

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session  
Forty-second Parliament, 2015-16-17-18

Première session de la  
quarante-deuxième législature, 2015-2016-2017-2018

---

*Proceedings of the Standing  
Senate Committee on*  
**NATIONAL SECURITY  
AND DEFENCE**

---

*Délibérations du Comité  
sénatorial permanent de la*  
**SÉCURITÉ NATIONALE  
ET DE LA DÉFENSE**

*Chair:*  
The Honourable GWEN BONIFACE

*Présidente :*  
L'honorable GWEN BONIFACE

---

Monday, June 11, 2018

---

Le lundi 11 juin 2018

---

Issue No. 29

---

Fascicule n° 29

*Second (final) meeting:*  
Bill C-211, An Act respecting a federal  
framework on post-traumatic stress disorder

*Deuxième (dernière) réunion :*  
Projet de loi C-211, Loi concernant un cadre  
fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique

*Twenty-second (final) meeting:*  
Examine and report on Canada's national  
security and defence policies, practices,  
circumstances and capabilities

*Vingt-deuxième (dernière) réunion :*  
Étudier, afin d'en faire rapport, les politiques, les pratiques, les  
circonstances et les capacités du Canada en  
matière de sécurité nationale et de défense

---

INCLUDING:  
THE EIGHTEENTH REPORT OF THE COMMITTEE  
(Bill C-211)  
THE NINETEENTH REPORT OF THE COMMITTEE  
(Issues relating to creating a defined, professional  
and consistent system for veterans as they leave  
the Canadian Armed Forces)

---

Y COMPRIS :  
LE DIX-HUITIÈME RAPPORT DU COMITÉ  
(Projet de loi C-211)  
LE DIX-NEUVIÈME RAPPORT DU COMITÉ  
(Questions relatives à la création d'un système professionnel,  
cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils  
quittent les Forces armées canadiennes)

---

WITNESSES:  
(See back cover)

---

TÉMOINS :  
(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE ON  
NATIONAL SECURITY AND DEFENCE

The Honourable Gwen Boniface, *Chair*

The Honourable Jean-Guy Dagenais, *Deputy Chair*

The Honourable Mobina S.B. Jaffer, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Boisvenu	McPhedran
* Day	Oh
(or Mercer)	Richards
Griffin	* Smith
* Harder, P.C.	(or Martin)
(or Bellemare)	* Woo
(or Mitchell)	(or Saint-Germain)
McIntyre	

\*Ex officio members

(Quorum 4)

*Change in membership of the committee:*

Pursuant to rule 12-5 and to the order of the Senate of November 7, 2017, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Griffin replaced the Honourable Senator Bernard (*June 4, 2018*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DE LA  
SÉCURITÉ NATIONALE ET DE LA DÉFENSE

*Présidente* : L'honorable Gwen Boniface

*Vice-président* : L'honorable Jean-Guy Dagenais

*Vice-présidente* : L'honorable Mobina S.B. Jaffer

et

Les honorables sénateurs :

Boisvenu	McPhedran
* Day	Oh
(ou Mercer)	Richards
Griffin	* Smith
* Harder, C.P.	(ou Martin)
(ou Bellemare)	* Woo
(ou Mitchell)	(ou Saint-Germain)
McIntyre	

\* Membres d'office

(Quorum 4)

*Modification de la composition du comité :*

Conformément à l'article 12-5 du Règlement et à l'ordre adopté par le Sénat le 7 novembre 2017, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénatrice Griffin a remplacé l'honorable sénatrice Bernard (*le 4 juin 2018*).

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Monday, June 11, 2018  
(58)

[*English*]

The Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 1:34 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Gwen Boniface, presiding.

*Members of the committee present:* The Honourable Senators Boisvenu, Boniface, Dagenais, Griffin, Jaffer, McIntyre, McPhedran and Oh (8).

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

*In attendance:* Daniel McBryde and Constance Naud-Arcand, Analysts, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

*Also present:* The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, May 3, 2018, the committee continued its consideration of Bill C-211, An Act respecting a federal framework on post-traumatic stress disorder. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 28.*)

It was agreed that the committee proceed to clause-by-clause consideration of Bill C-211, An Act respecting a federal framework on post-traumatic stress disorder.

It was agreed that the title stand postponed.

It was agreed that the preamble stand postponed.

It was agreed that clause 1, which contains the short title, stand postponed.

It was agreed that clause 2 carry.

It was agreed that clause 3 carry.

It was agreed that clause 4 carry.

It was agreed that clause 5 carry.

It was agreed that clause 1, which contains the short title, carry.

It was agreed that the preamble carry.

It was agreed that the title carry.

It was agreed that the bill carry.

At 1:37 p.m., pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee continued in camera, to consider a draft report.

It was agreed that the chair report Bill C-211 with observations to the Senate, at the earliest opportunity.

Pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee considered future business.

**PROCÈS-VERBAL**

OTTAWA, le lundi 11 juin 2018  
(58)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 13 h 34., dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Gwen Boniface (*présidente*).

*Membres du comité présents :* Les honorables sénateurs Boisvenu, Boniface, Dagenais, Griffin, Jaffer, McIntyre, McPhedran et Oh (8).

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

*Également présents :* Daniel McBryde et Constance Naud-Arcand, analystes, 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 jeudi 3 mai 2018, le comité poursuit son étude du projet de loi C-211, Loi concernant un cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 28 des délibérations du comité.*)

Il est convenu que le comité procède à l'étude article par article du projet de loi C-211, Loi concernant un cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique.

Il est convenu de reporter l'étude du titre.

Il est convenu de reporter l'étude du préambule.

Il est convenu de reporter l'étude de l'article 1, qui contient le titre abrégé.

Il est convenu d'adopter l'article 2.

Il est convenu d'adopter l'article 3.

Il est convenu d'adopter l'article 4.

Il est convenu d'adopter l'article 5.

Il est convenu d'adopter l'article 1, qui contient le titre abrégé.

Il est convenu d'adopter le préambule.

Il est convenu d'adopter le titre.

Il est convenu d'adopter le projet de loi.

À 13 h 37, conformément à l'article 12-16(1)(d) du Règlement, la séance se poursuit à huis clos afin que le comité examine une ébauche de rapport.

Il est convenu que la présidence fasse rapport du projet de loi C-211, accompagné des observations, au Sénat à la première occasion.

Conformément à l'article 12-16(1)(d) du Règlement, le comité examine ses travaux futurs.

At 2:12 p.m., the committee suspended.

At 2:26 p.m., the committee resumed in public and, pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, January 26, 2016, the committee continued its examination on Canada's national security and defence policies, practices, circumstances and capabilities. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

Topic: Sexual Harassment and Violence in Defence and Security Institutions

*WITNESSES:*

*Department of National Defence and the Canadian Armed Forces:*

General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff;

Denise Preston, Executive Director, Sexual Misconduct Response Centre.

The chair made a statement.

General Vance and Ms. Preston each made statements and answered questions.

At 3:33 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

À 14 h 12, la séance est suspendue.

À 14 h 26, la séance publique reprend et, conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 26 janvier 2016, le comité poursuit son étude sur les politiques, les pratiques, les circonstances et les capacités du Canada en matière de sécurité nationale et de défense. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

Sujet : Harcèlement et violence sexuels au sein des institutions de sécurité et de défense

*TÉMOINS :*

*Ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes :*

Général Jonathan Vance, chef d'état-major de la Défense;

Denise Preston, directrice générale, Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle.

La présidente prend la parole.

Le général Vance et Mme Preston font chacun une déclaration, puis répondent aux questions.

À 15 h 33, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

*Le greffier du comité,*

Adam Thompson

*Clerk of the Committee*

**REPORTS OF THE COMMITTEE**

Monday, June 11, 2018

The Standing Senate Committee on National Security and Defence has the honour to present its

**EIGHTEENTH REPORT**

Your committee, to which was referred Bill C-211, An Act respecting a federal framework on post-traumatic stress disorder, has, in obedience to the order of reference of Thursday, May 3, 2018, examined the said bill and now reports the same without amendment but with certain observations, which are appended to this report.

Respectfully submitted,

*La présidente,*

GWEN BONIFACE

*Chair*

**OBSERVATIONS****to the EIGHTEENTH REPORT Report of the Standing Senate Committee on National Security and Defence (Bill C-211)**

- The bill's sponsor, Todd Doherty, MP (Cariboo—Prince George), told your committee that the exclusion of various occupations from the preamble to the bill was an accidental oversight and that he had intended to be as inclusive as possible. Your committee shares Mr. Doherty's view that the conference and federal framework should be as inclusive as possible.
- Your committee would like to ensure that health care providers and individuals in other high-stress occupations be asked to participate in developing the federal framework on post-traumatic stress disorder that is proposed in the bill. Your committee wishes to emphasize that the words "in particular" in the fourth paragraph of the bill's preamble indicate that the conference and the federal framework on post-traumatic stress disorder should include not only first responders, firefighters, military personnel, corrections officers and members of the Royal Canadian Mounted Police, but also a wide range of occupations whose members are affected by post-traumatic stress and related problems, including nurses, psychologists and other health care providers and first responders.
- Your committee shares the concern expressed by officials from the Canadian Psychological Association regarding clause 3(b)(i) that addresses the development of guidelines. This clause states that the conference aiming to establish a federal framework on post-traumatic stress disorder focus, among other topics, on "the establishment of guidelines regarding the diagnosis, treatment and management of post-traumatic stress disorder." Representatives of the Canadian Psychological Association stated that developing guidelines

**RAPPORTS DU COMITÉ**

Le lundi 11 juin 2018

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense a l'honneur de présenter son

**DIX-HUITIÈME RAPPORT**

Votre comité, auquel a été renvoyé le projet de loi C-211, Loi concernant un cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique, a, conformément à l'ordre de renvoi du jeudi 3 mai 2018, examiné ledit projet de loi et en fait maintenant rapport sans amendement, mais avec des observations qui sont annexées au présent rapport.

