but they do not want to go work at the Heritage Department. They want to work for DND because that is their approach to life.

You are saying that they should be dealt with first inside the CF. Do you think had the three-year prior to release time frame is too long?

Mr. Zimmermann: Absolutely.

Senator Wallin: They would then go into the preferential hiring route and see if there is anything in the federal public service. If that did not suit them, they would keep going down the road to the provincial level. I am trying to get how you see this working without yanking the soldier out of the CF system earlier because they do not appear to want to do that.

Mr. Zimmermann: I have experienced some frustration in terms of looking at the opportunities that exist within the public service. You gave the example in terms of Heritage Canada. Of course you would not want to take someone who has been on the front lines in Afghanistan and put them into phase 4, where they have an office job. Why not look at potential opportunities in Fisheries and Oceans, or the Coast Guard, or within our parks system, or within our Canadian forest service system, or within Industry Canada, or with health and safety inspectors for the labour program at HRSDC. There are 200 some odd health and safety officers across the country.

This is where we look at trying to create a match in terms of an opportunity with the individual. That should be presented to the individual coming off the front line as opposed to the spectre of, "My God, I will be stuck with a desk job," because I do not think that needs to be the case at all.

The Chair: Mr. Gilkinson, the federal public service does not dump all its problem scenarios on the provincial systems. However, those who require capabilities that they do not have, they go to the provinces and pay for those services; is that correct?

Ms. Geary: If the injury is an occupational injury, if it happens in the employment of the federal government, they are obligated to report it to the provincial workers' compensation board. We adjudicate the matter and manage it if they need our help managing it. The federal public service does have capability. They have a lot of smart people and a lot of opportunities, so we do not interfere if they have the ability within the first few weeks to manage the situation on their own. In our system in Ontario, if the person has not returned to work by 12 weeks, we get involved.

Vous avez dit un peu plus tôt qu'une approche bienveillante est probablement correcte. Il faut être franc, car le mal est insidieux et on ne le voit pas nécessairement arriver. Tout à coup, on atteint un point de non-retour. Voilà tout simplement ce qui arrive. C'est à ce moment-là que l'on fait face aux plus grands défis.

Le sénateur Wallin : C'est ce que nous a raconté Mme Barrados. Le gouvernement fédéral accorde un traitement préférentiel aux anciens membres des Forces canadiennes, mais ces derniers ne veulent pas travailler au ministère du Patrimoine canadien. Ils veulent travailler à la Défense nationale, parce que cela correspond mieux à leur approche de la vie.

Selon vous, il faudrait que les Forces canadiennes essaient d'abord de les réintégrer. Pensez-vous que le délai de trois ans pour leur accorder leur libération est trop long?

M. Zimmermann : Absolument.

Le sénateur Wallin : Ensuite, les anciens militaires pourraient se tourner vers la fonction publique fédérale qui leur offre un statut préférentiel pour obtenir un emploi. S'ils ne trouvent rien qui leur convienne, ils pourraient se tourner vers la scène provinciale. J'essaie de voir comment cela pourrait fonctionner sans contraindre le militaire à quitter les forces armées plus tôt, parce que les anciens combattants ne semblent pas souhaiter cette option.

M. Zimmermann : J'ai été un peu déçu lorsque je me suis penché sur les possibilités d'emploi au sein de la fonction publique. Vous avez cité l'exemple de Patrimoine Canada. Bien sûr, il est hors de question de placer en phase 4, dans un emploi de bureau, quelqu'un qui a combattu en première ligne, en Afghanistan. Il est préférable de s'intéresser aux postes offerts par Pêches et Océans ou par la Garde côtière ou encore dans le réseau des parcs, au Service canadien des forêts ou à Industrie Canada. On peut envisager également les postes d'inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail pour le Programme du travail à RHDCC. On compte environ 200 inspecteurs dans tout le pays.

C'est dans cette direction qu'il faut regarder si l'on souhaite trouver un travail qui corresponde à la personne concernée. Voilà ce qu'il faudrait proposer aux personnes qui viennent du front, plutôt qu'un travail de bureau, car je suis convaincu que ce n'est pas toujours la meilleure solution.

Le président : Monsieur Gilkinson, la fonction publique fédérale ne se décharge pas de tous ses problèmes sur le dos des systèmes provinciaux. Cependant, lorsque les ressources nécessaires n'existent pas, est-ce que la fonction publique se tourne vers les provinces, quitte à payer les services demandés?

Mme Geary : Dans le cas d'un accident du travail, si l'accident s'est produit dans le cadre d'un emploi au gouvernement fédéral, ce dernier a l'obligation de faire une déclaration à la commission des accidents du travail de la province. Nous statuons sur la réclamation et nous gérons le dossier si le gouvernement fédéral a besoin de notre aide. Cependant, la fonction publique fédérale a les capacités pour le faire. Elle a des employés qui ont toutes les compétences nécessaires pour s'en occuper et toutes sortes de ressources. Nous n'intervenons pas si la fonction publique peut se charger du dossier dans les premières semaines afin de gérer elle-même la situation. En Ontario, si l'employé n'a pas repris le travail après 12 semaines, nous intervenons.

Senator Wallin: This applies to soldiers?

Ms. Geary: No, not to soldiers.

We start with telephone conversations much earlier than that, but if by 12 weeks the person is not at work, we actually go to the work site, have a meeting with the supervisor and the individual, and start helping them with discussions about return to work planning.

If it is a non-occupational injury, then the federal government would have a different disability benefit provider. There is a distinction between how the non-occupational cases and the occupational cases are managed.

The Chair: Mr. Zimmermann, you are on the advisory board. When you look at the New Veterans' Charter and this initiative of rehabilitation and reintegration at Veterans Affairs Canada, the impression that is left is that we are sort of starting from scratch on that capability. Do you think there is enough in that charter to give confidence to the troops? Do you think there is enough that if they are handled by Veterans Affairs Canada — which is isolated from all the others, as we have just found out — that they would want to move there? Should Veterans Affairs create the atmosphere of confidence that in fact all options will be made open for them?

Mr. Zimmermann: To answer your first question, I think the opportunity exists at this point in the New Veterans' Charter. The real challenge is in the implementation.

From my understanding, two major structural issues need to be addressed. The first issue is the one I alluded to earlier, which is the interface between DND and Veterans Affairs. The second issue is the barriers being thrown up against individuals who are medically discharged from actually being able to exercise the right of first choice in terms of a government job.

These are issues that we have been advised of, which is why I raised this earlier. Individuals are required to have a minimum of an undergraduate degree. Some of us said that we need to be creative in addressing those issues in terms of matching individual skills with the different opportunities that exist within a number of departments that I mentioned earlier, whether it is Fisheries, the Coast Guard, et cetera. The opportunities are there, but a number of artificial barriers, in my view, have blocked the implementation of those opportunities.

The Chair: That includes not necessarily opening the door with the provincial capabilities to learn from them or actually link in with the provincial systems; correct.

Mr. Zimmermann: That is not something that has been discussed at this point.

The Chair: I want to go back to your data, because you expressed extraordinary loyalty to your company, and the company responded by finding you employment. From the day they enter the military, we demand that our soldiers shift their

Le sénateur Wallin : Cette règle s'applique également aux militaires?

Mme Geary : Non, pas aux militaires.

Nous communiquons par téléphone bien avant, mais si, au bout de 12 semaines, la personne n'a pas repris son travail, nous nous rendons sur place, nous rencontrons le superviseur et l'employé et nous les aidons à amorcer le processus de retour au travail.

S'il ne s'agit pas d'un accident du travail, le gouvernement fédéral fait appel à un autre fournisseur de prestations d'invalidité. Les cas autres que les accidents du travail sont gérés différemment.

Le président : Monsieur Zimmermann, vous siégez au conseil consultatif. Quand on regarde la nouvelle Charte des anciens combattants et quand on se penche sur cette initiative de réadaptation et de réintégration à Anciens Combattants Canada, on a l'impression que l'on part de rien. Pensez-vous que cette charte est suffisante pour gagner la confiance des militaires? Pensez-vous que c'est suffisant pour qu'ils acceptent de se tourner vers Anciens Combattants Canada — une organisation isolée de toutes les autres, comme nous l'avons appris? Est-ce que les Anciens Combattants devraient créer une atmosphère de confiance afin que toutes les options leur soient ouvertes?

Mr. Zimmermann : Pour répondre à votre première question, je pense que la nouvelle Charte des anciens combattants offre actuellement cette possibilité. Tout repose sur la mise en œuvre.

Selon moi, il faut régler deux importantes questions de structure. La première est celle dont j'ai parlé un peu plus tôt, à savoir l'interface entre le MDN et les Anciens Combattants. La deuxième concerne les obstacles que doivent surmonter les militaires qui bénéficient d'une libération pour raisons médicales afin de pouvoir exercer leur droit de premier choix pour obtenir un poste au sein du gouvernement.

Ce sont des problèmes qui nous ont été signalés et c'est la raison pour laquelle j'en ai parlé un peu plus tôt. Les demandeurs d'emploi doivent au minimum détenir un diplôme de premier cycle. Certains d'entre nous ont dit qu'il fallait faire preuve de créativité afin de résoudre ces problèmes et de conjuguer les compétences des demandeurs d'emploi avec les différents débouchés qui existent dans les divers ministères que j'ai mentionnés plus haut, notamment Pêches et Océans, la Garde côtière, et cetera. Les débouchés existent, mais, selon moi, un certain nombre d'obstacles empêchent d'y accéder.

Le président : Si j'ai bien compris, il n'est pas nécessairement question d'ouvrir l'accès aux ressources provinciales afin de s'en inspirer ou peut-être même de conclure des partenariats avec les régimes provinciaux.

Mr. Zimmermann : C'est une possibilité qui n'a pas encore été examinée.

Le président : J'aimerais revenir à votre témoignage, étant donné que vous êtes demeuré extraordinairement fidèle à votre entreprise et que celle-ci a répondu en vous trouvant de l'emploi. Chez les militaires, nous demandons à nos soldats de prêter allégeance dès le

loyalty to the military; in fact, we nearly desensitize them to certain other loyalties. Then all of a sudden, by reason of injury, they find themselves in this quandary.

You argue that by trying to accommodate them during the three years, it is injurious to their future in the long term. I would agree that staying in for three years, not being able to be promoted, not necessarily having a steady job, being bounced around and not even being in the hands of VAC, is not very positive.

However, the data you cite says that if they do not get a steady job or an orientation to a job within two years, only 10 per cent of them will ever go back to work. You said that within six months about 50 per cent of them will do that.

I would like to know where your data comes from, if could you provide that to us. Second, do you not feel that the Canadian Forces, in itself, should try to find an innovative way of keeping its injured members employed? Should the CF adapt elements of the Canadian Forces to be able to handle that situation?

Mr. Zimmermann: The national business council in the United States initially developed the data in the 1990s, principally because of initiatives by self-insured, big American employers. In other words, they did not use a workers' compensation system, but they were self-insured. These employers had a vested financial interest in reducing individuals' time away from gainful employment, and this has been confirmed now through many international studies.

In terms of your second question, yes, if CF could play a greater facilitating role, if I understood your question correctly, and facilitate the provision of support to disabled veterans and help them to get jobs within other departments that would be a tremendous opportunity. That would provide a much higher trust level for the individuals, as opposed to having them handed off to another department. There is no question about that.

As you correctly indicated, there is a tremendous amount of loyalty, an expectation of that loyalty, and an inherent trust relationship between members and the service. If the CF could facilitate that, it would be a huge step in the right direction. It is a terrific idea.

Senator Day: Thank you very much. This has been a very interesting discussion. This brings back some matters I worked on at one time in the past but have not worked on for some time, so it ties in quite nicely with the study we are doing now.

To clarify matters, Mr. Gilkinson, in order to be eligible to fit into all the various services that are available, does one have to have been injured in the workplace situation?

Mr. Gilkinson: Absolutely. Our adjudicators decide that threshold test, hopefully within about two weeks of getting the accident report from the employer. The employer is obligated by law to report the accident to us within three days of the injury being reported to them by the worker. That is the threshold.

premier jour à l'armée; en fait, nous les détournons pratiquement de certaines de leurs autres allégeances. Et puis tout d'un coup, à cause d'une blessure, ils font face à ce dilemme.

Vous affirmez qu'en essayant de les garder pendant trois ans, on nuit à leur avenir à long terme. Je reconnais que ce n'est pas très positif pour eux de rester pendant trois ans, sans recevoir aucune promotion, sans même nécessairement avoir un travail régulier, ballotés d'un bord à l'autre, sans même être pris en charge par Affaires des anciens combattants Canada.

Cependant, d'après les données que vous citez, s'ils n'obtiennent pas un emploi stable ou une formation professionnelle au cours des deux années qui suivent, seulement 10 p. 100 d'entre eux pourront espérer retrouver un jour un travail. Vous affirmez que 50 p. 100 d'entre eux trouvent un emploi au cours des six premiers mois.

J'aimerais savoir d'où proviennent vos données. Vous pourriez peut-être nous en indiquer la source. Deuxièmement, ne pensez-vous pas que les Forces canadiennes elles-mêmes devraient trouver une façon novatrice de garder actifs leurs soldats blessés? Les Forces canadiennes devraient-elles adapter certains de leurs éléments pour être en mesure de gérer cette situation?

M. Zimmermann : C'est dans les années 1990 que le conseil national des entreprises des États-Unis avait recueilli ces données, principalement à la suite d'initiatives de grands employeurs américains qui avaient leur propre assurance. Autrement dit, ils n'avaient pas recours à un régime d'indemnisation des travailleurs, mais avaient leur propre assurance. Sur le plan financier, ces employeurs avaient tout à fait intérêt à réduire l'absence des employés de leur travail rémunéré et de nombreuses études internationales sont venues confirmer ce point de vue.