Respectueusement soumis,

**OBSERVATIONS****au DIX-HUITIÈME rapport du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense (projet de loi C-211)**

- Le parrain du projet de loi, le député Todd Doherty (Cariboo—Prince George), a assuré votre comité que l'exclusion de certaines professions du préambule du projet de loi était une omission accidentelle et que son intention était d'être aussi inclusif que possible. Votre comité partage la préférence de M. Doherty à l'effet que la conférence et le cadre fédéral soient aussi inclusifs que possible.
- Votre comité souhaiterait que les fournisseurs de soins de santé, ainsi que les représentants d'autres professions à haut stress, soient invités à participer au processus d'élaboration du cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique proposé par le projet de loi. Votre comité aimerait souligner que l'utilisation de l'expression « particulièrement » au quatrième paragraphe du préambule du projet de loi indique que la conférence et le cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique devraient inclure non seulement les premiers répondants, pompiers, militaires, agents correctionnels et membres de la Gendarmerie royale du Canada, mais aussi un large éventail de professions dont les membres sont affectés par le stress post-traumatique et des troubles concomitants, telles que les infirmiers et infirmières, les psychologues, ainsi que d'autres fournisseurs de soins de santé et premiers répondants.
- Votre comité partage l'inquiétude exprimée par les représentants de la Société canadienne de psychologie par rapport à la sous-section 3(b)(i) du projet de loi portant sur le développement de lignes directrices. Cette sous-section propose que la conférence visant à élaborer un cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique porte entre autres sujets sur « l'établissement de lignes directrices concernant : le diagnostic, le traitement et la gestion de l'état de stress post-traumatique. » Les représentants de la Société

in this regard is the responsibility of health professionals and their associations, accreditors and regulators, not the government. Your committee therefore suggests that the conference on the federal framework on post-traumatic stress disorder promote the establishment and dissemination of guidelines, rather than developing them as such, as recommended by the Canadian Psychological Association.

- Your committee would like to ensure that the full range of mental health conditions obtained from high-stress occupations are considered in the development of the federal framework on post-traumatic stress disorder that is proposed in the bill. Your committee therefore advises that the conference on the federal framework on post-traumatic stress disorder consider the use of the term “operational stress injury.” This term includes post-traumatic stress disorder, but also includes conditions like occupation-linked depression, anxiety disorders, adjustment disorder and the full range of substance disorders that people may face as a result of being in a high-stress work environment.
- Your committee is concerned that the current wording of Bill C-211 could imply that the national framework on post-traumatic stress disorder should only focus on cases that manifest as a direct consequence of the demands of their occupation. However, many cases of work-related cases of post-traumatic stress disorder are directly linked to cases of sexual misconduct and harassment. Your committee therefore suggests that the conference on the federal framework on post-traumatic stress disorder include these cases in its development of the national framework.

Wednesday, June 13, 2018

The Standing Senate Committee on National Security and Defence has the honour to table its

#### NINETEENTH REPORT

Your committee, which was authorized by the Senate on Tuesday, March 7, 2017, to examine and report on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces now tables its final report entitled: *From Soldier to Civilian: Professionalizing the transition*.

Respectfully submitted,

*Le vice-président,*

JEAN-GUY DAGENAI

*Deputy Chair*

*(Text of the report appears following the evidence.)*

canadienne de psychologie ont indiqué que le développement de lignes directrices à ce sujet est la responsabilité des professionnels de la santé, de leurs associations et de leurs régulateurs, et non pas du gouvernement. Votre comité suggère donc que la conférence sur le cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique promeuve l'établissement et la dissémination des lignes directrices au lieu d'établir des lignes directrices comme telles, suivant la recommandation de la Société canadienne de psychologie.

- Votre comité veut s'assurer que toute la gamme de conditions de santé mentale découlant d'emplois à niveau de stress élevé soit prise en compte dans l'élaboration d'un cadre fédéral sur le trouble de stress post-traumatique proposé dans le projet de loi. Votre comité conseille donc que la conférence concernant le cadre fédéral sur le trouble de stress post-traumatique envisage d'employer le terme « traumatisme lié au stress opérationnel », qui comprend le trouble de stress post-traumatique, mais aussi les conditions comme la dépression, les troubles anxieux, le trouble d'adaptation et toute la gamme des troubles liés à la consommation de substance qui peuvent affliger les gens en raison de leur milieu de travail à niveau de stress élevé.
- Votre comité craint que le libellé actuel du projet de loi C-211 laisse entendre que le cadre national sur le trouble de stress post-traumatique ne doit porter que sur les cas se manifestant comme une conséquence directe des exigences du travail. Toutefois, bien des cas de trouble de stress post-traumatique sont directement liés à des inconduites et du harcèlement sexuels en milieu de travail. Votre comité propose ainsi que la conférence concernant le cadre fédéral sur le trouble de stress post-traumatique comprenne également ces cas dans l'élaboration d'un cadre national.

Le mercredi 13 juin 2018

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense a l'honneur de déposer son

#### DIX-NEUVIÈME RAPPORT

Votre comité, qui a été autorisé par le Sénat le mardi 7 mars 2017, à examiner pour en faire rapport sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'il quittent les Forces armées canadiennes dépose maintenant son rapport final intitulé: *De la vie militaire à la vie civile: Professionnaliser le système de transition*.

Respectueusement soumis,

**EVIDENCE**

OTTAWA, Monday, June 11, 2018

The Standing Senate Committee on National Security and Defence, to which was referred Bill C-211, An Act respecting a federal framework on post-traumatic stress disorder, met this day at 1:34 p.m. to give clause-by-clause consideration to the bill; and to examine and report on Canada's national security and defence policies, practices, circumstances and capabilities (Topic: sexual harassment and violence in defence and security institutions).

**Senator Gwen Boniface** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** Honourable senators, today we will be moving to clause-by-clause consideration of Bill C-211. At 2:30, we will be joined by the General Vance to talk about our study on sexual harassment.

Is it agreed that the committee proceed to clause-by-clause consideration of Bill C-211, An Act respecting a federal framework on post-traumatic stress disorder?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall the title stand postponed?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall the preamble stand postponed?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall clause 1, which contains the short title, stand postponed?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall clause 2 carry?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall clause 3 carry?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall clause 4 carry?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall clause 5 carry?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall clause 1, which contains the short title, carry?

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le lundi 11 juin 2018

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 13 h 34, pour procéder à l'étude article par article du projet de loi C-211, Loi concernant un cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique, ainsi que les politiques, les pratiques, les circonstances et les capacités du Canada en matière de sécurité nationale et de défense (sujet : Harcèlement et violence sexuels au sein des institutions de sécurité et de défense).

**La sénatrice Gwen Boniface** (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**La présidente :** Chers collègues, nous allons entamer aujourd'hui l'étude article par article du projet de loi C-211. À 14 h 30, nous accueillerons le général Vance pour discuter de notre étude sur le harcèlement sexuel.

Êtes-vous d'accord pour procéder à l'étude article par article du projet de loi C-211, Loi concernant un cadre fédéral relatif à l'état de stress post-traumatique?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** Est-il convenu de reporter l'étude du titre?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** Est-il convenu de reporter l'étude du préambule?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** Est-il convenu de reporter l'article 1, qui contient le titre abrégé?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** L'article 2 est-il adopté?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** L'article 3 est-il adopté?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** L'article 4 est-il adopté?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** L'article 5 est-il adopté?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** L'article 1, qui contient le titre abrégé, est-il adopté?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall the preamble carry?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall the title carry?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Shall the bill carry?

**Hon. Senators:** Agreed.

**The Chair:** Does the committee wish to consider appending observations to the report?

At this point, we can move in camera to discuss the text of those observations.

(The committee continued in camera.)

(The committee resumed in public.)

**The Chair:** Welcome back to the National Security and Defence Committee. Before we begin, I will ask my colleagues to introduce themselves.

[*Translation*]

**Senator Dagenais:** Jean-Guy Dagenais from Quebec.

**Senator Boisvenu:** Pierre-Hugues Boisvenu from Quebec. Welcome.

[*English*]

**Senator McIntyre:** Paul McIntyre, from New Brunswick.

**Senator Griffin:** Diane F. Griffin, Prince Edward Island.

**Senator Oh:** Victor Oh, Ontario.

**Senator McPhedran:** Marilou McPhedran, Manitoba.

**Senator Jaffer:** Mobina Jaffer, British Columbia. Welcome.

**The Chair:** This afternoon, we will be continuing our study on sexual harassment and violence in defence and security institutions. We are very pleased to welcome General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff, who is accompanied by Dr. Denise Preston, Executive Director, Sexual Misconduct Response Centre, National Defence and the Canadian Armed Forces.

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** Le préambule est-il adopté?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** Le titre est-il adopté?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** Le projet de loi est-il adopté?

**Des voix :** D'accord.

**La présidente :** Le comité souhaite-t-il annexer des observations au rapport?

Nous pouvons maintenant passer à huis clos pour discuter du texte des observations.

(La séance se poursuit à huis clos.)

(La séance publique reprend.)

**La présidente :** Bienvenue à nouveau au Comité de la sécurité nationale et de la défense. Avant de commencer, je vais demander à mes collègues de se présenter.

[*Français*]

**Le sénateur Dagenais :** Jean-Guy Dagenais, du Québec.

**Le sénateur Boisvenu :** Pierre-Hugues Boisvenu, du Québec. Bienvenue à vous.

[*Traduction*]

**Le sénateur McIntyre :** Paul McIntyre, du Nouveau-Brunswick.

**La sénatrice Griffin :** Diane F. Griffin, de l'Île-du-Prince-Édouard.

**Le sénateur Oh :** Victor Oh, de l'Ontario.

**La sénatrice McPhedran :** Marilou McPhedran, du Manitoba.

**La sénatrice Jaffer :** Mobina Jaffer, de la Colombie-Britannique. Bienvenue.

**La présidente :** Nous reprenons aujourd'hui notre étude sur la violence et le harcèlement sexuel au sein des institutions de sécurité et de défense. Nous sommes très heureux d'accueillir le général Jonathan Vance, chef d'état-major de la Défense, et la personne qui l'accompagne, Mme Denise Preston, directrice générale, Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle, Défense nationale et Forces armées canadiennes.



General Vance, we will hear your opening comments, after which we will ask you to take questions.

**General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff, Department of National Defence and the Canadian Armed Forces:** I believe that Dr. Preston has some comments as well.

Good afternoon, Madam Chair, senators. I am very pleased to be here today with Dr. Denise Preston of the Sexual Misconduct Response Centre.

[*Translation*]

I want to thank you not only for inviting me to speak to you, but also for your diligent work on the issue of sexual misconduct in the Canadian Armed Forces.

[*English*]

Following Ms. Deschamps' landmark report on sexual misconduct and harassment in our institution, many of us, including myself, were shocked by the gravity and scope of the problem. As Canada's defenders we are rightfully held to a higher standard than the general population, and it was hard for many of us to accept that we had fallen so short of that expectation.

Sexual misconduct is, at its core, a leadership issue. That is why upon becoming Chief of the Defence Staff in 2015, I accepted all 10 of Ms. Deschamps' recommendations and launched Operation HONOUR. I deliberately chose to treat this as a military operation to ensure that it made sense to our people and to use the best parts of our culture to tackle and eliminate the worst parts of our culture.

I have since issued five additional written orders relating to sexual misconduct, including the requirement to integrate the Gender-based Analysis Plus framework into every level of our training, planning and operations.

Three years later, we are still grappling with the issue along with many other subcultures in our military. Sexual misconduct is deeply rooted in government, business, universities, the media, entertainment organizations and sports leagues. While this is entirely unacceptable, I see this as an opportunity for the Canadian Armed Forces to show decisive leadership and demonstrate to Canadians that we can and will succeed so that everybody can.

Général Vance, nous allons écouter votre déclaration liminaire, qui sera suivie d'une période de questions.

**Général Jonathan Vance, chef d'état-major de la Défense, ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes :** Je crois que Mme Preston a également un exposé.

Bonjour, madame la présidente, et mesdames et messieurs les sénateurs. Je suis très heureux d'être ici aujourd'hui avec Mme Denise Preston, du Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle.

[*Français*]

Je tiens à vous remercier de cette invitation et de votre diligence en ce qui a trait à la question de l'inconduite sexuelle dans les Forces armées canadiennes.

[*Traduction*]

À la suite du rapport historique de Mme Deschamps sur l'inconduite et le harcèlement sexuels au sein de notre institution, beaucoup d'entre nous, dont moi-même, ont été choqués par la gravité et l'ampleur du problème. En tant que défenseurs du Canada, nous sommes à juste titre tenus à une norme plus rigoureuse que la population en général, et il était difficile pour nombre d'entre nous d'accepter que nous étions loin de répondre à cette attente.

L'inconduite sexuelle est essentiellement un problème de leadership. C'est pourquoi, lorsque j'ai été nommé chef d'état-major de la Défense en 2015, j'ai accepté les 10 recommandations de Mme Deschamps et lancé l'opération HONOUR. J'ai délibérément choisi de gérer la situation comme s'il s'agissait d'une opération militaire pour que nos gens comprennent bien de quoi il retourne, et ce, en utilisant les meilleurs éléments de notre culture pour éliminer les pires.

Depuis, j'ai publié cinq autres directives écrites relatives à l'inconduite sexuelle, parmi lesquelles l'exigence d'intégrer le cadre de l'analyse comparative entre les sexes plus à toutes les étapes de notre formation, de notre planification et de nos opérations.

Trois ans plus tard, nous sommes toujours aux prises avec ce problème, à l'instar de nombreuses autres sous-cultures dans notre société. Il est devenu évident que l'inconduite sexuelle est profondément enracinée dans les organisations gouvernementales, les entreprises, les universités, les médias, les organismes de divertissement et les ligues de sport. Cette situation est inacceptable, mais je vois là une occasion pour les Forces armées canadiennes de faire preuve d'un leadership décisif et de montrer aux Canadiens que nous pouvons, et allons, faire mieux, afin que tous puissent faire de même.

[*Translation*]

Today I will focus my remarks on the following three areas: prevention and reporting, victim support services, and justice.

[*English*]

I want to first qualify what constitutes sexual misconduct in the Canadian Armed Forces. We break it down into four categories.

The first is inappropriate sexual behaviour, which includes sexually demeaning language and jokes, as well as displays of sexually offensive material not specifically targeted at an individual.

Second is sexual harassment, which includes unwelcome sexual invitations, unnecessary touching, leering at a person's body, taunting, making sexually suggestive remarks, and displays of sexually offensive material specifically directed at an individual or group.

The third category is sexual assault, which includes unwanted sexual touching, sexual violence and non-consensual sexual activity.

And, finally, situations with Operation HONOUR nexus, including times when the complainant has yet to be determined or cannot be determined or cannot be disclosed.

These terms form the basis upon which the chain of command acts when made aware of a complaint or the basis upon which a complaint can be lodged by a victim.

[*Translation*]

Eliminating all forms of sexual misconduct and harassment has always been — and will continue to be — the end state of Operation HONOUR. To get there, we need to promote a culture where all our people feel safe and supported, especially those with the courage to report sexual misconduct.

[*English*]

We have undertaken considerable effort to make reporting sexual misconduct simple and efficient. We are implementing an integrated conflict and complaint management program to modernize how we deal with grievances, harassment complaints and conflict. We developed the program in close consultation with the SMRC and the Strategic Response Team on Sexual Misconduct, who developed training that all staff are required to complete. Even before full implementation, the program has seen

[*Français*]

Aujourd'hui, j'aborderai particulièrement les trois points suivants : la prévention et le signalement, les services de soutien aux victimes et la justice.

[*Traduction*]

Permettez-moi d'abord de préciser ce que l'on entend par « inconduite sexuelle » dans les Forces armées canadiennes. Nous avons établi quatre catégories.

En premier lieu, les comportements sexuels inappropriés, ce qui comprend les blagues et le langage dégradants sur le plan sexuel ainsi que l'affichage d'information sexuellement offensante qui ne vise personne en particulier.

En deuxième lieu, le harcèlement sexuel, ce qui comprend les invitations sexuelles importunes, les attouchements non nécessaires, les regards concupiscent sur le corps d'une personne, les moqueries, les remarques suggestives à connotation sexuelle et l'affichage d'information sexuellement offensante visant expressément une personne ou un groupe.

En troisième lieu, les agressions sexuelles, ce qui comprend les attouchements sexuels non désirés, la violence sexuelle et les activités sexuelles non consensuelles.

Et enfin, les situations ayant un lien avec l'opération HONOUR, ce qui comprend les cas où l'identité du plaignant n'est pas encore connue, ne peut être établie ou ne peut être divulguée.

La chaîne de commandement s'appuie sur ces définitions lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre après avoir été informée d'une plainte, ou lorsqu'une victime veut porter plainte.

[*Français*]

L'élimination de toutes les formes d'inconduite et de harcèlement sexuels a toujours été et sera encore l'objectif principal de l'opération HONOUR. Pour y parvenir, nous devons promouvoir une culture où tous nos membres se sentent en confiance et reçoivent du soutien, en particulier ceux qui ont le courage de signaler les cas d'inconduite sexuelle.

[*Traduction*]

Nous avons déployé des efforts considérables pour que le signalement des cas d'inconduite sexuelle soit simple et efficace. Nous avons entrepris de mettre en oeuvre un programme de gestion intégrée des conflits et des plaintes afin de moderniser la façon dont nous traitons les griefs, les plaintes de harcèlement et les conflits. Nous avons conçu ce programme en étroite collaboration avec le CIIS et l'Équipe d'intervention stratégique sur l'inconduite sexuelle, qui ont élaboré une formation que tout le personnel doit suivre. Avant même que le programme soit

883 complaints, 31 of which were related to Operation HONOUR.

Last year, there were a total of 427 reported incidents of sexual misconduct, 109 of which were investigated and closed, while 318 of those incidents remain under investigation. The majority of those cases were referred to either civilian police, the Canadian Forces National Investigation Service, or a harassment investigator.

I think it is important to highlight that a third party reported nearly half of these cases, and in many situations that person was in a leadership situation and first sought advice from the SMRC.

As a result of these incidents, we removed 35 people from command, leadership, instruction or supervisory duties. In another 99 cases, we took administrative action ranging from written warnings, repatriation of deployed personnel, removal from training and termination of a civilian contract.

These numbers are encouraging initial steps for a few reasons. First, more members feel confident we will address their complaints. Second, leaders are seeking out independent expert advice on how to deal effectively with sexual misconduct. It also means many of our members have less and less tolerance for any form of sexual misconduct, regardless of scale. Moreover, our support for the member is clear and unequivocal.