Quant à votre deuxième question, si je l'ai bien comprise, ce serait en effet extraordinaire que les Forces canadiennes puissent faciliter la prestation d'une assistance aux anciens combattants handicapés afin de les aider à trouver un emploi dans d'autres ministères. Les personnes concernées se sentiront beaucoup plus soutenues que lorsqu'elles sont tout simplement remises entre les mains d'un autre ministère. Il n'y a aucun doute là-dessus.

Vous avez souligné à juste titre que le lien de fidélité est très fort, que cette allégeance est attendue et qu'il existe une relation de confiance inhérente entre l'armée et son personnel. Si les Forces canadiennes pouvaient faciliter une telle initiative, ce serait un énorme pas dans la bonne direction. C'est une excellente idée.

Le sénateur Day : Merci beaucoup. C'est un débat très intéressant. Cela me ramène à une problématique sur laquelle je ne me suis pas penché depuis longtemps mais qui complète très bien l'étude que nous faisons actuellement.

À titre de précision, monsieur Gilkinson, je crois que seules les personnes victimes d'un accident sur les lieux de leur travail sont admissibles à l'ensemble des services offerts.

Mr. Gilkinson : C'est tout à fait exact. Nos préposés au règlement des réclamations prennent une décision en fonction du critère d'admissibilité, si possible dans les deux semaines qui suivent la réception de la déclaration d'accident de la part de l'employeur. Ce dernier est tenu par la loi de déclarer l'accident en nous faisant parvenir un rapport dans les trois jours qui suivent le signalement de l'accident par le travailleur lui-même. Voilà le critère.

Senator Day: You indicate that the philosophy or the theory is that companies can avoid a lawsuit by being part of this program; the individual will not sue in the civil court system for this injury but will get proper attention through the Workplace Safety & Insurance Board.

Mr. Gilkinson: Exactly.

Senator Day: Is it optional or mandatory that all employees and all companies in Ontario are in this system?

Mr. Gilkinson: We have coverage. Again this is a legislative piece where there are certain companies and organizations mandatorily covered. Approximately 70 per cent of workers in Ontario are covered through this scheme, so yes; those who are covered have no option on suing. That agreement exists. If they are not covered under our scheme then they are under a general private insurance scheme. A good example of that is bank employees are not covered in Ontario. Those employees have a general insurance scheme, and anything is wide open for them to happen in terms of that kind of arrangement.

Senator Day: That is a policy decision of the provincial government.

Mr. Gilkinson: Correct. That is something we look at all the time because, to Senator Wallin's comment, in British Columbia, I think, almost 95 per cent of workers are covered mandatorily through their workplace insurance system.

Senator Day: Those in the private insurance side or an individual worker who would normally be covered but did not have a workplace injury — he was out playing football or soccer with his daughter or son and hurt his back or broke his leg — where does he or she fit in to a rehabilitation scheme? Should I ask you or Mr. Zimmermann?

Mr. Gilkinson: It will be dependent on the extra personal insurance that you have. Some people have personal or company short-term disability coverage. Maybe Ms. Bain can talk a little bit about some of the options for people like that.

Donna Bain, Vice-President, Health Services Division, Workplace Safety & Insurance Board of Ontario: If you are covered through an employer insurance plan because you are in an industry not covered by our legislation, you would get the benefit package of whatever is in your employment relationship. There are other payer streams for insurance benefits and rehabilitation benefits such as motor vehicle insurance programs.

Senator Day: I would like to focus on the rehabilitation side.

Ms. Bain: That would be covered in both systems. It would be covered either through your employer plan depending on who the insurer was for that particular individual.

Senator Day: Does Canada Pension Plan Disability Benefit have a rehabilitation aspect to it?

Le sénateur Day : Vous précisez que l'idée est que les entreprises adhèrent à ce programme afin d'éviter d'être poursuivies; le travailleur s'engage à ne pas poursuivre son employeur devant un tribunal civil mais obtient toutes les prestations nécessaires par l'intermédiaire de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Mr. Gilkinson : Exactement.

Le sénateur Day : Est-ce que tous les employés et toutes les entreprises de l'Ontario ont le choix ou non d'adhérer à ce régime?

Mr. Gilkinson : Nous offrons une couverture. En vertu de la loi, certaines entreprises et organisations sont obligatoirement couvertes. Environ 70 p. 100 des travailleurs de l'Ontario sont protégés par le régime et, en effet, ils renoncent par le fait même à leur droit de poursuivre l'employeur. L'entente existe. Les employeurs qui ne sont pas couverts par notre régime sont protégés par une assurance dommages privée. Par exemple, les employés du secteur bancaire ne sont pas couverts en Ontario. Ces employés sont protégés par un régime d'assurance dommages dont les modalités peuvent varier énormément.

Le sénateur Day : C'est le gouvernement provincial qui l'a décidé.

Mr. Gilkinson : Exactement. C'est un détail que nous vérifions tout le temps, car, comme l'a dit le sénateur Wallin, je pense qu'en Colombie-Britannique, près de 95 p. 100 des travailleurs sont obligatoirement couverts par le régime d'assurance de leur employeur.

Le sénateur Day : Prenons le cas d'une personne qui a une assurance privée ou d'un travailleur qui serait normalement couvert en cas d'accident du travail mais qui se blesse en jouant au football ou au soccer avec sa fille ou son fils. S'il se blesse le dos ou se casse la jambe, à qui doit-il s'adresser pour recevoir des prestations? Dois-je poser la question à vous-même ou bien à M. Zimmermann?

Mr. Gilkinson : Tout dépend de l'assurance personnelle supplémentaire à laquelle cette personne a souscrit. Certaines personnes sont protégées par une assurance invalidité à court terme personnelle ou de leur entreprise. Peut-être que Mme Bain peut nous parler des différentes options qui se présentent dans de tels cas.

Donna Bain, vice-présidente, Services de santé, Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario : Si vous êtes couvert par le régime d'assurance de votre employeur, car ne travaillant pas dans un secteur couvert par notre régime, vous pouvez obtenir l'ensemble de prestations prévues pour votre emploi. D'autres entités telles que les régimes d'assurance automobile offrent des prestations d'assurance et des programmes de réadaptation.

Le sénateur Day : J'aimerais savoir ce qu'il en est pour la réadaptation.

Mme Bain : La réadaptation est couverte par les deux régimes. Cette prestation peut être couverte par le régime de l'employeur, selon l'assurance prévue pour la personne en question.

Le sénateur Day : Est-ce que les programmes de réadaptation sont pris en compte par les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada?

Mr. Gilkinson: Yes, they actually do. We met with them several years ago, and one of the things they were looking at ways to reconnect with some workers who were on Canada disability to see if there are vocational options that they may have missed with particular workers. To Mr. Zimmermann's point, if you have been on benefit for a long time, it takes a heck of a program, as people will tell you, to get those individuals employed.

Senator Day: We are dealing with Armed Forces personnel here and trying to figure out the best system, and it seems a shame that we have so many silos, provincially and federally, when the objective should be to look after the injured worker and get that injured worker back to a productive lifestyle again as quickly as possible. One of the areas we have been worried and concerned about are reservists. They come back and are not in an area like Petawawa or Base Gagetown. They do not have the large infrastructure support where there are a lot of regular force personnel. They might be way off in a small town somewhere. I presume that they are on some sort of leave of absence from their work in Ontario. They are serving the Government of Canada, they come back injured, and they would not fit into your program.

Mr. Gilkinson: You are absolutely correct, and it would really then be upon the employer, as in Mr. Zimmermann's example, to say "I am totally committed to Paul. I will try and do something." However, there are no legislative challenges. We have a re-employment obligation within our legislation that says if you are injured, they have a two-year obligation. They have no such obligation in that circumstance.

Senator Day: Presumably the employer might want that person back in the same condition he or she was in before the injury, but the employer would have had some signoff on that when a person is off on a leave of absence. They would not maintain their responsibility to that individual, so I am assuming the responsibility would be with the federal government, but the problem is they do not have the facilities nearby to provide quick rehabilitation for that reservist.

Mr. Zimmermann: That would be an example where a collaborative relationship with the workers' compensation board might come in handy. You have hit it right on the head. That would be a classic example of the type of situation where you would want to tap into provincial resources.

Senator Day: I was leading there and you anticipated because I think you are absolutely right on that point.

The only other area I would like you to talk about, perhaps Ms. Geary's area, is you make the point — and I agree with you wholeheartedly — the most important point is to get the injured worker back to work. Various back-to-work programs exist with companies, and the WSIB would have these programs I would assume, where the individual can go back. The company will say, "Look, I want that person back; I want to help out, so rather than letting her stay home for the next six months and do nothing I will

M. Gilkinson : Oui, ils le sont. Il y a quelques années, nous avons rencontré des représentants du Régime de pensions du Canada qui cherchaient notamment à reprendre contact avec certains travailleurs bénéficiant d'une pension d'invalidité du Canada afin de vérifier si certaines options de formation professionnelle n'avaient pas été exploitées dans le cas de ces travailleurs. Comme l'a dit M. Zimmermann et comme bien d'autres personnes vous le diront, il faut pouvoir offrir un programme extraordinairement efficace pour réinsérer de tels employés sur le marché du travail.

Le sénateur Day : Le débat porte sur le personnel des forces armées et nous essayons de définir quel est le meilleur régime d'assurance. On peut déplorer que les silos soient si nombreux, tant à l'échelle provinciale qu'à l'échelle fédérale, alors que l'objectif devrait être de prendre soin du travailleur blessé et de l'aider à rejoindre le plus vite possible la population active. Un des secteurs qui nous inquiète est celui des réservistes. Quand ils sont de retour, ils ne se trouvent pas nécessairement dans le secteur de Petawawa ou de la base de Gagetown. Ils ne bénéficient pas du soutien d'une grande infrastructure regroupant de nombreux membres de la force régulière. Il peut arriver qu'ils résident quelque part dans une petite ville. Je suppose qu'ils ont pris congé de leur travail en Ontario. Ils servent le gouvernement du Canada, reviennent blessés et ne peuvent pas bénéficier de votre programme.

M. Gilkinson : C'est tout à fait vrai et il devrait être de la responsabilité de l'employeur, comme dans le cas de M. Zimmermann, de s'engager à venir en aide à ces réservistes. Cependant, la loi n'impose pas d'obligation dans de telles circonstances, alors qu'elle oblige un employeur à réemployer un travailleur blessé. C'est une obligation de deux ans.

Le sénateur Day : On suppose que l'employeur souhaiterait réintégrer le travailleur ou la travailleuse dans les mêmes conditions qu'avant l'accident, mais l'employeur peut probablement s'en dispenser lorsque son employé est en congé. L'employeur ne conserve pas sa responsabilité à l'égard de cette personne et je suppose qu'il incombe au gouvernement fédéral de s'en occuper, mais malheureusement, ce dernier ne possède pas toujours les installations nécessaires à proximité de la résidence du réserviste pour lui offrir un programme de réadaptation rapide.

M. Zimmermann : Voilà un cas où un lien de collaboration avec la commission des accidents du travail pourrait s'avérer utile. Vous avez pris un exemple parfait. C'est un exemple classique du type de situation où il serait souhaitable de tirer parti des ressources provinciales.

Le sénateur Day : J'allais y venir, mais vous m'avez précédé et je pense que vous avez tout à fait raison sur ce point.

Le seul autre domaine dont j'aimerais vous entendre parler est peut-être le secteur de Mme Geary. Je suis tout à fait d'accord avec vous lorsque vous dites que le plus important, c'est d'aider le travailleur accidenté à retourner au travail. Les entreprises proposent toutes sortes de programmes de retour au travail et la CSPAAT offre, je suppose, des programmes qui aident les travailleurs à reprendre leurs activités. L'employeur peut s'exprimer de la manière suivante : « Je souhaite que cette

give her another job. I will find light work for her, but at least I will get her coming back here on a regular basis and be disciplined on that.”

Is there financial incentive for the companies to do that kind of thing, and how is that working when we talk about people who are injured in the Armed Forces for three years sort of losing respect for themselves because they are not doing their former job? However, in the private sector that system seems to work to some degree. Is it because the companies have some financial incentives to try and bring them back and the individual who is loyal to the company wants to get back? How does that work?

Ms. Geary: With an organization like the federal government, the financial incentive would be, if the person is not at work, they are receiving salary, presumably, for some period of time and the work they are normally doing is either not getting done or a second person has to be brought in with a second salary being paid for what is essentially one job.

Some companies and I think this is the federal government for workers' compensation cases, have a kind of self-insurance approach where they pay the salary of the disabled person for a period of time. Other companies have a more direct insurance type of approach where they keep track of the cost they are paying out on behalf of the worker — their health care benefits, rehabilitation, vocational training, loss of earnings, earnings replacement — and it affects the premiums the employee has to pay to the company. There are definitely financial incentives for them, particularly large employers, to focus on return to work.

Senator Day: Do you have any history that you can share with us here of those individuals who are returning to work but not in their normal job because they are not capable of doing so but at least they are doing some work. How does that seem to work and what history do you have with those individuals getting ultimately back to full employment?

Mr. Zimmermann: The earlier point you made in terms of individuals bouncing around for say three years, and that concept used to be described as “light duty.” That does not happen anymore. Individuals and the whole concept of light duty, in terms of finding a job for an individual where they are being paid to come in has really gone out the window and did so a long time ago for competitive reasons. Today, modified duties are being used extensively where the individual can participate in a productive role. Those are also extremely limited from a time point of view. You would not find a whole lot of modified duty work beyond three to four months.

Senator Plett: Mr. Zimmermann, you said that you are on the advisory board of the New Veterans' Charter. Do you have influence there to move some of the things you have suggested? What is your influence on the advisory board?

personne revienne au travail; je veux l'aider à revenir plutôt qu'elle reste chez elle pendant six mois à ne rien faire. Je vais lui trouver un autre emploi, une activité moins exigeante mais qui la fera reprendre le rythme du travail sur une base régulière. »

Est-ce que les entreprises reçoivent une aide financière pour offrir ce genre de programme et comment cela se passe-t-il dans les forces armées lorsque des soldats blessés sont incapables d'exercer les fonctions qu'ils occupaient auparavant et restent pendant trois ans à se dévaloriser? En revanche, dans le secteur privé, ce système semble donner d'assez bons résultats. Est-ce parce que les entreprises reçoivent des incitatifs financiers pour essayer de ramener les employés au travail et faire en sorte que les employés fidèles à la compagnie souhaitent eux-mêmes reprendre leurs activités? Comment cela fonctionne-t-il?

Mme Geary : Dans une structure comme le gouvernement fédéral, l'incitatif financier tient au fait que l'employé absent de son travail continue à recevoir son salaire probablement pendant un certain temps, mais le travail qu'il effectuait normalement n'est plus exécuté, à moins que l'on engage une autre personne à qui il faut payer un deuxième salaire pour essentiellement le même poste.

Dans les cas d'accidents du travail, certaines entreprises et le gouvernement fédéral aussi, je crois, adoptent une approche d'auto-assurance en vertu de laquelle ils payent le salaire de la personne handicapée pendant un certain temps. D'autres entreprises ont une approche plus directe en matière d'assurance qui consiste à tenir compte des coûts engagés pour le travailleur — prestations de soins de santé, réadaptation, formation professionnelle, perte de revenu, remplacement du revenu — et les primes payées par l'employé à l'entreprise varient en conséquence. Ce sont des incitatifs financiers certains qui encouragent les employeurs, surtout les grandes entreprises, à mettre l'accent sur le retour au travail.

Le sénateur Day : Pouvez-vous nous décrire des cas d'employés qui sont retournés au travail, non pas pour reprendre leurs fonctions habituelles, car ils ne sont pas capables de les exercer, mais tout au moins pour effectuer certaines tâches. D'après vous, quels sont les résultats que l'on peut obtenir ainsi et pouvez-vous nous dire si ces employés peuvent en fin de compte occuper à nouveau un emploi à temps plein?

Mr. Zimmermann : Vous avez parlé un peu plus tôt des employés qui sont renvoyés d'un secteur à un autre pendant trois ans et affectés à des tâches dites « allégées ». Cela n'existe plus. L'idée d'offrir à l'employé handicapé des tâches moins exigeantes, de lui trouver un travail rémunéré, cette idée a complètement disparu et depuis longtemps, pour des raisons de compétitivité. De nos jours, on propose généralement à un employé des tâches modifiées dans la mesure où il peut exercer un rôle productif. Ces tâches sont aussi extrêmement limitées dans le temps. Il est rare de trouver des fonctions modifiées qui durent plus de trois ou quatre mois.

Le sénateur Plett : Monsieur Zimmermann, vous avez dit que vous siégez au comité consultatif de la nouvelle Charte des anciens combattants. Quelle est l'influence que vous exercez au conseil consultatif? Pouvez-vous faire avancer certaines des idées que vous nous avez présentées?

Mr. Zimmermann: It is to provide advice. I am sure all of you have seen that earlier this year we concluded a major report that provided a series of guidelines on the implementation of the New Veterans' Charter, some criteria, processes and policies that need to be put in place in order for the New Veterans' Charter to work. My role was as part of the rehabilitation committee.

Senator Plett: Did you advise them to do some of the things you suggest?

Mr. Zimmermann: Absolutely.

Senator Plett: You suggested that some of the disabled veterans are not going back to work because they are not getting the work that they want, or whatever the case may be. You said that we should not just put them into offices.

Well, I do not think putting them into offices is just putting them into offices. There are some very productive people in offices. Most of us are working in offices, and I would like to believe that we are occasionally productive.

When a person comes back from Afghanistan and he has had an eye injury or both eyes injured, we will not put him behind the wheel of a truck. When people are injured, whether it is in the Canadian Forces or anyone else in a regular job, they may not be able to continue with that type of work and may have to accept something that they do not like. That is just the fact of the matter.

I am not sure where you were coming from when you said that maybe we can get them something with DFO as opposed to Heritage Canada. That was tried.

Mr. Zimmermann: That is where I was going with that. One needs to be creative in looking at the optimum opportunities in terms of a match between the residual impairment of the individual and the jobs out there.

On the second point, in terms of being forced into an office job, I can relate to that because I had no choice other than to be retrained as an accountant, and I hated every minute of it. However, those were the options.

Senator Plett: Returning to the subject of working with workers' compensation, you have with you today people from the Ontario workers' compensation. Presumably, you have collaborated to some extent before you came here, or maybe you have not; I am not sure. Have other provinces been consulted? I am from Manitoba. Have you consulted the Workers Compensation Board of Manitoba? Would they sign on to a program like this, if that were even feasible? I am from Missouri, I guess. I am skeptical as to how this would work. Compensation boards are overextended, as it is. They certainly are in Manitoba, and you have shared with us today that they are.

M. Zimmermann : Mon rôle consiste à conseiller. Je suis certain que vous avez tous appris que nous avons fait paraître un peu plus tôt cette année un important rapport qui contient une série de lignes directrices sur la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants, des critères, des processus et des politiques qu'il faut mettre en place pour l'entrée en vigueur de la charte. Je siégeais au comité de la réadaptation.

Le sénateur Plett : Est-ce que vous leur avez conseillé d'appliquer certaines mesures dont vous nous avez parlé?

M. Zimmermann : Absolument.

Le sénateur Plett : Vous affirmez que certains anciens combattants handicapés ne retournent pas au travail parce qu'ils ne trouvent pas une activité qui leur plaît ou qui leur convient, selon le cas. Vous dites qu'il faudrait éviter de les placer simplement dans des bureaux.

Eh bien, je ne pense pas que placer quelqu'un dans un bureau c'est le condamner à l'oisiveté. Il y a des gens très productifs dans les bureaux. La plupart d'entre nous travaillons dans des bureaux et j'aime à croire que nous sommes parfois productifs.

Un soldat qui revient d'Afghanistan après avoir été blessé, ayant peut-être perdu un œil ou même les deux, ne pourra pas effectuer un travail de chauffeur de camion. Une personne victime d'un accident, que ce soit dans les Forces canadiennes ou au travail, ne peut pas nécessairement reprendre le même type de travail et sera peut-être obligée d'accepter des fonctions qui ne lui plaisent pas autant. Il faut tout simplement se rendre à l'évidence.

Je ne sais pas ce que vous vouliez dire lorsque vous avez suggéré que l'on puisse trouver pour ces anciens combattants un travail à Pêches et Océans plutôt qu'à Patrimoine Canada. Cela a déjà été tenté.

M. Zimmermann : C'est justement là que je voulais en venir. Il faut faire preuve de créativité et examiner les possibilités optimales qui s'offrent à l'employé en tenant compte à la fois de son handicap et des emplois offerts sur le marché.

En second lieu, je peux très bien comprendre le point de vue des personnes qui sont contraintes d'accepter un travail de bureau, car je suis moi-même passé par là. Je n'ai pas eu d'autre choix que de me recycler dans la comptabilité même si j'ai détesté cela. Cependant, je n'avais pas d'autres options.

Le sénateur Plett : Revenons au sujet de la collaboration avec les commissions des accidents du travail. Vous êtes aujourd'hui en présence de représentants de la commission de l'Ontario. Je suppose que vous avez déjà collaboré ensemble avant aujourd'hui, mais peut-être pas; je n'en suis pas certain. Est-ce que les autres provinces ont été consultées? Je viens du Manitoba. Avez-vous consulté la Commission des accidents du travail du Manitoba? Est-ce qu'elle adhérerait à un programme comme celui-là, s'il était mis en place? Je suis sceptique et je me demande si cela fonctionnerait, car moi, je suis né au Missouri, comme on dit. Les commissions des accidents du travail ont déjà des budgets très serrés actuellement. C'est certainement le cas au Manitoba et vous avez confirmé cette situation aujourd'hui.

If we do have flaws in the charter and in what we are doing with the veterans, my preference would be to improve that as opposed to joining forces with another organization that is already overworked. In order for them to accommodate this, they would simply need to create a bigger department. I am of the feeling that we should create our own department to deal with this, which I think we already have.

What other provinces signed on? Have you discussed this at all with other provinces' workers' compensation boards?

Mr. Gilkinson: No, we have not had any intimate negotiations around this subject. As I said, these people have risked their lives for our freedom. You know what? We are citizens like anybody else, so if we can help and provide knowledge, as Ms. Geary talked about, to make a good program, why not?

Senator Plett: You did say you were not a mission. You will be charging for this.

Mr. Gilkinson: It is not free. Absolutely, I agree with you. However, where we can help, we would absolutely sign on to help, but to do the work, we will need some dollars to do that.

The Chair: Just to confirm, though, VAC has not approached anybody. Have they?

Mr. Gilkinson: No, we have not been approached.

The Chair: I want to go back to the reservists because you left something open there. The reservist is in the company that has signed up to your compensation program, he gets injured and he comes back. When he comes back, he is not followed up by you even though that company was part of your compensation program; is that correct?

Mr. Gilkinson: That is correct.

The Chair: Did he sign a document saying that would not happen?

Mr. Gilkinson: I am not sure what documentation the reservists are required to sign, but from our perspective, it would be like someone going on vacation to Mexico, being injured there and coming back.

The Chair: Thank you for that clarification.

Senator Peterson: I take it that the WSIB is a provincial entity. Is it funded totally by employers?

Mr. Gilkinson: Yes, it is.

Senator Peterson: You have many employers with many different categories, and if resources drop, I take it you up the rates.

Mr. Gilkinson: Well, that is what we are doing right now, and, certainly, they are very thoughtful and give us feedback whenever we decide to raise the rates.

S'il y a des lacunes dans la charte et dans les programmes que nous proposons aux anciens combattants je préférerais que l'on remédie à ces lacunes plutôt que de nous associer avec d'autres organisations qui sont déjà surchargées. Pour pouvoir nous offrir les services, les autres entités devraient augmenter leur capacité. Je préférerais créer notre propre structure pour répondre à la demande, d'autant plus que la structure existe déjà, je crois.

Quelles sont les autres provinces qui ont adhéré? Avez-vous abordé cette question avec les commissions des accidents du travail des autres provinces?

Mr. Gilkinson : Non, nous n'avons pas eu de négociations rapprochées à ce sujet. Comme je l'ai dit, ces soldats ont mis leur vie en danger pour garantir notre liberté. Vous savez, nous sommes des citoyens comme les autres et nous sommes prêts à aider et à partager nos connaissances, comme l'a dit Mme Geary, pour offrir un bon programme. Pourquoi pas?

Le sénateur Plett : Vous avez dit que vous n'offririez pas ce service gratuitement, parce que vous ne vous sentez pas l'esprit missionnaire.

Mr. Gilkinson : Vous avez tout à fait raison, ce ne serait pas un service gratuit. Nous sommes prêts à aider quand il le faut, mais, pour ce qui est des services fournis, il faudrait qu'ils soient rémunérés.

Le président : À titre de confirmation, pouvez-vous nous dire si les Affaires des anciens combattants ont pris des contacts avec certains organismes?

Mr. Gilkinson : Non, le ministère ne nous a pas contactés.

Le président : J'aimerais revenir aux réservistes, parce que je voudrais préciser certaines choses. Prenons le cas d'un réserviste employé par une compagnie qui adhère à votre programme d'indemnisation. Ce réserviste est blessé et rapatrié. Est-ce exact qu'après son retour, il n'est pas suivi par vous, même si son employeur avait adhéré à votre programme d'indemnisation?

Mr. Gilkinson : C'est exact.

Le président : Est-ce que le réserviste avait signé un document à cet effet?

Mr. Gilkinson : Je ne sais pas exactement quels sont les documents que les réservistes doivent signer, mais de notre côté, nous traitons ce type de cas comme celui d'une personne qui se serait blessée au cours de vacances au Mexique.

Le président : Merci pour cette précision.

Le sénateur Peterson : Je crois que la CSPAAT est une entité provinciale. Est-elle financée entièrement par les employeurs?

Mr. Gilkinson : Oui, entièrement.

Le sénateur Peterson : Vous regroupez de nombreux employeurs dans beaucoup de catégories différentes, et si vos ressources diminuent, je suppose que vous allez augmenter les taux de cotisation.

Mr. Gilkinson : C'est exactement ce que nous faisons en ce moment et les employeurs sont très attentifs et n'hésitent pas à nous donner leurs commentaires lorsque nous décidons d'augmenter les taux.

Senator Peterson: With the Canadian Forces, you will have one employer with some very difficult categories, and for you to come in, you would have to try to assess it. I think you would immediately get into problems. Would you think that it would be best for the Canadian Forces to use your template with you being an advisor to them on a fee-for-service basis? Otherwise, you would almost have to segregate them if you were to do military with employers.

Mr. Gilkinson: Whenever you get into the funding issues and challenges, many things are at play, but I agree with what you have indicated. There are options, as Ms. Geary talked about, to take best practices and build them into whatever programs you have.

I will go back to question of Senator Day because it was a great one. Let us talk about that reservist who came back to an employer who has no obligation to do anything but wants Mr. Zimmermann back.

In our system, we will provide some accommodations. We will pay for the workplace to be accommodated, on occasion, in the right circumstance, to allow that occur. I am not sure if that exists within your portfolio, but it may be an option that could be a best practice.

The Chair: I may be slow, but I did not understand that nuance. You just told me that the guy is not on the program, but someone who injures himself outside of duty would be accommodated.

Mr. Gilkinson: If it was a worker who was injured on the job, not a reservist, we could, in the right circumstance, help accommodate the workplace so that if they had some kind of catastrophic injury, for instance, put an elevator in if they needed to get somewhere.

The Chair: My last point is on the mental health side, which Ms. Geary is involved in moving. How are you implementing that culture change in regard to the stigma and to the recognition of those who are suffering from operational stress or TMS?