To better track and analyze these numbers, we introduced the Operation HONOUR tracking and analysis system. This tool standardizes reporting so that we can track incidents, identify trends and evaluate the effectiveness of our efforts.

In addition to better tracking, later this year, Statistics Canada will begin a second comprehensive survey of our members. We expect those results to be available in early 2020.

[*Translation*]

In the meantime, we have undertaken our own research on groups that were not included in the first Statistics Canada survey, including officer cadets and the Canadian cadet program. The ongoing “Unit Morale Profile” and “Your Say” surveys also show the vast majority of our members feel leadership takes sexual misconduct seriously and is reinforcing a culture of mutual respect, honour and dignity. The victim support study is gathering input from members who have experienced sexual misconduct so we have a better idea of what’s working and what’s not.

pleinement mis en oeuvre, nous avons reçu 883 plaintes, dont 31 étaient liées à l’opération HONOUR.

L’an dernier, 427 incidents d’inconduite sexuelle ont été signalés : 109 de ces plaintes ont fait l’objet d’une enquête et ont été classées, alors que les 318 autres font toujours l’objet d’une enquête. La majorité de ces cas ont été transférés à la police civile, au Service national des enquêtes des Forces canadiennes ou à un enquêteur en matière de harcèlement.

Je pense qu’il est important de souligner que près de la moitié de ces cas ont été signalés par une tierce partie, et que dans de nombreuses situations, cette personne occupait un poste de direction et avait d’abord demandé conseil au CIIS.

À la suite de ces incidents, nous avons démis 35 personnes de leurs fonctions de commandement, de leadership, d’instruction ou de supervision. Dans 99 autres cas, nous avons pris des mesures administratives comme des avertissements écrits, le rapatriement du personnel déployé, la cessation de l’instruction et la résiliation d’un contrat civil.

Ces chiffres sont encourageants pour un certain nombre de raisons. Premièrement, un plus grand nombre de membres ont confiance en notre volonté de traiter leurs plaintes. Deuxièmement, les dirigeants cherchent à obtenir des conseils d’experts indépendants sur la façon de gérer efficacement les cas d’inconduite sexuelle. Finalement, bon nombre de nos membres ont de moins en moins de tolérance à l’égard de toutes les formes d’inconduite sexuelle, quelle qu’en soit l’ampleur. De plus, nous offrons à nos membres un soutien clair et sans équivoque.

Pour mieux suivre et analyser ces chiffres, nous avons mis en place le Système de suivi et d’analyse de l’opération HONOUR. Cet outil normalise les rapports afin que nous puissions suivre les incidents, cerner les tendances et évaluer l’efficacité de nos efforts.

Parallèlement à ce meilleur suivi, Statistique Canada entreprendra plus tard cette année un deuxième sondage exhaustif auprès de nos membres. Nous nous attendons à ce que les résultats de ce sondage soient connus au début de 2020.

[*Français*]

Entre-temps, nous avons entrepris nos propres recherches sur les groupes qui n’avaient pas été inclus dans la première enquête de Statistique Canada, soit les élèves-officiers et les cadets. D’après le sondage « À vous la parole » et le profil du moral de l’unité, qui sont actuellement en cours, la grande majorité de nos membres estiment que la direction prend l’inconduite sexuelle au sérieux et renforce une culture de respect mutuel, d’honneur et de dignité. L’étude sur l’aide aux victimes nous permet de recueillir les commentaires des membres qui ont été victimes d’inconduite sexuelle afin de mieux comprendre les lacunes et de déterminer les ressources qui sont efficaces.

[English]

But prevention also goes beyond reporting and analysis. We have delivered bystander intervention training to more than 67,000 military and civilian employees. We also know that our newer members are more likely to engage in or be affected by sexual misconduct, which is why all new recruits and officers receive Operation HONOUR training. This way it is clear to all Armed Forces members that if they choose to engage in sexual misconduct, we will take away the privilege of wearing Canada's uniform. If we cannot change their behaviour, we can certainly change their employment.

Despite our best efforts, sexual misconduct still happens. As Chief of the Defence Staff, my main concern is the welfare and morale of my personnel. I need to know that everyone has easy access to reliable and professional support services.

[Translation]

We have teams of mental health and medical professionals across Canada and the world who are always on call to provide specialized services to our members suffering from sexual trauma and abuse. Additionally, the Chaplaincy Branch's sentinel program is a peer-support initiative that trains our people to look for signs of distress and connect struggling members with professional services.

[English]

I also recently ordered that all victims of sexual misconduct will remain in the Canadian Armed Forces so that they can keep accessing these services throughout their recovery, no matter how long it takes. If someone cannot continue their career with us, they will stay in uniform until all long-term support services are in place for their life outside the military.

Allowing victims to see us deliver justice is an essential part of the healing process. That is why our military police and justice system take a victim-centric approach that balances due process with efficiency.

[Translation]

When a member makes a criminal complaint of sexual misconduct, highly trained investigators from the Canadian Forces National Investigation Service take the lead. Within that branch, the Sexual Offence Response Team has 18 investigators who specialize in sexual misconduct investigations. Part of their mandate is to work closely with the investigators and share best

[Traduction]

Mais la prévention va aussi au-delà du signalement et de l'analyse. Nous avons offert à plus de 67 000 employés militaires et civils une formation sur l'intervention des témoins. Nous savons également que les membres plus jeunes sont plus susceptibles de commettre des inconduites sexuelles, ou d'en être victimes; c'est la raison pour laquelle toutes les nouvelles recrues et tous les nouveaux officiers reçoivent une formation sur l'opération HONOUR. De cette façon, il est clair pour les membres que le privilège de porter l'uniforme du Canada leur sera retiré s'ils choisissent de commettre une inconduite sexuelle. Si nous ne pouvons pas changer leur comportement, nous pouvons certainement changer leur situation d'emploi.

Malgré tous nos efforts, l'inconduite sexuelle demeure un problème. En tant que chef d'état-major de la Défense, ma principale préoccupation est le bien-être et le moral de mes gens. J'ai besoin de savoir que tout le monde a facilement accès à des services de soutien fiables et professionnels.

[Français]

Nos équipes de professionnels de la santé et de la santé mentale au Canada sont toujours prêtes à fournir des services spécialisés à nos militaires qui souffrent d'un traumatisme sexuel ou qui sont victimes de violence sexuelle. En outre, le Programme des sentinelles, qui est assuré par les aumôniers militaires, vise à aider notre personnel à déceler les signes de détresse et de diriger les militaires en difficulté vers des services professionnels.

[Traduction]

J'ai également ordonné récemment que toutes les victimes d'inconduite sexuelle demeurent dans les Forces armées canadiennes afin de pouvoir continuer d'avoir accès à ces services tout au long de leur rétablissement, et ce, peu importe le temps qu'il faudra. Si une personne ne peut pas poursuivre sa carrière avec nous, elle restera dans les forces jusqu'à ce que tous les services de soutien à long terme soient en place pour lui permettre de poursuivre sa vie à l'extérieur de l'armée.

Le fait de permettre aux victimes de nous voir rendre justice est un élément essentiel du processus de guérison. C'est pourquoi notre police militaire et notre système de justice adoptent une approche axée sur les victimes qui établit un équilibre entre l'application régulière de la loi et l'efficacité.

[Français]

Lorsqu'un membre dépose une plainte au criminel pour inconduite sexuelle, des enquêteurs hautement qualifiés du Service national des enquêtes des Forces canadiennes se chargent de diriger l'enquête. Au sein de ce service, l'Équipe d'intervention en cas d'infraction sexuelle compte 18 enquêteurs spécialisés dans les cas d'inconduite sexuelle. Une partie de leur

practices with other investigators to help minimize investigative delays and ensure procedural correctness.

[*English*]

There are also major legislative changes coming to the National Defence Act and the Code of Service Discipline. As part of a broader program of military justice reform, the changes will create statutory rights for victims of service offences in four areas: the right to information about the progress of the investigation, prosecution and sentencing of the person who harmed them; the right to protection from intimidation and retaliation, as well as providing accusers with the option of public anonymity; the right to participation to ensure their views about the proceedings are considered throughout and that they are allowed to produce a victim impact statement; and the right to restitution to ensure courts martial consider reasonable financial compensation for any losses.

To help understand these new rights, the legislation intends to provide victims with a liaison officer, which goes a step beyond the Canadian Victims Bill of Rights.

Our overall conviction rate for sexual misconduct has been 87 per cent since we began Operation HONOUR. This puts our conviction rates higher than in the civilian justice system for both sexual assault and lesser offences, speaking to both the effectiveness and necessity of our military justice system.

[*Translation*]

We are only at the beginning with Operation HONOUR. I am proud of those leaders and members who have internalized this problem and work tirelessly to change our culture. But we still have a lot of work to do. There is no miracle solution that provides a recipe for success.

[*English*]

It's not enough to rely on punishment and deterrence. In addition to policies, orders and training, we are in the process of adopting a significantly different approach that relies on active and engaged leadership at all levels. Leaders need to drive change by providing vision and a consistent personal example that empowers and inspires subordinates to set the conditions for the elimination of sexual misconduct.

mandat consiste à travailler en étroite collaboration avec les enquêteurs et de mettre en commun des pratiques exemplaires avec d'autres enquêteurs afin de réduire au minimum les délais associés aux enquêtes et d'assurer le respect des procédures.