Ms. Geary: We have specialized teams that have gained a lot of expertise in deciding whether it is TMS and in accessing treatment. They are very compassionate, caring and very expert.

About five years ago, we chose to create case management teams who deal with those types of cases only. They have been quite successful in improving the satisfaction levels of the injured workers who suffer from those types of injuries and illnesses.

With respect to stigma, we set up a collaborative effort with a group of researchers, academics, community activists and injured workers. We work together to unearth how stigma demonstrates itself within the workers' compensation system.

Le sénateur Peterson : Avec les Forces canadiennes, vous n'auriez à traiter qu'avec un seul employeur mais avec des catégories très difficiles et avant de vous lancer, il faudrait clairement évaluer la situation. Je pense que vous rencontreriez immédiatement des problèmes. Pensez-vous qu'il serait préférable que les Forces canadiennes utilisent votre modèle et vous consultent à titre de conseiller sur une base de rémunérée? Sinon, il faudrait presque établir des catégories distinctes si vous preniez en charge les dossiers des militaires avec leurs employeurs.

M. Gilkinson : Il y a beaucoup de choses qui entrent en ligne de compte lorsqu'on fait face à des problèmes de financement et autres, mais je partage votre point de vue. Comme l'a dit Mme Geary, il y a certaines options qui consistent à faire l'inventaire des meilleures pratiques et à les intégrer dans les programmes proposés.

Je vais revenir à la question du sénateur Day, parce qu'elle était excellente. Revenons donc au cas de ce réserviste qui est de retour au pays. Son employeur n'a aucune obligation à son égard, mais il veut reprendre M. Zimmermann dans son entreprise.

Notre régime nous permet d'effectuer certains aménagements. Selon les circonstances, nous paierons les frais d'aménagement des lieux de travail pour que l'employé puisse reprendre ses fonctions. Je ne sais pas si cela existe dans votre portefeuille, mais ce pourrait être une option à ranger dans la catégorie des meilleures pratiques.

Le président : Je suis peut-être lent, mais je ne comprends pas cette nuance. Vous venez de me dire que le réserviste ne serait pas couvert par votre programme, mais que s'il se blesse en dehors de son travail, vous pourriez intervenir pour faciliter son retour au travail.

M. Gilkinson : Dans le cas d'un travailleur victime d'un accident du travail, et non pas d'un réserviste, nous pourrions, selon les circonstances, aider à aménager les lieux de travail pour que l'employé puisse, s'il a subi une blessure invalidante, par exemple, bénéficier d'un ascenseur pour lui faciliter l'accès.

Le président : Mon dernier point porte sur la santé mentale, le domaine d'intervention de Mme Geary. Quelles sont les mesures que vous prenez pour faire changer les mentalités en matière de stigmatisation et de reconnaissance des personnes qui souffrent de stress opérationnel ou de stress traumatique?

Mme Geary : Nous avons des équipes de spécialistes qui ont acquis une grande expérience et qui sont à même de déceler les symptômes de stress traumatique et d'obtenir le traitement nécessaire. Ces spécialistes sont des personnes attentives et pleines de compassion.

Il y a cinq ans, nous avons décidé de mettre sur pied des équipes de gestion des cas qui s'intéressent uniquement à des cas de ce type. Grâce à leurs interventions, on a constaté une amélioration des niveaux de satisfaction des travailleurs souffrant de ces types de blessures et de maladies.

Quant à la stigmatisation, nous avons lancé une initiative en collaboration avec un groupe réunissant des chercheurs, des universitaires, des militants des milieux communautaires et des victimes d'accident du travail. Ensemble, nous essayons de comprendre comment la stigmatisation se manifeste à l'intérieur du régime d'assurance contre les accidents du travail.

We created a series of small initiatives to begin to address it. We have created a brochure that identifies the stigmatizing myths that are generated about injured workers and then the reality. It was modeled after some work done in the mental health field. We have created learning programs that all of our staff have access to that directly educate them about myths and stigma and about how some of the things they do inadvertently stigmatize injured workers. We have created tools that the staff can use to detect whether the language they are using might be hurtful to injured workers.

We have also created a recruitment screen, so that people who are seeking to come and work with us are asked specific, probing questions that get at their attitudes toward disabled people and injured workers. If they do not answer it the way we want to hear, they do not get the job.

We have done a lot of just talking with our staff. I have been out personally meeting with hundreds of our employees and talking with them about it, the harm that it causes, how it is demonstrated and what we can do to begin to change some of our behaviours.

The Chair: I would be interested in knowing what your program. However, we are over time. A member of the committee had a point, I believe.

Senator Day: I have a small point, Mr. Chair.

If someone loses a leg in a workplace accident, do you have a lump-sum payment as well as a loss-of-earnings potential?

Mr. Gilkinson: Yes, we do.

The Chair: Thank you very much.

I am afraid the time is up. Thank you enormously for very insightful responses to our queries and for your presentations.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, December 15, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:02 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.

Senator Roméo Antonius Dallaire (Chair) in the chair.

Nous avons mis sur pied une série de petites initiatives en vue de lutter contre la stigmatisation. Nous avons élaboré une brochure qui fait l'inventaire de tous les mythes concernant les travailleurs et travailleuses victimes d'un accident du travail et qui rétablit la réalité. Nous nous sommes inspirés d'autres publications consacrées au domaine de la santé mentale. Nous avons mis sur pied des programmes d'apprentissage auxquels tous les membres de notre personnel ont accès afin de leur faire prendre conscience des mythes, de la stigmatisation et des actions qu'ils posent sans y penser et qui contribuent à stigmatiser les victimes d'accidents du travail. Nous avons mis au point des outils que les membres du personnel peuvent utiliser pour vérifier si le langage qu'ils utilisent peut être blessant pour les travailleurs accidentés.

Par ailleurs, nous appliquons également, au moment du recrutement, une grille qui permet de jauger et filtrer les candidats qui postulent pour un emploi, en leur posant des questions précises en vue d'évaluer leur attitude vis-à-vis des personnes handicapées et des travailleurs accidentés. Si leurs réponses ne sont pas conformes à ce que nous attendons, leur candidature est rejetée.

D'autre part, nous parlons beaucoup à notre personnel. J'ai participé personnellement à des rencontres avec des centaines de nos employés au cours desquelles j'ai parlé des dommages que peut causer la stigmatisation, comment on peut la reconnaître et ce que nous pouvons faire pour modifier certains de nos comportements.

Le président : J'aimerais en savoir plus sur votre programme, mais nous avons déjà dépassé le temps qui nous était imparti. Je crois qu'un membre du comité aimerait soulever un point.

Le sénateur Day : C'est une toute petite question, monsieur le président.

Dans le cas d'une personne qui perd une jambe dans un accident du travail, est-ce que vous lui versez un paiement forfaitaire ainsi qu'une allocation pour perte de revenu?

Mr. Gilkinson : Tout à fait.

Le président : Merci beaucoup.

C'est tout le temps dont nous disposons. Merci énormément pour les exposés que vous avez présentés et pour les réponses très instructives à nos questions.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 15 décembre 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 2, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

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

[*English*]

The Chair: The Subcommittee on Veterans Affairs is studying the New Veterans' Charter and the evolution of that document as it applies, in particular, to the new generation of veterans.

Today, we have Dr. Deborah Norris, who is Chair and Associate Professor at the Department of Family Studies and Gerontology at Mount Saint Vincent University. She has a PhD in education, and undergraduate and master's degrees in family studies. She is involved in a number of investigative arenas of family and family relations, family education, family support and family violence.

Dr. Norris has been involved in the family violence study project in the Canadian Forces, which I remember well. I was on the recipient end of that study. Also she is involved studies in family caregiving relationships with the military, experiences with female military partners and older parents caring for sons and daughters with lifelong disabilities.

She is an applied researcher, which is of great pertinence. She commonly works with key informants in the community. The results of her work have informed the development of programs and policies that provide social support to families.

With this study of the New Veterans' Charter we are keen on knowing how the charter will impact on families and members with injuries, and how we are handling that interrelationship, particularly through Veterans Affairs Canada but also the Department of National Defence.

Professor Norris, do you have an opening statement?

Deborah Norris, Associate Professor, Family Studies and Gerontology, Mount Saint Vincent University, as an individual: Yes, I do.

Thank you, Senator Dallaire, for that lovely introduction; and thank you all for the opportunity to speak with you today.

As the senator has noted, I have had long-standing involvement with the military community and I thought it would be important to open by noting the assumptions that I work from with respect to my connection to research and practice with the military and veteran community.

There are three basic assumptions. First, there is reciprocity between military members, veterans and their families, and the military institution. There is an inextricably important relationship between the two.

Second, the definition of "family" that we use in our research with military families is broad and includes both "core" family, which includes the member, veteran, and immediate family members, particularly partners and all dependants; and moving out one level to the "immediate family, which includes children, dependants, siblings and parents of the military member or veteran.

[*Traduction*]

Le président : Le Sous-comité des anciens combattants étudie la nouvelle Charte des anciens combattants et les progrès réalisés relativement à son application, en particulier, à la nouvelle génération d'anciens combattants.

Aujourd'hui, nous accueillons Mme Deborah Norris, qui est professeure agrégée et présidente du département des études de la famille et gérontologie de l'Université Mount Saint Vincent. Elle est titulaire d'un doctorat en éducation, elle a fait des études de premier cycle en sciences familiales, et elle a obtenu une maîtrise dans ce domaine. Elle participe à des recherches dans les domaines de la famille et des relations familiales, de l'éducation familiale, du soutien familial et de la violence familiale.

Mme Norris a participé à une étude sur la violence familiale au sein des Forces canadiennes, dont je me souviens bien. J'étais un des destinataires de l'étude. Elle a aussi participé à des études sur les relations de soutien familial dans l'armée, l'expérience des partenaires de femmes militaires et les parents âgés qui s'occupent d'un fils ou d'une fille ayant une déficience permanente.

Elle s'occupe de recherche appliquée, ce qui est très pertinent. Elle collabore régulièrement avec des intervenants clés de la collectivité. Ses travaux ont éclairé l'élaboration de programmes et de politiques de soutien social pour la famille.

Dans le cadre de cette étude de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous sommes impatients de savoir quelle sera l'incidence de la charte sur les familles et les blessés. Nous voulons aussi savoir comment nous gérions cette interdépendance, particulièrement au sein d'Anciens Combattants Canada et aussi au ministère de la Défense nationale.

Madame Norris, avez-vous une déclaration préliminaire?

Deborah Norris, professeure agrégée, Études de la famille et gérontologie, Université Mount Saint Vincent, à titre personnel : Oui.

Merci, sénateur Dallaire, de cette merveilleuse présentation; et merci à tous de me donner l'occasion de vous parler aujourd'hui.

Comme le sénateur l'a indiqué, je joue de longue date un rôle actif au sein de la collectivité militaire et j'ai pensé qu'il serait important de commencer par vous faire part de mes hypothèses de départ concernant mes liens avec la recherche et mon expérience au sein de la collectivité des militaires et des anciens combattants.

Il y a trois hypothèses de base. Premièrement, il y a la reciprocité qui existe entre, d'une part, les militaires, les anciens combattants et leur famille et, d'autre part, l'institution militaire. Les deux sont indissociables.

Deuxièmement, dans le cadre de notre recherche avec les familles militaires, la définition de « famille » que nous utilisons est large et comprend à la fois le « noyau familial », soit le militaire, l'ancien combattant et les membres de la famille immédiate — les conjoints et toutes les personnes à charge, en particulier — et la « famille immédiate », où sont inclus les enfants, les personnes à charge, les frères et sœurs et les parents du militaire ou de l'ancien combattant.

I thought it might be relevant to note that while the question of what is a “family” is always controversial and up for debate, that is the definition we work from in our research program.

The third assumption we work from, and perhaps most significant for our conversation here today, is that the military member and his or her family have an immense capacity for resilience. We also take the point that resilience is not necessarily an outcome but a process. It is a way of being in the world that requires daily work and daily commitment to withstanding the pressures of life and making the most out of the opportunities that are available.

Speaking of the charter, I was heartened to see that the focus on resilience, and also resilience as a process, was front and centre as an implication underpinning many of the components of the charter. I also see reference to the social determinants of health and an ecological model, which seem to be the theoretical, practical frameworks that have been used to develop the charter.

It is worth noting that the way we approach our work at Mount Saint Vincent University with the military community also is predicated on those two organizing frameworks: the social determinants of health and the ecological approach.

Speaking of resilience, developing and maintaining resilience, of course, can be a challenge for military members, veterans and their families. My research over the years, first, began with an emphasis on the cycle of deployment, particularly as it is experienced by female military partners. Over time I moved from the emphasis on management of deployment by the female partner at home to the psychological adjustments required in balancing motherhood and the expectations of the military for female military members. We reported on that study at the Military and Veteran Health Research Forum in Kingston about a month ago. I know that some senators were there as well.

It is important to note that there is minimal research in Canada on the impact of military service on military family members. Most of the research on that has been conducted in the United States, Australia, the United Kingdom and Israel.

In the Canadian context, this has profound implications for veterans and their families. In the last few years, we have invested time in studying the economic, health and social consequences experienced by those diagnosed with service-related disabilities, most notably, post-traumatic stress syndrome, or PTSD.

At Mount Saint Vincent, we have focused our research on the care that is provided to children and aging family members throughout their life course while also managing and supporting an adult or vulnerable family members. These tasks are complicated by the consequences of military service, which, as we know today, could also involve the diagnosis of PTSD.

J'ai pensé qu'il pourrait être pertinent de noter que c'est cette définition que nous utilisons dans le cadre de notre programme de recherches, malgré le fait que la définition de ce qu'est une « famille » demeure controversée et sujette à débat.