[*Traduction*]

Par ailleurs, d'importants changements seront apportés à la Loi de la défense nationale et au Code de discipline militaire. Dans le cadre d'un programme plus vaste de réformes de la justice militaire, ces changements créeront des droits conférés par la loi aux victimes d'infractions d'ordre militaire dans quatre domaines : le droit d'être informé du déroulement de l'enquête, des procédures et de la peine prononcée contre la personne qui leur a causé un préjudice; le droit à la protection contre l'intimidation et les représailles, ainsi que la possibilité pour les accusateurs de garder l'anonymat; le droit à la participation pour s'assurer que le point de vue des victimes concernant les procédures est pris en compte tout au long des procédures et qu'il leur est permis de produire une déclaration de victime; et le droit à un dédommagement pour s'assurer que les cours martiales envisagent une compensation financière raisonnable pour toute perte.

Pour aider à comprendre ces nouveaux droits, la loi entend fournir aux victimes un agent de liaison, ce qui va au-delà de la Charte canadienne des droits des victimes.

Depuis le début de l'opération HONOUR, notre taux global de déclarations de culpabilité pour les cas d'inconduite sexuelle est de 87 p. 100. Nos taux de condamnation sont donc plus élevés que dans le système de justice civil, et ce, tant pour les agressions sexuelles que pour les infractions mineures, ce qui témoigne de l'efficacité et de la nécessité de notre système de justice militaire.

[*Français*]

Nous n'en sommes qu'au début de l'opération HONOUR. Je suis fier des dirigeants et des membres qui ont pris en charge ce problème et qui travaillent sans relâche pour changer notre culture. Nous avons toutefois encore beaucoup de travail à faire. Malheureusement, il n'y a pas de recette miracle pour régler cette situation.

[*Traduction*]

Il ne suffit pas de compter sur les punitions et la dissuasion. En plus des politiques, des directives et de la formation, nous avons besoin d'une approche très différente qui repose sur un leadership actif et engagé à tous les niveaux. Les dirigeants doivent favoriser le changement en offrant une vision et un exemple personnel cohérent qui donnent aux subalternes le pouvoir et l'inspiration nécessaires pour établir les conditions requises pour éliminer l'inconduite sexuelle.

My next steps are to formalize governance arrangements and policies to increase the rigour of our planning and analysis. This includes implementing a formal culture change model and developing a comprehensive performance measurement system, all of which will implicate the SRMC more than it is now.

We also need to share and integrate best practices with our public service leaders to better meet the needs of our civilian defence team members.

Our operational effectiveness depends on our ability to attract the best and brightest from all walks of life and to employ them effectively. I want Canadians to know that a career in the military is one of life's most rewarding experiences. We are doing everything in our power to ensure everyone courageous enough to join us has only to be concerned about one thing, and that is service to Canada.

Thank you, Madam Chair.

**The Chair:** Thank you. We will now go to Dr. Denise Preston.

[*Translation*]

**Denise Preston, Executive Director, Sexual Misconduct Response Centre, Department of National Defence and the Canadian Armed Forces:** Honourable senators, ladies and gentlemen, I would first like to thank you for inviting me, and for giving me the opportunity of giving you a global perspective of the operations and initiatives of the Sexual Misconduct Response Centre, within the context of responding to the problem of sexual misconduct in the Canadian Armed Forces.

[*English*]

Just over a year ago, I was selected to lead Victim Response and Support Operations at the Sexual Misconduct Response Centre. This appointment is the culmination of an extensive career at the Parole Board of Canada as a regional director general and with the Correctional Service Canada as a psychologist. I have 30 years of experience working with sexual, violent and mentally disordered offenders and with victims of sexual abuse and assault.

As the Executive Director of the Sexual Misconduct Response Centre, I am accountable to the Deputy Minister of National Defence for the delivery of evidence-based victims support services that meet the needs of CAF members. As part of the Department of National Defence and independent from the chain of command, the Sexual Misconduct Response Centre ensures

Mes prochaines étapes consisteront à officialiser les ententes de gouvernance et à accroître la rigueur de notre planification et de notre analyse. Cela comprend la mise en oeuvre d'un modèle officiel de changement de culture et l'élaboration d'un système complet de mesure du rendement, qui nécessiteront une participation accrue du CIIS.

Nous devons également communiquer les pratiques exemplaires à nos dirigeants de la fonction publique et intégrer ces pratiques afin de mieux répondre aux besoins des membres civils de l'Équipe de la Défense.

Notre efficacité opérationnelle dépend de notre capacité à attirer les meilleurs et les plus brillants éléments de tous les horizons et à leur offrir des emplois à leur mesure. Je veux que les Canadiens sachent qu'une carrière militaire est l'une des expériences les plus enrichissantes qui soient, et que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour que ceux et celles qui ont le courage de se joindre à nous n'aient à se préoccuper d'une seule chose : servir le Canada.

Merci, madame la présidente.

**La présidente :** Merci. Nous passons maintenant à Mme Denise Preston.

[*Français*]

**Denise Preston, directrice générale, Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle, ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes :** Honorables sénateurs, mesdames et messieurs, j'aimerais d'abord vous remercier de m'avoir invitée et de me donner l'occasion de vous fournir un aperçu global des opérations et des initiatives du Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle dans le cadre de la réponse au problème de l'inconduite sexuelle dans les Forces armées canadiennes.

[*Traduction*]

Il y a un peu plus d'un an, j'ai été choisie pour diriger les activités d'intervention auprès des victimes et le soutien offert à celles-ci au Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle. Cette nomination est l'aboutissement d'une longue carrière à la Commission des libérations conditionnelles du Canada en tant que directrice générale régionale et au Service correctionnel du Canada en tant que psychologue. J'ai 30 ans d'expérience dans le travail avec des délinquants sexuels, violents et atteints de troubles mentaux, et avec des victimes d'abus et d'agressions sexuelles.

En tant que directrice générale du Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle, je rends compte au sous-ministre de la Défense nationale en ce qui concerne la prestation de services de soutien aux victimes fondés sur des données probantes qui répondent aux besoins des membres des FAC. Le Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle, une organisation

the provision of timely, compassionate and comprehensive support to Canadian Armed Forces members affected by sexual misconduct, while working in partnership with the CAF to increase understanding, improve preventive measures and enhance the response to sexual misconduct.

While I strive to work collaboratively with CAF service providers, I remained committed to the centre's independence. I have communicated with Madam Deschamps and affirmed that we share a similar vision of independence and of victims' needs. An external advisory council was recently established to further the legitimacy of the centre's independence. Additionally, I have established a working relationship with It's Just 700 to ensure I remain attuned to victims' needs.

The Sexual Misconduct Response Centre was established in September 2015. It offers confidential, bilingual, client-centred service to members who are affected by sexual misconduct. The services are available 24/7 and may be accessed by members at any time, no matter where in the world they may be. The intent is always to empower members to make informed choices. The centre's counsellors all have expertise in working with survivors of sexual trauma and do not have a duty to report.

Since its inception, just over 1,000 individuals have contacted the centre for a variety of reasons. This indicates a demand for the centre's services. However, more must be done to better address victims' needs. For example, our data indicate that males underreport incidents, that there is a need to coordinate interagency processes that are complicated for victims to navigate and that there is a need to establish victim liaison assistance to support victims.

My priority over the coming months is to enhance the horizontal collaboration between service providers within the CAF. This is essential to ensure that victims receive seamless, consistent care and are not required to tell their stories multiple times or to repeatedly establish relationships with new care providers as their case progresses. A case management function will further this objective in addition to providing oversight of individual cases. The effort to develop the case management function will be enabled by the establishment of a victim liaison assistant role, which is consistent with the recent announcements made by the Minister of National Defence.

I look forward to my second year at the centre and continuing to steer it toward recognition as a centre of excellence in victim support. The focus will remain on a safe, healthy and respectful workplace where prevention is paramount, but if incidents of

indépendante de la chaîne de commandement, mais faisant partie du ministère de la Défense nationale, garantit un soutien complet empreint de compassion en temps opportun aux membres des FAC qui sont victimes d'inconduite sexuelle et collabore avec les FAC afin d'accroître la sensibilisation, d'améliorer les mesures préventives et de renforcer la lutte à l'égard de ces comportements.

Même si je m'efforce de travailler en collaboration avec les fournisseurs de services des FAC, je m'engage à continuer à assurer l'indépendance du centre. J'ai communiqué avec Mme Deschamps et affirmé que nous avons une vision similaire de l'indépendance et des besoins des victimes. Un conseil consultatif externe a été créé récemment pour renforcer la légitimité de l'indépendance du centre. De plus, j'ai établi une relation de travail avec le groupe It's just 700 pour m'assurer que je reste à l'écoute des besoins des victimes.

Le Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle a été créé en septembre 2015. Il offre un service bilingue confidentiel centré sur le client aux victimes d'inconduite sexuelle. Les services sont offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et peuvent être consultés par les membres à tout moment, peu importe où ils se trouvent dans le monde. L'intention est toujours de permettre aux victimes de faire des choix éclairés. Les conseillers du centre ont tous une expertise dans le travail avec les survivants de traumatismes sexuels et n'ont pas une obligation de signalement.

Depuis sa création, un peu plus de 1 000 personnes ont communiqué avec le centre pour diverses raisons. Cela indique qu'il y a une demande pour les services du centre. Cependant, il faut en faire plus pour mieux répondre aux besoins des victimes. Par exemple, nos données indiquent que les hommes sous-déclarent les incidents; qu'il est nécessaire de coordonner les processus entre les organismes pour aider les victimes à s'y retrouver; et qu'il est nécessaire de mettre en place des services de liaison avec les victimes pour les soutenir.