La troisième hypothèse — et c'est probablement celle qui se rapporte le plus à la discussion d'aujourd'hui —, c'est que le militaire et sa famille ont une grande capacité de résilience. Nous adoptons aussi le point de vue que la résilience n'est pas nécessairement un résultat, mais un processus. Il s'agit d'une façon d'être qui demande un effort quotidien et un engagement de tous les jours afin d'affronter les pressions de la vie et tirer parti des occasions qui se présentent.

Pour ce qui est de la charte, le fait que la résilience — mais aussi la résilience en tant que processus — était au centre des préoccupations pour beaucoup d'aspects de la charte m'a réconfortée. Je vois aussi un lien avec les déterminants sociaux de la santé et le modèle écologique, qui semblent être les cadres de travail d'ordre pratique utilisés pour la création de la charte.

Il convient de souligner qu'à l'Université Mount Saint Vincent, notre façon d'aborder le travail avec la collectivité militaire est aussi fondée sur ces deux cadres de travail : les déterminants sociaux de la santé et l'approche écologique.

Pour ce qui est de la résilience, la développer et la conserver peut, bien entendu, être difficile pour les militaires, les anciens combattants et leur famille. Dans le cadre de mes recherches, au fil des ans, j'ai d'abord mis l'accent sur le cycle de déploiement, particulièrement en fonction de l'expérience qu'en ont les partenaires de femmes militaires. Avec le temps, j'ai modifié mon point de vue, qui est passé de celui de la gestion du déploiement par la partenaire qui restait à la maison aux ajustements psychologiques nécessaires à l'établissement d'un équilibre entre la maternité et les attentes des militaires envers les partenaires de femmes militaires. Nous avons présenté un rapport sur cette étude il y a environ un mois, à Kingston, au Forum de recherche sur la santé des militaires et des anciens combattants. Je sais que certains sénateurs y étaient aussi.

Il est important de souligner qu'il y a peu d'études au Canada sur les répercussions du service militaire sur les membres de la famille des militaires. La plupart des recherches à ce sujet ont été menées aux États-Unis, en Australie, au Royaume-Uni et en Israël.

Dans le contexte canadien, cela comporte d'importantes répercussions pour les anciens combattants et leur famille. Ces dernières années, nous avons consacré beaucoup de temps à étudier les conséquences — sur les finances, la santé et la vie sociale — subies par ceux qui ont reçu un diagnostic d'invalidité liée au service, et plus particulièrement le trouble de stress post-traumatique, ou TSPT.

À l'Université Mount Saint Vincent, nous avons axé nos recherches sur les soins fournis tout au long de leur vie aux enfants et aux membres vieillissants de la famille tout en ayant à s'occuper et à appuyer un adulte ou un membre vulnérable de la famille. Ces tâches sont rendues plus complexes par les conséquences du service militaire qui, comme nous le savons maintenant, pourraient aussi inclure un diagnostic de TSPT.

The consequences of PTSD for the military member and the veteran can be profound. A study examining the impact of the diagnosis of a service-related disability on Canadian veterans of the Vietnam War exposed ongoing problems with family and marital adjustment. These findings were corroborated by other studies, and in some of the documentation that I have provided as a backdrop to this presentation, I have cited some of those other studies. It is worth noting that not many of the documents up to this point are Canadian.

These studies reveal issues with expressiveness and self-disclosure, and establishing or re-establishing intimacy in the primary relationship when the member veteran is coping with the diagnosis and the outcome of the diagnosis of PTSD. Other researchers, particularly in one of the largest studies of mental health problems of veterans of the Vietnam War, found that rates of divorce are twice as high for veterans with PTSD. Again, I note that this is not Canadian data, but to the best of my knowledge, we do not yet know the story in this country.

I want to make it clear that the research we are doing in Halifax on this topic is in its initial stages. However, we are finding so far that there is a chain reaction within the families of those who are diagnosed with PTSD. Couples in which the male serving member sustained a combat stress injury, particularly PTSD, report more conflict, less intimacy, less consensus, less cohesion and less expressiveness than other couples. Partners of veterans with PTSD also experience higher levels of emotional distress, lower levels of marital adjustment, and increased mental health problems, not only in the veteran with the health issue but also in the partner. This has been documented.

As a side bar, I was at a meeting in Halifax on Monday with some colleagues from Dalhousie University who focus on disability broadly defined. They are finding some outcomes that cause concern as well. Not only are there mental health issues related to providing care to someone in your family with a disability, but there also seems to be a corollary effect of actual physical manifestations. The mind-body connection seems to be coming into focus, to the extent that we are able to document it to this point.

The consequences extend to the children. Children of veterans diagnosed with PTSD are more likely to have behavioural problems. This is based on research coming out of the United States. Some of these problems include both what psychologists refer to as internalizing behaviours — withdrawal, depression, changes in school performance and school behaviour — and externalizing behaviours that involve such things as acting out and sudden behaviour changes.

The Israeli work that I cited earlier notes that members of the family unit, including children and their partners and other family members, risk being consumed by what is referred to as the burden of care that is associated with the illness and the struggle

Pour le militaire et l'ancien combattant, les conséquences du TSPT peuvent être graves. Une étude sur les répercussions d'un diagnostic d'invalidité due au service auprès des vétérans de la guerre du Vietnam a révélé des problèmes durables liés à la famille et au couple. Ces résultats ont été corroborés par d'autres études, et dans certains que j'ai fournis comme contexte pour mon exposé, j'ai cité certaines de ces études. Il faut souligner que jusqu'à maintenant, peu de ces documents sont canadiens.

Les études ont révélé des problèmes sur le plan de la communication, de la capacité de s'exprimer, de la création ou du rétablissement de liens intimes au sein de la relation primaire pendant que l'ancien combattant cherche à accepter le diagnostic et les répercussions du diagnostic de TSPT. D'autres chercheurs, particulièrement dans une des plus importantes études sur les problèmes de santé mentale des anciens combattants de la guerre du Vietnam, ont constaté que le taux de divorce est deux fois plus élevé chez les anciens combattants atteints du TSPT. Encore une fois, j'indiquerai que ce ne sont pas des données canadiennes; à ma connaissance, nous ne savons pas encore ce qu'il en est au Canada.

Je tiens à ce qu'il soit clairement établi que les recherches que nous faisons à Halifax à ce sujet ne font que débuter. Jusqu'à présent, cependant, nous constatons qu'il y a une réaction en chaîne dans la famille de ceux qui sont atteints du TSPT. Dans les couples où l'homme a subi une blessure de stress opérationnel — le TSPT en particulier —, on rapporte davantage de conflits et un manque d'intimité, de consensus, de cohésion et de communication par rapport aux autres couples. Les partenaires des anciens combattants souffrant du TSPT ont aussi un taux plus élevé de troubles émotionnels, s'adaptent moins bien à la vie conjugale, et ont davantage de problèmes de santé mentale; cela peut être observé non seulement chez l'ancien combattant qui a un problème de santé, mais aussi chez la partenaire. Nous l'avons consigné.

Lundi, soit dit en passant, j'ai assisté à une réunion à Halifax avec quelques collègues de l'Université Dalhousie qui étudient l'invalidité, au sens large. Ils font aussi état de résultats préoccupants. Non seulement on relève des problèmes de santé mentale liés à la prestation de soins à un membre de la famille ayant une déficience, mais il semble aussi y avoir des conséquences qui se présentent sous forme de manifestations physiques réelles. Le lien entre le corps et l'esprit semble faire partie de l'équation, au point où nous sommes en mesure de le consigner.

Les conséquences s'étendent aux enfants. Les enfants des anciens combattants atteints du TSPT sont plus susceptibles d'avoir des problèmes de comportement. C'est ce que révèle la recherche faite aux États-Unis. Certains de ces problèmes comprennent à la fois ce que les psychologues appellent des problèmes comportementaux d'intérieurisation — retrait, dépression, modification du rendement scolaire et du comportement à l'école — et des problèmes comportementaux d'extériorisation comme un passage à l'acte et un changement soudain de comportement.

Les travaux israéliens que j'ai cités plus tôt montrent que les membres de l'unité familiale, y compris les enfants et de leurs partenaires ainsi que d'autres membres de la famille, risquent d'être accablés par ce qu'on appelle le fardeau des aidants naturels

to maintain their independence and autonomy. Again referencing the Israeli work, female partners of veterans diagnosed with PTSD reported that their lives revolved around their husbands. The phrase that the researchers used was “the illness as navigating living.” The illness became the central organizing feature of the family’s life, shaping both the physical and the emotional lives of the women involved.

The women in that Israeli study also reported tension between fusing and losing their identity in their husband’s illness and the struggle to maintain some independence. The balance is referred to in their study as “the tension between merging and individuation.” The tendency is to get totally involved in the illness such that there is a loss of self. The women in that study talked about how they had to work very hard to keep their identity in the face of the illness.

Again in a preliminary way, the work that one of my graduate students and I have done and on which we reported at the forum last month echoes some of the findings of this research. In our small qualitative study of Halifax women who were married to veterans, which we released within the last two years, they reported that they were beginning to mimic some of the symptoms of the PTSD, exaggerated startle response being one that came to mind.

The women with whom we worked noted that they worked very hard to redefine the relationship. They have to cope with the need to be hyper-vigilant, to be always watchful and mindful of any signs that show that there is distress or something that is not going well for the partner with the diagnosis.

A very intriguing finding about which we want to learn more is the notion of ambiguous loss. The women we worked with in Halifax indicated that they married or partnered originally with a different person and that in the aftermath of the diagnosis, which resulted, of course, from the service, they were dealing with the loss of the person with whom they had originally fallen in love, married and formed a life. We refer to this, as do the Israeli researchers, as an ambiguous loss.

One of the women in our study referred to it as a present absence. The person who was is no longer there. While the person is still there physically, and visible to them, emotionally and psychologically the person who was is no longer available to them.

Psychologists refer to this as secondary traumatic response syndrome. Dr. Charles Figley, an American psychologist, coined that term. In fact, STSR, secondary traumatic response syndrome, is now recognized as a health outcome for partners and family members of members and veterans diagnosed with PTSD.

associé à la maladie et à la lutte pour le maintien de leur indépendance et de leur autonomie. Pour revenir encore une fois à la recherche israélienne, les conjointes des anciens combattants atteints du TSPT ont déclaré que leur vie était centrée sur leur mari. La phrase que les chercheurs ont utilisée était « la maladie comme mode de vie ». La maladie est devenue l’élément central de l’organisation de la vie familiale, modelant à la fois les aspects physique et affectif de la vie des femmes concernées.

Les femmes qui ont participé à l’étude israélienne ont également signalé des tensions entre la fusion et la perte de leur identité dans la maladie de leur mari et de la lutte pour conserver une certaine indépendance. Dans l’étude, on parle de « la tension entre la fusion et de l’individualisation ». On observe une tendance à l’implication totale dans la maladie, de sorte qu’il en résulte une perte de soi. Les femmes de cette étude ont parlé du travail acharné qu’elles ont dû faire pour conserver leur identité dans ces circonstances.

Le travail — toujours à une étape préliminaire — qu’un de mes étudiants diplômés et moi avons fait et sur lequel nous avons fait rapport le mois dernier au forum reprend une partie des résultats de cette recherche. Dans le cadre de notre petite étude qualitative sur des femmes d’Halifax mariées à d’anciens combattants, que nous avons publiée ces deux dernières années, ces femmes ont indiqué qu’elles avaient commencé à imiter certains des symptômes du TSPT; un de ceux qui leur venaient à l’esprit est une réaction de sursaut exagérée.

Les femmes avec lesquelles nous avons travaillé ont fait remarquer qu’elles ont travaillé très fort pour redéfinir leur relation. Elles doivent s’habituer à devoir constamment être extrêmement vigilantes, toujours sur le qui-vive, et à être conscientes des signes qui indiquent que leur partenaire est en détresse ou que quelque chose ne va pas.

Une conclusion très intéressante que nous aimerais approfondir est la notion de perte ambiguë. Les femmes d’Halifax avec lesquelles nous avons travaillé ont indiqué qu’à l’origine, elles étaient mariées ou avaient une relation avec une personne totalement différente; à la suite du diagnostic, qui est manifestement attribuable au service, elles étaient confrontées à la perte de la personne de qui elles étaient tombées amoureuses, avec laquelle elles s’étaient mariées et s’étaient fait une vie. À l’instar des chercheurs israéliens, nous appelons cela une perte ambiguë.

Une des femmes dans notre étude a parlé de ce phénomène comme une absence présente. La personne que le conjoint était n’est plus là. Même si la personne est toujours là physiquement et que les femmes peuvent les voir, la personne qui existait avant n’est plus là pour elles, tant sur le plan émotif que psychologique.

Les psychologues appellent cela le trouble de stress post-traumatique secondaire. Le Dr Charles Figley, un psychologue américain, a inventé ce terme. En fait, le TSPTS — le trouble de stress post-traumatique secondaire — est maintenant reconnu comme un problème de santé pour les partenaires et les membres de la famille des militaires et des anciens combattants atteints du TSPT.

In conclusion, before engaging in discussion and dialogue with you, there is little known about how the family members of members and veterans diagnosed with PTSD experience secondary trauma, and there is not full understanding of the processes by which it occurs. The research I have cited does tell us something about it, but, again, very little of it is Canadian and we still have many unanswered questions. I think that some of those unanswered questions have implications for the charter, which brings this back full circle.

In the face of all this, as is noted in the Israeli study and in our preliminary work in Halifax, some women did report some life satisfaction associated with being the primary caregiver. They felt they were doing what they were called to do: They were finding new strengths, capacities and opportunities for developing and maintaining resilience. As hard as it was in the face of that situation, there were moments when they felt they were discovering new things about themselves that worked to their advantage, as well as to the advantage of the others.

Essentially, as one of the women in our study noted, being the strong one can be empowering, and in some cases they drew incredible strength from their partners because they saw what actual work was invested by them on a daily basis in being well and healthy.

Questions emerge. One of the recommendations that I see in the report of the advisory committee, tasked with working with the New Veterans' Charter, is the need for a needs-based philosophy of services. More questions and research need to be done to support that outcome, which is of course central to the charter.

There are other questions that I think can be addressed that will support the implementation of the charter. How does military service affect serving members, veterans and their families over the life course? In particular, what are the negative consequences but also what are the positive consequences? Do these consequences develop over time? If so, how? How do personal attributes, interpersonal relationships, resources, policies and entitlements affect the life course and combat-related outcomes of military service for members, veterans and their families?

A question that we are interested in pursuing in our research in Halifax is: What are the pathways to resilience across the life course for members, veterans and their families? What strengths and challenges emerge along the way? What do military members, veterans and their families need to develop and maintain resilience?

Of course, the central question is: Is there value in developing a mandate for policy and program development organized around a resilience-based model that will empower families to seek, recognize and benefit from their capacities and strengths? Essentially, of course, I agree that this goal is indeed worthwhile, and one that can be pursued through the interplay of those of us involved in research, practitioners and so on.

En conclusion, avant de commencer la discussion avec vous, on sait peu de choses sur la façon dont les membres de la famille des militaires et des anciens combattants atteints de TSPT vivent le traumatisme secondaire, et on ne connaît pas ce qui le déclenche. Les recherches que j'ai citées nous donnent des pistes, mais, là encore, très peu de données sont canadiennes et beaucoup de questions demeurent sans réponse. Je pense que certaines de ces questions ont une incidence sur la charte, ce qui nous ramène au point de départ.

Malgré tout, l'étude israélienne et le travail préliminaire effectué à Halifax indiquent que certaines femmes sont valorisées par leur rôle de soignantes principales. Ces femmes ont dit qu'elles faisaient ce qui était attendu d'elles et qu'elles trouvaient des forces, des capacités et des occasions nouvelles pour développer et maintenir la résilience. Même si c'était difficile dans les circonstances, elles se découvraient des qualités, qui les avantageaient et dont profitaient les autres.

Au fond, comme l'a mentionné une femme dans notre étude, il est stimulant d'être la personne forte; dans certains cas, les femmes ont puisé des forces dans l'énergie mise par leur partenaire au quotidien pour assurer leur bien-être et maintenir une bonne santé.

Il faut tirer des choses au clair. J'ai constaté dans le rapport du comité consultatif, chargé de s'occuper de la nouvelle Charte des anciens combattants, qu'on recommandait d'axer les services sur les besoins. Il faut se poser de plus amples questions et effectuer davantage de recherche pour favoriser l'atteinte de l'objectif, qui est bien sûr essentiel à la charte.

Je pense qu'il faut régler d'autres questions pour encourager la mise en œuvre de la charte. Il faut connaître l'influence à long terme du service militaire sur les soldats, les anciens combattants et les familles. En particulier, il importe d'en savoir plus sur les conséquences négatives et les conséquences positives. Les conséquences apparaissent-elles et augmentent-elles avec le temps et, dans l'affirmative, de quelle façon? Nous devons apprendre comment les qualités personnelles, les relations interpersonnelles, les ressources, les politiques et les droits modifient le cours de la vie et les enjeux liés au combat pour les militaires, les anciens combattants et les familles.

Dans les recherches menées à Halifax, nous voulons comprendre de quelle façon les militaires, les anciens combattants et les familles parviennent à la résilience au cours de leur vie. Quelles forces s'éveillent et quels problèmes se présentent au fil du temps? Que faut-il à ces gens pour acquérir et conserver la résilience?

Bien sûr, il importe avant tout de se demander s'il vaut la peine de concevoir des politiques et des programmes fondés sur un modèle de résilience pour que les familles puissent chercher et reconnaître leurs aptitudes et leurs forces et en profiter. Évidemment, je pense que, grosso modo, il s'agit d'un objectif digne d'intérêt, qu'on peut poursuivre grâce au travail des chercheurs, des spécialistes, et cetera.

I am heartened by the reference in the report of the New Veterans' Charter by the advisory group in recommending the social determinants of health and an ecological model for program, policy and research, and growth in all those areas in the future.

Thank you for your attention, and I welcome any feedback or questions.

The Chair: Thank you very much. To inform our colleagues, we have to end this session at about a quarter to one o'clock at the latest, as we started a little late. I have three introductory comments from my colleagues for you.

First, you have often used the term "illness" when talking about operational stress injuries. I guess that is a technical term. However, it is not the term that the soldiers, sailors or airpersons are at ease with. I feel I have lived with an injury and not an illness. I suppose there is a qualifier there somewhere.

The New Veterans' Charter has been ambiguous on how far it goes in helping the family. I am interested in your definition of "family" and what support it should receive, as we move on with that issue.

A few words on the research side: that is a deficiency that is also seemingly not apparent in the charter, but yet it wants to use sophisticated instruments, for which we do not necessarily have the research in that forum.

First let me go to my colleagues for questions; to the deputy chair, Senator Manning.

Senator Manning: Thank you for your presentation today. In the interests of time, you have given us a lot of information in your opening remarks. It would be nice to have much more time than what we have today to delve into those remarks.

I want to follow up on the last comment by the chair. You referred to the Israeli study and other studies that have been done, and you also made reference to the lack of research in Canada in relation to military families. Can you give us an idea of whether there is research that we can refer to as a committee that you are aware of in regard to the Canadian component? Have you been involved in work, or are you aware of work that others have been involved in, to give us an idea of what is out there, and, more important, what is not out there? Then we can follow up from there.

Ms. Norris: For sure: In Canada, if you are referring to Canadian research, colleagues at the University of Alberta, Dr. Janet Fast and Dr. Norah Keating conducted research — I think it was upwards of 200 telephone interviews — with family members of severely injured — and I take your point, Senator Dallaire — veterans. The report was entitled *Wounded Veterans, Wounded Families*. Some of you may have come across that report. It has received rightly a lot of attention within VAC, because it is a credible piece of research. I most notably flag that piece of work.

Je suis heureuse que, dans le rapport sur la nouvelle Charte des anciens combattants, le comité consultatif ait recommandé de prendre en compte les déterminants de la santé et un modèle écologique pour élaborer des programmes et des politiques, effectuer de la recherche et apporter des améliorations dans tous ces domaines.

Je vous remercie de votre attention et je vous invite à faire des commentaires ou à poser des questions.

Le président : Merci beaucoup. Étant donné que nous avons commencé un peu en retard, je signale à mes collègues que nous devons mettre fin à la présente partie de la séance au plus tard à 12 h 45. Je vais maintenant vous faire part de trois remarques formulées par mes collègues.

Vous avez souvent dit que les blessures de stress opérationnel étaient des maladies. J'imagine que c'est un terme technique. Cependant, il rend mal à l'aise les soldats, les marins ou les aviateurs. J'estime que je vis avec une blessure, pas une maladie. Je suppose qu'il y a une certaine différence.

La nouvelle Charte des anciens combattants est vague concernant l'aide accordée à la famille. J'aimerais connaître votre définition de la famille et le soutien qu'elle doit recevoir selon vous.

Concernant la recherche, je dirai brièvement que la charte comporte un autre défaut caché, mais qu'elle propose tout de même d'utiliser des instruments complexes, que nous ne connaissons pas nécessairement.

Je cède la parole au vice-président, le sénateur Manning.

Le sénateur Manning : Merci de votre exposé d'aujourd'hui. Concernant le temps dont nous disposons, vous avez donné beaucoup d'informations dans l'exposé. Il serait agréable de discuter bien plus longtemps.

Je veux revenir sur la dernière remarque de la présidence. Vous avez parlé d'études, notamment celle menée en Israël, et vous avez dit qu'on n'effectuait pas assez de recherche sur les familles de militaires au Canada. Savez-vous s'il y a des recherches effectuées au pays dont nous pouvons examiner le rapport? Pour que nous sachions ce qui se fait et surtout ce qui ne se fait pas, pouvez-vous nous dire si des travaux ont été effectués, auxquels vous avez participé ou non, qui pourraient nous éclairer?

Mme Norris : Si vous pensez aux recherches canadiennes, mes consœurs Janet Fast et Norah Keating de l'Université de l'Alberta ont mené une recherche pour laquelle on a appelé plus de 200 membres de la famille d'anciens combattants grièvement blessés, pour prendre l'expression du sénateur Dallaire. Le rapport est intitulé *Wounded Veterans, Wounded Families*. Vous l'avez peut-être consulté. À juste titre, le ministère des Anciens Combattants s'est beaucoup intéressé au rapport, car c'est une recherche crédible, que je recommande fortement d'examiner.

Of course, Dr. Deborah Harrison has conducted work over the years on military families, most notably looking at the cycle of deployment and a family violence study. I understand from that there were recommendations for Directorate Quality of Life, DQOL. I am not sure if it still lives with that acronym.

The Chair: It has come back.

Ms. Norris: I know there was a concerted effort by DQOL researchers and policy developers to implement the recommendations that came out of her work. I certainly flag Dr. Harrison's work. She is a retired professor from University of New Brunswick, but her work is still relevant to some of the experience we see in Canada with members particularly, not so much with veterans; for example, it is relevant to the Keating and Fast work coming out of Alberta.

The Chair: The vacuum areas that the senator referred to?

Ms. Norris: The areas where we do not know a lot: We do not know a lot about the impact of service on veterans and their families, military members and their families. To the extent we can call the response secondary trauma, we do not know how that is experienced or understood within the family or by those who try to provide support to them. We do not know a lot about models of care yet, if we want to talk about the practical side.

One thing I was interested in seeing in the charter, and I mentioned this point to Senator Pépin prior to our meeting here, was the extent to which the well-developed military family resource network can be used as a way to provide some kind of support, at the least in the transition from active service to life as a veteran.

Again, I think we need to have, as researchers, policy-makers and program developers, conversations about models of care and strategies for using the infrastructures that we already have: perhaps building on them, but at least beginning with what we have, and seeing what is working and what could work.

Senator Manning: I am interested in your comments with regard to the burden of care and maintaining independence, and who is responsible for the burden of care. In some of the testimony we have received here in the past several months, we talked to soldiers at the end of the table here. Almost without a doubt, with every one of them, I had the feeling it is not about them personally; it is about the family. It is about their spouse, their children, and everyone else who is involved, once they return from somewhere like Afghanistan with a serious injury.

In many cases, for me as an untrained person, I felt that many of the injuries were not visible injuries; they are injuries beyond that.

In the work you have done, do I have a proper read from what we are hearing is the major concern out there? If so, is there any work you know of, in regard to research, that has addressed that issue?

Ms. Norris: If I understand the issue you are referring to, you mean the stigmatization that goes along with having an invisible injury? The general mental health community has been trying to address that one.

Au fil des ans, Mme Deborah Harrison a fait des recherches sur les familles de militaires. Notamment, elle a étudié le cycle de déploiement et la violence familiale. Si je ne m'abuse, des recommandations ont été faites à la Direction de la qualité de la vie, qu'on appelle peut-être encore la DQV.

Le président : On recommence à employer le sigle.

Mme Norris : Je sais que les chercheurs et les responsables de l'élaboration des politiques à la DQV ont collaboré pour appliquer les recommandations. Le travail de Mme Harrison est tout à fait digne de mention. Les recherches de cette ancienne professeure de l'Université du Nouveau-Brunswick, maintenant à la retraite, qui portent essentiellement sur les militaires canadiens, et non sur les anciens combattants, sont toujours pertinentes. Par exemple, elles aident Mmes Keating et Fast, en Alberta.

Le président : Parlez-vous des domaines à défricher qu'a évoqués le sénateur?

Mme Norris : Je parle des domaines dont nous savons peu de choses. Nous n'en savons pas beaucoup sur l'incidence du service militaire pour les anciens combattants, les soldats et les familles. Dans la mesure où il est question de traumatisme secondaire, nous ne savons pas ce que vivent ou ce qu'en pensent les familles ou ceux qui offrent du soutien. Sur le plan pratique, les modèles de soins ne nous sont pas familiers.

Ce que je voulais voir dans la charte et dont j'ai parlé au sénateur Pépin avant la séance, c'est dans quelle mesure le réseau bien établi de ressources accessibles aux familles de militaires peut offrir du soutien, au moins pour passer du service actif à la retraite à titre d'ancien combattant.

Je répète qu'en tant que chercheur, décideur et chargé de l'élaboration des programmes, nous devons discuter des modèles de soins et des stratégies qu'il faut employer pour tirer profit des infrastructures existantes. Nous pourrions améliorer ce qui est déjà là, mais il importe de commencer par voir ce qui fonctionne.

Le sénateur Manning : Je m'intéresse à ce que vous avez dit sur qui doit offrir des soins et le maintien de l'indépendance. Je suis presque certain que tous les soldats qui ont témoigné ces derniers mois se préoccupaient d'abord de leur famille, au lieu d'eux-mêmes. Par exemple, les militaires qui reviennent d'Afghanistan grièvement blessés veulent surtout le bien de leur conjoint ou de leur conjointe, de leurs enfants et de tous leurs proches.

Je n'ai pas de formation, mais dans bien cas, je considérais que les blessures n'étaient pas visibles, que la souffrance allait au-delà des blessures physiques.

Ai-je bien compris qu'il s'agit de la principale préoccupation à laquelle vous êtes confrontée dans le cadre de votre travail? Si oui, savez-vous si on a mené des recherches sur cette question?

Mme Norris : Parlez-vous de la stigmatisation des personnes souffrant d'une blessure qui n'est pas apparente? La communauté de la santé mentale en général essaie de remédier à la situation.

I am not a psychologist. I am more on the sociological side of things, so I am not as well versed in the strategies for trying to deal with stigmatization. I say this with the greatest deference because I have no personal connection to the military other than being a researcher for the last 20 years. Everyone asks me why I do this research, because I have no familial connection past or present but a very strong interest in the military community. However, I do know that when I meet with families and staff, there is still a great deal of conversation about military members, men and women, having some reluctance to bring forward any kind of invisible injury, such as a PTSD diagnosis or the thought that there might be a diagnosis.