Ma priorité pour les mois à venir est d'améliorer la collaboration horizontale entre les fournisseurs de services des FAC. Cela est essentiel pour s'assurer que les victimes reçoivent des soins homogènes et cohérents, et qu'elles ne sont pas tenues de raconter leurs histoires à plusieurs reprises ou d'établir des relations avec les nouveaux fournisseurs de soins à mesure que leur cas progresse. Une fonction de gestion des cas permettra d'approfondir cet objectif, en plus d'assurer la surveillance des cas individuels. L'effort pour élaborer une fonction de gestion de cas sera facilité par la mise en place d'un assistant de liaison avec les victimes, ce qui est conforme aux récentes annonces faites par le ministre de la Défense nationale.

J'ai hâte d'entreprendre ma deuxième année au centre et je continue de l'orienter vers la reconnaissance en tant que centre d'excellence en matière de soutien aux victimes. Nous allons continuer de mettre l'accent sur des lieux de travail sécuritaires, sains et respectueux, où la prévention est primordiale, mais si des

sexual misconduct do occur, responses will be efficient, effective and compassionate in order to take the best care of our people.

Thank you.

**The Chair:** Thank you, witnesses. We will now move to questions.

**Senator Jaffer:** Thank you to both of you for being here. Your presentations were interesting.

I want to start with you, if I may, General Vance. First, I want to thank you for the leadership you have shown. I remember the last time you were in front of this committee on this issue, you really showed leadership and you continue to show it with Operation HONOUR. I also want to thank you for setting up an ethnic advisory committee in Vancouver under the leadership of Rear-Admiral McDonald. I had the honour to present in front of that committee, and I was truly impressed, because the “who’s who” of Vancouver are volunteering on that committee. I thank you.

My question is indirectly about Operation HONOUR.

I also want to thank you for your bystander program. I am impressed by that.

I want to read to you one of the two guiding principles that were adopted when Operation HONOUR was established. It refers to “any attitudes or behaviours which undermine the camaraderie, cohesion and confidence of serving members threatens the CAF’s long-term operational success.” I am absolutely convinced that you, sir, believe in it. I am not questioning you on that, but I am concerned.

I would like you to tell us something. There are two instances that are bothering me. One is that five Canadian Armed Forces members joined with a well-known hate group called the Proud Boys to disrupt Aboriginal activities during Canada Day celebrations last year. My understanding is that they didn’t face much criminal or disciplinary charges for their acts. I may be wrong. They were only put on temporary probation, and four of the five men are back on regular duty.

And almost half a year ago, I heard on CBC News that they identified 70 Canadian Armed Forces members as part of a far-right hate group called La Meute. No disciplinary action was taken. When it was last reported, 50 of the 70 members identified were still with La Meute.

incidents d’inconduite sexuelle se produisent, les réponses seront efficaces, efficaces et empreintes de compassion, et nous veillerons à ce que les meilleurs soins soient prodigués à notre personnel.

Merci.

**La présidente :** Merci à nos témoins. Nous passons maintenant à la période de questions.

**La sénatrice Jaffer :** Je vous remercie tous les deux d’être avec nous. Vos exposés étaient intéressants.

J’aimerais commencer par vous, général Vance, si je peux me permettre. Je tiens tout d’abord à vous remercier pour le leadership dont vous avez fait preuve. Je me souviens de votre dernière comparution sur le sujet. Vous aviez vraiment fait preuve de leadership, et vous continuez sur cette voie avec l’opération HONOUR. Je tiens également à vous remercier d’avoir mis sur pied un comité consultatif sur l’éthique à Vancouver sous la direction du contre-amiral McDonald. J’ai eu l’honneur de témoigner devant ce comité, et j’ai été très impressionnée, parce que de grands noms de Vancouver siègent comme bénévoles à ce comité. Je vous en remercie.

Ma question concerne indirectement l’opération HONOUR.

Je veux également vous remercier pour le programme des témoins. C’est très impressionnant.

Je veux vous lire un des deux principes directeurs qui ont été adoptés au moment de la création de l’opération HONOUR. Il renvoie au fait que « tout comportement ou toute attitude minant la camaraderie, la cohésion et la confiance des militaires en service menace la réussite opérationnelle à long terme des FAC ». Je n’ai absolument aucun doute que vous, monsieur, croyez en ce principe. Je ne remets pas cela en question, mais je m’inquiète.

J’aimerais que vous nous disiez quelque chose. Il y a deux situations qui me dérangent. Il y a tout d’abord le fait que cinq membres des Forces armées canadiennes se sont joints à un groupe haineux bien connu appelé les Proud Boys pour perturber les activités autochtones qui se déroulaient lors des célébrations de la fête du Canada l’an dernier. Je crois savoir qu’il n’y a pas vraiment eu d’accusations criminelles ou d’ordre disciplinaire de porter contre eux. Il se peut que je me trompe. Ils ont simplement été mis sous probation temporaire, et quatre d’entre eux ont repris leurs fonctions habituelles.

Puis, il y a environ six mois, j’ai entendu aux nouvelles à la CBC qu’on avait identifié 70 membres des Forces armées canadiennes qui faisaient partie du groupe haineux d’extrême droite appelé La Meute. Il n’y a pas eu de mesures disciplinaires. Aux dernières nouvelles, 50 d’entre eux en faisaient toujours partie.



General, members who believe in hate are part of the military. I don't want to need an "Operation INCLUSIVE" in the future, like we have Operation HONOUR. We need to nip it in the bud now. What is your opinion on this?

**Gen. Vance:** Thank you, senator. I appreciate your leadership on this as well and your interest in what we are doing.

There is no question about it that both the Proud Boys and La Meute are organizations that we would not want any member of the Armed Forces to be associated with, let alone be active with. In the aftermath of that, I have put out a CANFORGEN that made clear the standard of conduct for members and unequivocally clear where the line is regarding what could draw administrative sanction versus what could draw criminal sanction.

I know that it is a common reaction by many Canadians who would see that and say, "Kick them out," but they deserve due process as well. If they don't perform a criminal act in the process of what they are doing, then they wouldn't be charged and treated criminally.

All of them were treated administratively. Our administrative sanctions can be reasonably severe, but they are also private between the military and the individual. All of the people involved in that act were dealt with in ways we believe to be fair. Those who were on their way to be released were released.

**Senator Jaffer:** I respect that they were private, but I didn't know what happened to them.

You are not meeting your recruiting numbers. You are trying to attract all Canadians, but Canadians who look like me don't feel comfortable joining when there are these kinds of problems.

I bring this up because it is my only opportunity to bring it up today, but with Operation HONOUR and what I am calling "Operation INCLUSIVE," those are just later reactions. We need prevention. Also, the public doesn't know what happened to them.

I want people who look like me to join the Canadian Armed Forces. I am proud of the Canadian Armed Forces, but it doesn't make me proud when these people are still part of it, because that isn't a Canadian value.

Général, des membres qui croient en la haine font partie de l'armée. Je ne voudrais pas qu'on ait besoin d'une « opération INCLUSION » demain, comme l'opération HONOUR aujourd'hui. Il faut étouffer cela dans l'oeuf dès maintenant. Qu'en pensez-vous?

**Gén Vance :** Merci, sénatrice. Je vous sais également gré de votre leadership dans ce domaine et de l'intérêt que vous manifestez à l'égard de nos activités.

Il ne fait aucun doute que les groupes Proud Boys et La Meute sont des organisations avec lesquelles nous ne souhaitons pas que des membres des Forces armées soient associés, et encore moins qu'ils participent activement à leurs activités. À la suite de ces événements, j'ai publié un message CANFORGEN qui indiquait clairement la norme de conduite à laquelle les membres sont assujettis et qui définissait clairement la ligne de démarcation entre un comportement pouvant entraîner des sanctions administratives et un comportement pouvant entraîner des sanctions pénales.

Je sais que bon nombre de Canadiens qui observeraient ce comportement réagiraient en disant : « Expulsez-les », mais ils ont droit à l'application régulière de la loi. Si, dans le cadre de leurs activités, ils n'ont commis aucun acte criminel, ils ne feront pas l'objet d'accusations et de poursuites criminelles.

Tous ces militaires ont fait l'objet de procédures administratives. Nos sanctions administratives peuvent être raisonnablement lourdes, mais elles sont également privées et connues uniquement par les militaires et la personne en question. Toutes les personnes impliquées dans cet acte ont été traitées de diverses façons que nous croyons justes. Les membres qui étaient en voie d'être libérés l'ont été.

**La sénatrice Jaffer :** Je respecte le fait que ces décisions étaient privées, mais j'ignorais ce qui était advenu de ces membres.

Vous n'atteignez pas vos objectifs en matière de recrutement. Vous tentez d'attirer tous les Canadiens, mais les Canadiens qui me ressemblent ne sont pas à l'aise de rejoindre vos rangs lorsque des problèmes de ce genre surviennent.

Je soulève cette question, car aujourd'hui est la seule occasion que j'avais de le faire, mais en ce qui concerne l'opération HONOUR et ce que j'appelle l'opération « INCLUSIVE », ce sont simplement les réactions qui sont survenues plus tard. Nous avons besoin de prendre des mesures de prévention. De plus, le public ne sait pas ce qui est advenu de ces personnes.

Je veux que des gens qui me ressemblent rejoignent les Forces armées canadiennes. Je suis fier de nos forces, mais elles ne m'enorgueillissent pas quand ces personnes en font encore partie, parce que ces personnes ne véhiculent pas des valeurs canadiennes.

**Gen. Vance:** To remove someone from the employment of Canadian Armed Forces, to take away their living, there is a fairly high threshold. They have to be unresponsive to corrective training; they have to be unwilling to change. To align yourself with different groups is not illegal; it is what you do while aligned with those groups. We have to follow the laws of the land, too.