The general issues we see in our culture overall around stigmatization anecdotally from what I know to this point are real in a particularly acute way within the military community, and I say with the greatest of respect to those here who have been or are military members, because of the ethos of the military about combat readiness and being strong and self reliant, which are vitally important attributes to have when you wear the uniform.

Senator Pépin: Welcome and thank you for coming. I know there is a network of specialists, psychologists and psychiatrists across the country to look after veterans. Who are those experts and is the network well established across the country?

Ms. Norris: To the best of my knowledge, the network and system of support has great promise. From some anecdotal information I have from the families, mostly women who are military partners or former military partners, is the peer-counselling model seems to work the best, particularly the one implemented by the OSISS group, which is intriguing in other ways because it represents a connection between DND and VAC.

Senator Pépin: They say they have a 1-800 phone line open 24 hours a day seven days a week to veterans and their families.

Ms. Norris: Yes, and that is through the OSISS Program as well as the one-to-one peer counselling model.

Senator Pépin: They announced in 2007 some clinics, and there were only five or 10 clinics; and in 2009, there were 10 clinics across the country. Do you know how many we have in 2010?

Ms. Norris: That I do not know. I do not know how many clinics we have across the country. Do you mean clinics that focus PTSD?

Senator Pépin: Yes, clinics that military and family can go to when it is very important and urgent.

Ms. Norris: I do not have that information.

Senator Pépin: There was a meeting with the Veterans Ombudsman, and one person said that the New Veterans' Charter does not favour bachelors or certain categories of widows.

Je ne suis pas une psychologue; je suis plutôt une sociologue. Par conséquent, je ne suis pas ferrée sur les stratégies visant à lutter contre la stigmatisation. Je dis cela dans le plus grand respect, parce qu'à part le fait d'être chercheuse dans le domaine depuis 20 ans, il n'y a rien qui me rattache à l'armée. Tout le monde me demande pourquoi j'effectue ces recherches. C'est un milieu qui m'intéresse énormément. Quoi qu'il en soit, lorsque je rencontre des familles et du personnel, il est encore souvent question de la réticence des militaires, hommes ou femmes, à parler d'une blessure invisible, telle que le TSPT, qu'elle soit diagnostiquée ou potentielle.

D'autant que je sache, tous les problèmes que nous observons dans notre culture en général en ce qui a trait à la stigmatisation sont encore plus graves dans l'armée, et je le dis dans le plus grand respect de ceux ici qui sont militaires ou qui l'ont été, à cause de la philosophie selon laquelle les gens qui revêtent l'uniforme doivent être prêts au combat, forts et solides.

Le sénateur Pépin : Je vous souhaite la bienvenue et je vous remercie d'être venue aujourd'hui. Je sais qu'il y a un réseau de spécialistes, de psychologues et de psychiatres partout au pays qui se penchent sur la situation des anciens combattants. Pouvez-vous nous dire qui sont ces experts et si le réseau est bien établi partout au pays?

Mme Norris : À ma connaissance, le réseau et le système de soutien sont très prometteurs. D'après des renseignements recueillis ici et là auprès des familles, principalement auprès des conjointes ou anciennes conjointes de militaires, le modèle d'entraide par les pairs semble être ce qui fonctionne le mieux, particulièrement celui mis en œuvre par le groupe de SSBSO, ce qui est fascinant à certains égards parce qu'il sert d'intermédiaire entre le MDN et ACC.

Le sénateur Pépin : On dit qu'il y a une ligne 1-800 qui permet aux anciens combattants et à leurs familles de parler à quelqu'un tous les jours 24 heures sur 24.

Mme Norris : Absolument, et c'est par l'entremise du programme de SSBSO et des séances individuelles d'entraide par les pairs.

Le sénateur Pépin : En 2007, on a annoncé l'ouverture de cliniques, et seulement cinq à 10 cliniques ont vu le jour. En 2009, on en comptait dix partout au pays. Savez-vous combien il y en a en 2010?

Mme Norris : Je l'ignore. Parlez-vous uniquement des cliniques qui se concentrent sur le TSPT?

Le sénateur Pépin : Oui, les cliniques où peuvent se rendre les militaires et leurs familles lorsque c'est très important et urgent.

Mme Norris : Je n'ai pas cette information.

Le sénateur Pépin : On a tenu une réunion avec l'ombudsman des anciens combattants, et une personne a indiqué que la nouvelle Charte des anciens combattants ne favorisait pas les célibataires ou certaines catégories de veuves.

What do you think about that? Do you agree? If it is true, what could be done to have it better organized and more available?

Ms. Norris: That is interesting because there is often a gap between the spirit of a policy, such as the charter, and how it is implemented. When you read the charter, when you read the report of the advisory group, there seems to be an indication of a broad definition of family, such as I brought forward for consideration at the top of my remarks today, that families should be broadly defined. There is always an issue of getting it too broadly defined because then some people who really need the help may not get it.

Senator Wallin: Senator Dallaire and I were thrilled by what we saw going on at Kingston and that there is a real possibility that this might work with universities coming together and collecting this research, because it is bleak in terms of uniquely Canadian studies.

My question is on the flipside, and I always try to pose it with great caution. As we discuss this in greater and greater depth and detail, I am worried about the “medicalization” or the “psychologization,” whatever the word will be, of service to country, of family, of family issues. We can all name 14 other professions that make the professionals’ lives stressful. These professions cause marriages to break up, and cause the kids to suffer the consequences. Journalists fly around the world on a minute’s notice and go away from home.

While I want to ensure we are not letting anybody drop through the cracks, I also do not want to feel we are putting a stamp on anyone and everyone who has ever served their country and gone to Afghanistan or war. I do not want to stamp those people that somehow, something might be wrong with them.

I know you have to cast your net broadly when doing research. How do we achieve that balance?

Ms. Norris: One of the ways in which I have tried to think about that — in some cases this might be justified, but at the risk of being labelled a Pollyanna — is I try to enter my understanding of the military community by asking myself what is working with the people I work with. What are the strengths and capacities here?

Not to sound over the top about this, but some of the strongest people I have met in my life have been military women, women who are married or partnered into the military. They are incredibly self-reliant and resilient women, managing babies, shovelling snow, and moving their household in the middle of the six-month deployment. These women can be living in Halifax, perhaps a francophone far away from her family of origin, whatever. It has been inspiring for me as a woman to see how some of these other women do it.

That does not mean we do not deny the issues and places where there are problems. I have had the privilege of working with a number of women in the military community who have struggled and are continuing to struggle.

Qu'en pensez-vous? Êtes-vous d'accord? Si c'est vrai, que peut-on faire pour que ce soit mieux organisé et plus accessible?

Mme Norris : C'est intéressant, parce qu'il y a souvent un écart entre l'esprit de la politique, telle que la charte, et la façon dont elle est mise en œuvre. Quand on lit la charte, quand on lit le rapport du groupe consultatif, on semble donner un sens très large à la famille. Comme je l'ai dit au début de ma déclaration aujourd'hui, la définition de « famille » doit être plus englobante. Il faut toutefois faire attention de ne pas trop élargir la définition afin que les gens qui ont réellement besoin d'aide ne soient pas laissés pour compte.

Le sénateur Wallin : Le sénateur Dallaire et moi avons été enchantés de voir ce qui se passe à Kingston et d'apprendre qu'il y a une réelle possibilité que les universités collaborent dans le cadre de cette étude, étant donné qu'il y a visiblement un manque du côté des études proprement canadiennes.

J'aimerais poser une question, et je fais toujours preuve de prudence lorsque j'aborde l'envers de la médaille. Puisque nous approfondissons cette question, je suis préoccupée par la « médicalisation » ou la « psychologisation », ou peu importe comment vous appelez ça, des services qu'on offre aux familles. Nous pouvons tous nommer 14 autres professions stressantes, qui brisent des mariages et qui font souffrir des enfants. Des journalistes parcouruent le monde et doivent quitter leurs familles à une minute d'avis.

Même si je veux m'assurer qu'on ne laisse personne pour compte, je ne veux pas non plus qu'on accole une étiquette aux gens qui ont servi leur pays, qui ont été déployés en Afghanistan ou qui ont connu la guerre. Je ne veux pas qu'on pense tout de suite à ce qui ne va pas chez ces gens.

Je sais que vous devez ratisser large lorsque vous effectuez vos recherches. Comment parvenons-nous à atteindre cet équilibre?

Mme Norris : J'ai tenté d'examiner cette question sous plusieurs angles — dans certains cas, cela pourrait être justifié, mais au risque de paraître trop optimiste —, je me suis plutôt interrogée sur les forces et les capacités des personnes avec qui je travaille.

Je peux dire, sans exagérer, que les conjointes des militaires font partie des personnes les plus fortes que j'ai rencontrées dans ma vie. Ce sont des femmes incroyablement fortes et autonomes, qui s'occupent de leurs enfants, pellettent la neige et déménagent au milieu du déploiement de six mois. Ces femmes peuvent vivre à Halifax, et ce sont peut-être des francophones qui vivent loin de leur famille d'origine. La force de ces femmes m'a beaucoup inspirée.

N'empêche qu'il ne faut pas minimiser les problèmes pour autant. J'ai eu la chance de travailler avec des femmes de la communauté militaire qui se sont battues et qui continuent de le faire.

However, on the flipside, there is interest not just from my own sense of things but more broadly, and I think I saw this at the conference, the forum in Kingston, with using a resilience framework, using a model wherein our entry point is what is working and what are the strengths.

Senator Wallin: I think that is important. I have had some psychological training, and I would like to see that reflected in the research as well because I think that is a really important strength.

Senator Plett: I will make just a few comments before I ask a question, and I will try to be brief, chair. The comments are in light of, I suppose, the chair's opening remarks into his opinion of the New Veterans' Charter. I want to briefly touch on some of the things this government has done.

We restored the 1995 cuts to allied veterans and have extended these vital benefits and services to allied veterans from the Korean War and some family members. We successfully implemented the New Veterans' Charter that represents the most sweeping changes to the way we have cared for our veterans in 60 years.

In addition to maintaining full financial supports for our modern-day veterans, the New Veterans' Charter breaks new ground by focusing on the wellness of our veterans and their families. Approximately 20,000 veterans have received New Veterans' Charter benefits as of December 31, 2009. As part of this new approach, our government compassionately approved lump-sum death benefits of \$250,000 to the survivors of four fallen Canadian soldiers who died between the passage of the New Veterans' Charter, on May 13, 2005, and the day prior to its coming into force, on April 1, 2006.

Veterans Affairs Canada is doubling the number of operational stress injury clinics we operate bringing the total to 10.

That is only a few of the things that this government has done for veterans, and the list goes on.

My question is related to a visit that many of us around this table had to Edmonton, about a week ago. We saw many of the veterans. We visited with many of the injured veterans, whether they had injuries that were visible or not visible.

We visited a wonderful facility. I am not sure of the name of it, but it is where veterans go to seek help and to be put on the list. We saw the facility. We were talking to the veterans there. One veteran mentioned to me that he waited six months before he received help. When we visited the facility, I asked a question about that wait. They knew the veteran I was talking about. He did not need to wait six months for help or to be seen. However, because it was an injury that was not visible, they put him on a six-month program where they needed to see what the advancement of his injury would be before they could properly prescribe help.

Cependant, il y a un intérêt, pas seulement selon mon expérience, mais de façon plus générale, et je pense que je l'ai observé à la conférence, au forum de Kingston, à l'égard d'un cadre de résilience, un modèle axé sur les capacités et les forces.

Le sénateur Wallin : Effectivement. J'ai reçu une formation en psychologie, et j'aimerais que cet aspect soit également reflété dans la recherche. Je considère qu'il s'agit d'une force très importante.

Le sénateur Plett : Si vous me le permettez, j'aimerais faire quelques observations avant de poser une question, et je tâcherai d'être bref, monsieur le président. J'aimerais revenir sur le mot d'ouverture du président au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants. J'aimerais brièvement parler des mesures qu'a prises le gouvernement.

Nous avons rétabli les prestations et les services aux anciens combattants alliés qui avaient été interrompus en 1995 et nous avons élargi leur portée pour inclure les anciens combattants de la guerre de Corée et leurs familles. Nous avons mis en œuvre la nouvelle Charte des anciens combattants avec succès, ce qui constitue le changement le plus important dans le traitement de nos anciens combattants depuis 60 ans.

En plus d'accorder un plein soutien financier aux anciens combattants d'aujourd'hui, la charte innove en veillant au bien-être de nos anciens combattants et de leurs familles. En date du 31 décembre 2009, près de 20 000 anciens combattants avaient touché des prestations dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants. À cet égard, notre gouvernement a versé des prestations de décès forfaitaires de l'ordre de 250 000 \$ aux survivants des quatre soldats canadiens décédés entre le 13 mai 2005, date de l'adoption de la nouvelle Charte des anciens combattants, et le 1^{er} avril 2006, le jour précédent son entrée en vigueur.

Le ministère des Anciens Combattants est en train de doubler le nombre de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel, qui passera à 10.

Ce ne sont là que quelques-unes des initiatives du gouvernement pour les anciens combattants.

Ma question porte sur une visite à Edmonton à laquelle bon nombre d'entre nous ont participé, la semaine dernière. Nous avons vu de nombreux anciens combattants, qui avaient subi soit des blessures physiques, soit des blessures psychologiques.