I understand the visceral reaction by Canadians, particularly those who would be concerned about an inclusive Armed Forces in the future. They would like to see the hammer fall and these people publicly removed from the forces. I must follow due process.

I would ask you, senator, to trust and believe that not only did we react, but I think we reacted fairly and in a balanced way. We reacted in such a way that the individuals concerned are very clear about what is required, as are the people around them in the military.

We made it clear in the public domain that this was inconsistent with military values. This was inconsistent with how people should conduct themselves, and they would be dealt with. Thereafter, it's a matter of privacy, and we cannot absent ourselves from the privacy laws of this country simply because we want to make a point.

Nonetheless, I think that if you followed the way we approached this in the media, we made our point. Every day I continue to make the point that we need to be able to attract, reach and inspire the full depth and breadth of the Canadian population to consider joining us and to see us as a viable place to work.

As it relates to La Meute, I'm not sure your numbers are entirely accurate. I think many of those are retired members of the Armed Forces. But we have also made it very clear, through my order, what the today standard of behaviour is. That includes belonging to outlaw motorcycle gangs or aligning yourself with anything that's illegal.

I believe, with that order having gone out, I have taken the issue to the fullest extent that I can. Now it's a matter of the deterrence, the leadership and, indeed, the judicial or administrative responses to be dealt across the forces.

**Senator Jaffer:** Thank you.

**Gén Vance :** Le fait de faire perdre à quelqu'un son emploi au sein des Forces armées canadiennes, de lui retirer son moyen de subsistance, représente un seuil assez élevé. Il faut que ces personnes soient insensibles à une formation rectificative, qu'elles ne soient pas disposées à changer. Il n'est pas illégal de joindre différents groupes; la question est de savoir ce que vous faites pendant que vous êtes membres de ces groupes. Nous devons également observer les lois du pays.

Je comprends la réaction viscérale des Canadiens, en particulier de ceux qui sont préoccupés par l'inclusion à venir des Forces armées. Ces Canadiens aimeraient voir le marteau tomber et ces personnes expulser publiquement des forces, mais je dois respecter l'application régulière de la loi.

Sénatrice, je vous demanderais de bien vouloir croire que non seulement nous avons réagi, mais, à mon avis, nous avons réagi d'une façon équitable et équilibrée. Nous avons réagi de manière à ce que les individus concernés sachent très clairement ce que nous exigeons d'eux, tout comme les militaires qui les entourent.

Nous avons indiqué clairement au public que les comportements de ces individus ne cadraient pas avec les valeurs militaires, que ces comportements ne correspondaient pas à la façon dont les gens doivent se conduire et que ces individus subiraient des conséquences. Ensuite, c'est une question de protection de la vie privée, et nous ne pouvons pas nous abstenir d'observer les lois canadiennes sur la protection de la vie privée, simplement parce que nous souhaitons faire valoir un argument.

Néanmoins, je pense que, si vous avez suivi la façon dont nous avons abordé cette question dans les médias, vous conviendrez que nous avons fait valoir notre argument. Chaque jour, je continue de faire valoir que nous devons être en mesure de joindre et d'inciter la totalité de la population canadienne à envisager de se joindre à nous et de nous considérer comme un lieu de travail viable.

En ce qui concerne La Meute, je ne suis pas sûr que vos chiffres soient tout à fait exacts. Je pense qu'une grande partie de ces membres sont d'anciens membres des forces armées qui sont maintenant à la retraite. Toutefois, grâce à mon message général, nous avons indiqué très clairement quelle était la norme de conduite actuelle. Cela comprend l'adhésion à des bandes de motards criminels ou à quoi que ce soit d'illégal.

Je crois qu'en envoyant ce message général, je suis allé aussi loin que je le pouvais pour régler cet enjeu. C'est maintenant une question de dissuasion, de leadership et, effectivement, de mesures judiciaires ou administratives à prendre à l'échelle des forces.

**La sénatrice Jaffer :** Merci.

[Translation]

**Senator Dagenais:** Thank you, General Vance and Ms. Preston. General Vance, I want to come back to the testimony of retired Judge Deschamps, who appeared before our committee on May 28. She seemed surprised that she had not been invited to follow up on the progress of her recommendations, which were welcomed publicly with great openness. Do you think she could help you move forward with the current approach to sexual misconduct? Ms. Deschamps found it surprising that there is no real independent office to receive sexual misconduct complaints. Could you comment on that?

**Gen. Vance:** Thank you, Senator.

[English]

I reviewed Madam Deschamps' testimony very closely, and I have met with her since that testimony and before today. We had a very good discussion.

[Translation]

I completely agree with Ms. Deschamps' testimony.

[English]

I really am, I think, in the same space as she is in terms of the general view of where we are and are not getting to in Operation HONOUR. I would disagree with her on a few points, but, generally speaking, we are of one mind.

She would, of course, be a valuable resource to us. But she is busy, and we have agreed that I will certainly reach out to her more often in the future, as will my staff.

We need to try to deal with this, take her recommendations and implement them to best effect, and interpret them or, where no interpretation is necessary, take the written word of her recommendations and put them into effect.

To this point, we are still developing and learning. What she would think is independent, other people may have a different view of independence. I think we have about the same idea of what independence is.

We had a very good engagement with this new external advisory council that will sit with Dr. Preston and the SMRC. I think there is much more work and a greater expansive scope of work for the SMRC to be perhaps more independently capable of judging the analysis, collecting the analysis and making sense of the data. Lots of data is being collected across the Armed Forces,

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Merci, général Vance et madame Preston. Général Vance, je veux revenir sur le témoignage de la juge à la retraite, Mme Deschamps, qui a témoigné devant notre comité le 28 mai dernier. Elle semblait surprise de ne pas avoir été invitée à faire un suivi sur l'évolution de ses recommandations qui ont été accueillies publiquement avec beaucoup d'ouverture. Croyez-vous qu'elle pourrait vous aider à faire progresser la démarche actuelle contre l'inconduite sexuelle? Mme Deschamps trouvait étonnant qu'il n'y ait pas un véritable bureau indépendant pour recevoir les plaintes en matière d'inconduite sexuelle. J'aimerais entendre vos commentaires à ce sujet.

**Gén Vance :** Merci sénateur.

[Traduction]

J'ai examiné très attentivement le témoignage de Mme Deschamps, et je l'ai rencontrée depuis qu'elle l'a apporté et avant aujourd'hui. Nous avons eu une excellente discussion.

[Français]

Je suis entièrement d'accord avec le témoignage de Mme Deschamps.

[Traduction]

Je pense que je suis vraiment sur la même longueur d'onde qu'elle en ce qui concerne l'opinion générale quant au point où nous en sommes relativement à l'opération HONOUR et aux aspects que nous n'abordons pas. Je ne partage pas son avis à propos de quelques points, mais, en général, nous pensons de la même façon.

Bien entendu, elle serait pour nous une précieuse ressource. Mais elle est très occupée, et nous avons convenu que je communiquerais certainement plus souvent avec elle à l'avenir, tout comme mon personnel.

Nous devons tenter de régler ce problème, de mettre en œuvre ses recommandations à bon escient, de les interpréter ou, lorsqu'aucune interprétation n'est requise, de donner suite à ses recommandations telles qu'elles sont formulées.

Jusqu'à maintenant, nous continuons de nous développer et d'apprendre. D'autres personnes pourraient avoir une conception de l'indépendance différente de la sienne. Je pense que nous avons à peu près la même idée de ce que l'indépendance signifie.

Nous avons eu de très bonnes discussions avec le nouveau conseil consultatif externe auquel participent Mme Preston et le CIIS. Je pense que le CIIS pourrait réaliser beaucoup plus de travail d'une portée élargie afin d'être peut-être plus indépendamment en mesure de juger de l'analyse, de recueillir les éléments de l'analyse et de comprendre les données. Un

but I do believe that there is an increasing role for the SMRC. I will wait for advice on best practices from the external advisory council and Dr. Preston and the deputy minister on how we might do this.

This question of independence is interesting. I have made the point a number of times that — and I beg you for a little forgiveness here, chair, as I explain this — we cannot have an environment that is so independent of the chain of command as to make the chain of command irrelevant. The chain of command is entrusted with the very lives and the operational success of the Canadian Armed Forces. Therefore, we have a moral obligation to not only lead people into harm's way but to care for them while they are our subordinates. What we want to avoid is having the chain of command removed inappropriately from the support and leadership function that they ought to play at the exact moment when someone is at their worst or has been hurt or harmed. It is the appropriateness of the relationship. Right now, we're judging the appropriateness to be through the eyes of the victim. The victim wants distance from the chain of command, wants to work through the SMRC or work through a civil jurisdiction, fine. But, ultimately, the accountability is mine, at the top of the chain of command. I must ensure that the Armed Forces are fit for combat operations, fit to defend Canada, and that we are taking care of our people correctly.

To find the formula of independence versus the enabling of the chain of command to do the right thing is what we are working on right now. We have had a number of discussions about how to do that, how to be and be seen to be sufficiently independent to cause confidence in people that may need that, while also empowering and supporting the chain of command in the very real need to change the culture. Culture has to change from within. We know a lot about culture change. Culture can't be forced upon an institution. It has to make operational sense.

I think we are contemplating the right things. I do, as I say, broadly agree with Madam Deschamps. She is speaking of getting the formula right.