Nous avons visité un établissement merveilleux et discuté avec des anciens combattants. J'oublie comment s'appelle cet établissement, mais c'est là où les anciens combattants vont pour obtenir de l'aide et ajouter leur nom à la liste. Un des anciens combattants que j'ai rencontrés m'a dit qu'il avait attendu six mois avant d'obtenir de l'aide. Lors de notre visite, j'ai posé une question sur le temps qu'a dû attendre cet homme. . Les responsables connaissaient l'homme en question. Il n'avait pas besoin d'attendre six mois avant d'obtenir de l'aide ou d'avoir une consultation. Toutefois, puisque sa blessure n'était pas visible, il a été inscrit à un programme de six mois au cours duquel on a évalué l'étendue de sa blessure avant de pouvoir l'aider correctement.

The biggest thing that I noticed there — and I am wondering whether this situation is common amongst families as well — was a lack of knowledge. Sitting at a lunch table with a number of the young veterans, I asked that same question. They said, yes, but I was talking to young 25-year-old men and women who thought they were invincible and did not think that they would ever have a problem. They were veterans but they had not been injured. The comment was made that, rather than going to these seminars where they will tell us this and our eyes will glaze over, we would rather be doing something else.

Do the families receive the information they need — not the help? I am convinced that they receive help, but do they receive the information they need so that they know where to go and what kind of help they can access?

Ms. Norris: My response is that I concur. I think the help is there. However, there is no doubt that more needs to be done. That is why, when we look at gaps, I speak to models of care and try to figure out what we are doing well and what we can do differently.

I think there is a deficit in our communication about what is ongoing and what is available to military members and their families and veterans.

Senator Plett: How do we overcome that deficit? Until I went to Edmonton, I believed that it was our fault. Then these young people tell me: no, we have these programs; we can go and get the information; I would rather be out drinking beer than going to that seminar.

It was a 25-year-old man who said that.

How can we ensure they receive the information?

Ms. Norris: In the case of the 25-year-old person, one advantage or disadvantage of youth is that they think these things will never happen to them. When the injury is an invisible one, it is even harder to put a finger on it.

What I understand from my friends in psychology is that some of these injuries do not manifest until months or years down the road. That delay complicates things as well. It is not like breaking an arm or a physical injury.

How do we do it? At the risk of sounding like I am speaking from my own standpoint, which perhaps I am, we need to have research. It is our job, as researchers — and I am an applied researcher — to ensure that we help, as researchers and as practitioners, to ensure that good messages are conveyed about not only what the issues are but also what can be done about them.

We need, researchers, policy makers and practitioners both within the military community and, as what I would call myself, outside the military community, so that we all work as members of a team with a well-developed communication plan to ensure people know that, first, it is okay. That is not to say that we will not still cope with those 25-year-olds who will never imagine that they have an injury that requires a psychological intervention.

Ce qui m'a frappé le plus — et je me demande si toutes les familles vivent la même situation —, c'est le manque d'informations. Pendant le repas, j'ai posé la même question à plusieurs anciens combattants de la nouvelle génération. Ils m'ont dit que oui, mais je m'adressais à des jeunes hommes et à des jeunes femmes de 25 ans qui se croyaient invincibles et qui ne pensaient jamais avoir de problèmes. Ils étaient des anciens combattants, mais ils ne portaient aucune blessure. Ils m'ont dit qu'ils préféraient faire autre chose que de participer à ces séminaires ennuyeux.

Les familles reçoivent-elles l'information dont elles ont besoin? Je suis convaincu qu'elles reçoivent de l'aide, mais est-ce qu'on leur dit où aller et est-ce qu'on les informe du genre d'aide qu'elles peuvent obtenir?

Mme Norris : Je suis d'accord avec vous. Je crois qu'on leur offre de l'aide. Cependant, il ne fait aucun doute qu'on doit en faire davantage. C'est pourquoi je dis que, pour combler les lacunes, il faut adopter des modèles de soins et déterminer ce que nous faisons de bien ainsi que les améliorations que nous pouvons apporter.

Je crois que nous pouvons mieux informer nos militaires, leurs familles et les anciens combattants sur ce qui se passe et ce qu'ils ont à leur disposition.

Le sénateur Plett : Comment corriger la situation? Avant notre visite à Edmonton, je croyais que tout était de notre faute. Puis, les jeunes m'ont dit que ce n'était pas le cas. Ils ont accès à des programmes; ils peuvent obtenir de l'information; ils préfèrent sortir prendre une bière plutôt que de participer au séminaire.

C'est un jeune homme de 25 ans qui m'a dit cela.

Comment nous assurer qu'ils reçoivent l'information dont ils ont besoin?

Mme Norris : Un des avantages ou désavantages d'être jeune, c'est qu'on pense que ce genre de chose ne nous arrivera jamais. Lorsque la blessure est invisible, c'est encore plus difficile à accepter.

Selon mes amis qui travaillent en psychologie, il peut s'écouler des mois, voire des années, avant que ces blessures n'apparaissent. Ce délai vient également compliquer la situation. Ce n'est pas comme un bras cassé ou une autre blessure physique.

Comment faire? Au risque d'avoir l'air de prêcher pour ma paroisse, peut-être est-ce exactement ce que je fais d'ailleurs, j'affirme que nous devons mener des recherches. En tant que chercheurs — et je fais moi-même de la recherche appliquée — et en tant que praticiens, c'est notre responsabilité d'aider les autres et de faire passer les bons messages non seulement sur les problèmes, mais aussi sur les solutions possibles.

Nous avons besoin de chercheurs, de décideurs et de praticiens, tant chez les militaires que chez les civils, des gens comme moi, qui travaillent ensemble avec un plan de communication bien élaboré pour faire comprendre aux gens que, premièrement, on reconnaît leur situation. Ça ne veut pas dire que nous n'aurons plus à traiter avec des jeunes de 25 ans qui s'imagineront n'avoir jamais besoin d'aide pour une blessure psychologique.

I think a concerted effort by many people who have their eye on the same outcome, which is positive help in growth and resilience for members, veterans and their families would be the way to go. We will not fix the problem overnight but we can start.

The Chair: A 25-year-old who is injured and is coming back from operations cannot be considered the person where we take the normal process of informing. We have discovered some of the terrible mistakes they make when released. How do we handle that injured person who is psychologically injured so they understand what is available and so they receive that help is still a new phenomenon that they are trying to work on and that is being experienced by the family support centres or the joint support units.

Do you agree, then, that these people are not necessarily in a frame of mind to comprehend what is happening to them and that we do not necessarily have the tools to make them comprehend what is happening to them?

Ms. Norris: I agree. Speaking from my own place in the world, this issue speaks to the need for more research. How do we understand that 25-year-old, to break that process, and what are the best models of prevention and intervention?

The Chair: The ratio is one to six of physical to psychological injuries, where we have programs in the New Veterans' Charter to handle houses and modify the houses, and so on. Are the families who are affected by modifying the houses to help the physically injured receiving equal support from the charter as those who are psychologically affected? That is to say, the families may not have their house rebuilt, but are their needs defined enough so that we can respond to them?

Ms. Norris: I see a great interest in defining those needs, particularly in that report authored in 2009 by the advisory group. There are many heartening references to the family and how the families can and should be implicated in the care, but also how they should receive care in their own right. Again, there may be a gap between the intent and how things are implemented.

It is good to know that the charter is described as a living document. Even those directly in the middle of developing it talk about it that way, in my interpretation of it. That tells me there is interest in looking at some of those issues and saying, we have the basis; now what do we do to make it better for everyone, including families?

The Chair: Senator Wallin and I attended that forum, where we hope the country will create a research institute for this subject. If we base a charter on the resilience of the family but do not have research data behind it, should the charter call for us to conduct that research and to put funding and capabilities to that research?

Je crois que ce qu'il faut, c'est un effort concerté de la part de gens qui ont le même objectif, soit offrir une aide positive pour la croissance et la résilience des militaires, les anciens combattants et leurs familles. Nous n'arriverons pas à résoudre ce problème du jour au lendemain, mais nous pouvons commencer à y travailler.

Le président : On ne peut communiquer comme si de rien n'était avec un militaire de 25 ans qui revient blessé d'une mission. Nous avons vu que certains commettent de très graves erreurs lorsqu'ils retournent à la vie civile. Les centres de soutien des familles ou les groupes d'appui conjoints cherchent encore à établir les bonnes façons de communiquer avec ces personnes qui ont subi des blessures psychologiques pour leur faire connaître les services offerts et voir à ce qu'elles reçoivent l'aide dont elles ont besoin.

Convenez-vous avec moi que ces gens ne sont pas nécessairement capables de comprendre ce qui leur arrive et que nous n'avons pas vraiment les outils pour le leur faire comprendre?

Mme Norris : Je suis d'accord avec vous. À mon avis, cela montre qu'il faut augmenter la recherche. Comment comprendre un jeune de 25 ans dans cette situation et l'aider à briser le cycle, et quels sont les meilleurs modèles de prévention et d'intervention?

Le président : Pour chaque militaire ayant des blessures physiques, il y en a six qui ont des blessures psychologiques. La nouvelle Charte des anciens combattants comprend des programmes pour adapter les maisons des anciens combattants, et cetera. La charte prévoit-elle, pour les familles dont les maisons sont adaptées pour accommoder un militaire qui a subi des blessures physiques, un soutien équivalent à celui offert aux militaires ayant subi des blessures psychologiques? Autrement dit, même si leur maison n'est pas modifiée, les besoins des familles de militaires blessés psychologiquement sont-ils suffisamment définis pour qu'on puisse les aider?

Mme Norris : Je remarque qu'on s'intéresse beaucoup à la définition de ces besoins, comme on peut le constater notamment dans le rapport de 2009 du groupe consultatif. Ce rapport parle des familles avec beaucoup de sensibilité. On y dit également que les familles peuvent et devraient jouer un rôle dans les soins que reçoit leur proche blessé, mais qu'elles devraient elles aussi avoir accès à des soins. Encore une fois, il peut y avoir des écarts entre l'intention et la réalité.

Il est bon de savoir que l'on considère la charte comme un document évolutif. Selon moi, même ceux qui travaillent à l'élaboration du document le perçoivent de cette façon. Il semble donc qu'on s'intéresse à certains de ces problèmes et qu'on considère qu'il faut maintenant prendre ce qui existe et l'améliorer pour le bien de tous, y compris les familles.

Le président : Le sénateur Wallin et moi avons participé à ce forum où les gens ont dit espérer que le gouvernement mette sur pied un institut de recherche sur le sujet. Si nous créons une charte en nous basant sur la résilience des familles, mais que nous n'avons pas de données de recherche sur lesquelles nous appuyer, devrions-nous inclure dans la charte une obligation de mener des recherches, de les financer et d'y consacrer les ressources nécessaires?

Ms. Norris: Yes.

Senator Wallin: Who do you mean when you say “we”?

The Chair: The “we” is the government managing the charter. Should they articulate a need for that research to provide the data for the resiliency to provide the service?

Ms. Norris: I would say yes. There is a small reference in the report of the advisory group about the need for research but it is near the end.

Senator Pépin: If I understood well, you said that when a young soldier comes back, they could experience a psychological impact after one or two years?

Ms. Norris: It is not only a young member or veteran but also anyone of any age. That is what I understand from the psychology literature. The manifestation of post-traumatic stress disorder, in particular, may not be clear until significant time has elapsed.

The Chair: Thank you very much, Ms. Norris. Thank you for your references to Dr. Harrison’s work. We will obtain those references, as well as the study by Alberta group. Thank you enormously for that information.

Colleagues, we will now go in camera to discuss the work plan for the new year, which was distributed in English and in French and in draft format in order to review it and to finalize it.

(The committee continued in camera.)

Mme Norris : Oui.

Le sénateur Wallin : De qui parlez-vous lorsque vous dites « nous »?

Le président : Je parle du gouvernement, qui administre la charte. Devrait-on exiger dans la charte que des recherches soient menées pour obtenir des données sur la résilience afin de pouvoir offrir les services nécessaires?

Mme Norris : À mon avis, oui. Vers la fin de son rapport, le groupe consultatif parle brièvement de la nécessité de mener des recherches.

Le sénateur Pépin : Si j’ai bien compris, vous avez dit qu’il peut s’écouler un ou deux ans avant que les jeunes soldats qui reviennent de missions montrent des signes de blessures psychologiques?

Mme Norris : C’est le cas aussi pour tout le monde, peu importe l’âge, pas seulement pour les jeunes militaires ou les anciens combattants de la nouvelle génération. C’est ce que j’ai appris en lisant des textes de psychologie. Les symptômes liés au trouble de stress post-traumatique en particulier peuvent prendre un certain temps avant de se manifester.

Le président : Merci beaucoup, madame Norris, et merci pour les renvois que vous avez faits au travail du Dr Harrison. Nous obtiendrons une copie des documents dont vous avez parlé, ainsi que de l’étude du groupe de l’Alberta. Merci énormément pour ces renseignements.

Chers collègues, vous avez reçu une ébauche, dans les deux langues officielles, du plan de travail de la prochaine année. Nous allons maintenant poursuivre notre réunion à huis clos pour examiner ensemble ce plan de travail et y mettre la touche finale.

(La séance se poursuit à huis clos.)



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, December 1, 2010

National Institute of Disability Management and Research:

Wolfgang Zimmerman, Executive Director.

Workplace Safety & Insurance Board of Ontario:

Paul Gilkinson, Vice-President, Service Delivery Division;
Donna Bain, Vice-President, Health Services Division;
Judy Geary, Vice-President, Work Reintegration.

Wednesday, December 15, 2010

As an individual:

Deborah Norris, Associate Professor, Family Studies and
Gerontology, Mount Saint Vincent University.

TÉMOINS

Le mercredi 1^{er} décembre 2010

Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail :

Wolfgang Zimmerman, directeur général.

*Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les
accidents du travail de l'Ontario :*

Paul Gilkinson, vice-président, Prestation des services;
Donna Bain, vice-présidente, Services de santé;
Judy Geary, vice-présidente, Réintégration au marché du travail.

Le mercredi 15 décembre 2010

À titre personnel :

Deborah Norris, professeure agrégée, Études de la famille et
gérontologie, Université Mount Saint Vincent.