[Translation]

**Senator Dagenais:** I would like to address the issue of missions abroad. Logic dictates that measures be taken, among other things, to avoid contact between victims and their abusers before the outcome of an investigation or trial, if there is one, is

grand nombre de données sont recueillies dans l'ensemble des forces armées, mais je crois que le CIIS pourrait jouer un plus grand rôle à cet égard. Je vais attendre de recevoir de la part du conseil consultatif externe, de Mme Preston et de la sous-ministre des conseils sur les pratiques exemplaires et sur la façon dont nous pourrions procéder à cet égard.

Cette question d'indépendance est intéressante. À plusieurs reprises, j'ai fait valoir — et je vous supplie, monsieur le président, de faire preuve d'un peu d'indulgence pendant que j'explique ce point — que nous ne pouvions pas avoir un environnement tellement indépendant de la chaîne de commandement que cela rendrait la chaîne de commandement sans importance. La réussite opérationnelle des Forces armées canadiennes et la vie même de ses membres sont confiées à la chaîne de commandement. Par conséquent, nous avons l'obligation morale non seulement de ne pas mettre la vie des gens en danger, mais aussi de prendre soin d'eux pendant qu'ils sont nos subordonnés. Ce que nous cherchons à éviter, c'est que la chaîne de commandement perde de façon inappropriée le rôle de soutien et de direction qu'elle doit jouer au moment même où quelqu'un est dans la pire situation qui soit, a été blessé ou a subi des torts. C'est là le caractère approprié de la relation. En ce moment, nous jugeons de son caractère approprié du point de vue de la victime. La victime veut s'éloigner de la chaîne de commandement et souhaite composer avec le CIIS ou une compétence civile. Mais, en fin de compte, cette responsabilité me revient, moi qui suis à la tête de la chaîne de commandement. Je dois m'assurer que les forces armées sont prêtes à mener des opérations de combat, à défendre le Canada, et que nous prenons correctement soin des gens.

Nous travaillons en ce moment à trouver le rapport qui convient entre l'indépendance et l'habilitation de la chaîne de commandement à prendre les mesures qui s'imposent. Nous avons eu un certain nombre de discussions à propos de la façon d'accomplir cela, la façon d'être suffisamment indépendants et perçus comme tel afin d'inspirer confiance aux gens qui pourraient avoir besoin de cette assurance, tout en aidant et habitant la chaîne de commandement à répondre au besoin très réel en matière de modification de la culture. La culture doit changer de l'intérieur. Nous en savons beaucoup à propos des changements de culture. On ne peut pas forcer une institution à changer de culture. Le changement doit être logique d'un point de vue opérationnel.

Je pense que nous envisageons les bonnes mesures à prendre. Comme je l'ai indiqué, je partage, en général, l'opinion de Mme Deschamps. Elle parle de trouver le rapport approprié.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** J'aimerais aborder la question des missions à l'étranger. La logique veut que des mesures soient prises, entre autres, pour éviter les contacts entre une victime et son agresseur avant que le résultat de l'enquête ou d'un procès,

known. What actions are supposed to be taken when complaints of sexual misconduct are filed on missions abroad? How does that work?

**Gen. Vance:** Thank you, senator.

[*English*]

There is a range of options available to the Armed Forces. The first principle of which option we select is: What is the opinion of the victim? Depending on the nature of the incident, depending on the resilience of the individual, depending on the victim's sense of how best to address things — every incident is different — the victim really is considered first. What is it that they want?

Now, if a victim is overseas, speaks to the SMRC and says, "I'm trapped over here and don't know with to do," but doesn't want to come forward, that is a complex situation. I haven't felt that yet, but I think we'd react to it. While the mission is ongoing, job one is to support the victim.

There is a range, then, of things that we can do. There have been some celebrated things in the media about what we have done. Sometimes the victim wants to be removed because they don't want to work there anymore. They have been harmed. They are incapable of focusing on the operation, or they simply want distance. The victim can be removed either to a different part of the mission or altogether. That is very rarely done and is done, really, if it is at the victim's request or if it makes the most sense at the time.

Generally speaking, and almost in every instance, it is the offender that is removed when we have some certainty. We have to understand — and I think Canadians need to understand — that we give everybody due process. Someone may be accused, and if, on the balance of probabilities, it happened and that person has been subject to an investigation and we're pretty certain, even if it's a unit investigation, that what the victim says is true, then they are dealt with and removed.

So we move as quickly as we can and get the facts as well as we can. For an operational deployment, generally speaking, it's the offender that would be removed and then dealt with back in Canada, while the victim or the survivor carries on. Sometimes it's both because the offender needs to be removed and the survivor or the victim wants to be removed as well; they want to do something else.

s'il y en a un, soit connu. Quelles seraient les mesures à prendre lorsque des plaintes sont déposées pour des gestes d'inconduite sexuelle lors de missions à l'étranger? Comment cela se passe-t-il?

**Gén Vance :** Merci, sénateur.

[*Traduction*]

Les Forces armées ont accès à un éventail d'options. Le premier principe à respecter dans le choix de l'option est le suivant : quelle est l'opinion de la victime? Selon la nature de l'incident, la résilience de la victime et le sentiment de la victime quant à la meilleure façon de gérer la situation — chaque cas étant différent —, le choix différera, mais la victime sera vraiment prise en considération d'abord. Que veut-elle qu'il se produise?

Si une victime se trouve à l'étranger, qu'elle parle au CIIS, affirme être prise au piège là-bas, ne pas savoir quoi faire, mais ne pas vouloir se manifester, cette situation est complexe. Je n'ai encore jamais été confronté à cette situation, mais je pense que nous interviendrions. Pendant le déroulement de la mission, notre première tâche consiste à soutenir la victime.

Il y a alors un éventail de mesures que nous pouvons prendre. Certaines des mesures que nous avons prises ont été saluées par les médias. Parfois la victime souhaite être retirée de son poste parce qu'elle ne veut plus travailler là. Elle a subi des torts, et elle est incapable de se concentrer sur la mission, ou elle souhaite simplement se distancier de la situation. La victime peut être affectée à une différente partie de la mission ou être transférée ailleurs. Cela se produit très rarement et seulement si la victime le demande ou si c'est la solution la plus logique à ce moment-là.

En général, et dans presque tous les cas, c'est le délinquant qui est retiré de son poste, lorsque nous avons une certaine certitude à l'égard de l'agression. Nous devons comprendre — et je pense que les Canadiens doivent comprendre — que tout le monde a le droit de bénéficier de l'application régulière de la loi. Si la personne accusée a fait l'objet d'une enquête et que, selon la prépondérance des probabilités, nous sommes pas mal certains que l'incident s'est produit, que la victime a dit la vérité, même si cela repose sur une enquête de l'unité, la personne accusée fera l'objet d'un suivi et sera retirée de son poste.

Nous procédons donc aussi rapidement que possible afin de bien prendre connaissance des faits. Dans le cas d'un déploiement opérationnel, le délinquant est, en général, retiré de son poste, et son cas est géré au Canada, alors que la victime ou le survivant poursuit son travail. Parfois, les deux personnes sont retirées de leur poste, parce que le délinquant doit l'être et parce que le survivant ou la victime veut être transféré également et faire autre chose.

Ultimately, there's a range. We try to take in every case the victim's assessment first and understand that. As long as it doesn't add more harm or cause a problem to themselves, then we would certainly enact that.

[Translation]

**Senator Boisvenu:** Once again, welcome, General Vance and Ms. Preston. General Vance, what percentage of victims went to civilian court compared to those who went to court martial?

[English]

**Gen. Vance:** I don't have that figure at hand, how many went through a civil process versus a court martial.

[Translation]

**Senator Boisvenu:** At the outset, in your report, you said that more and more military members are turning to the civilian court.

[English]

**Gen. Vance:** I think that increasingly, if they want to go through a civil process, they can.

[Translation]

**Senator Boisvenu:** What percentage of the victims decided to go to civilian court, with the army's consent, instead of going to military court?

[English]

**Gen. Vance:** We'll check and see if we have that figure. If I can't answer that now, I'll take it on notice.

[Translation]

**Senator Boisvenu:** I have read that 111 soldiers were convicted of sexual assault, 39 of whom committed several forms of sexual assault. According to your report, 30 members have been discharged. You have dismissed 30 members, correct?

**Gen. Vance:** Yes.

**Senator Boisvenu:** That is just over 10 per cent of the military who received what I would call an exemplary sentence, only 10 per cent. So 90 per cent remained in the army or were demoted. Are the 10 per cent of members who have lost their jobs proportional to the number of charges laid? Of the

Au bout du compte, il y a une gamme de scénarios. Dans tous les cas, nous nous efforçons d'entendre d'abord l'évaluation de la victime et de saisir cette évaluation. Dans la mesure où cela ne cause pas des torts supplémentaires ou des problèmes à la personne, nous procéderons assurément ainsi.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** Encore une fois, bienvenue, général Vance et madame Preston. Général Vance, quel est le pourcentage des victimes qui sont allées en cour civile par rapport à celles qui sont allées en cour martiale?

[Traduction]

**Gén Vance :** Je n'ai pas en main le nombre de personnes qui ont choisi d'avoir recours à des procédures civiles plutôt qu'à une cour martiale.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** Vous dites d'entrée de jeu, dans votre rapport, que de plus en plus de militaires font appel à la cour civile.

[Traduction]

**Gén Vance :** Je pense que, de plus en plus souvent, ils peuvent avoir recours à des procédures civiles, s'ils le souhaitent.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** Quel pourcentage des victimes a décidé d'aller en cour civile, avec l'accord de l'armée, plutôt que d'aller devant un tribunal militaire?

[Traduction]

**Gén Vance :** Nous allons vérifier si nous disposons de ce chiffre. Si je ne peux pas répondre à votre question maintenant, je la prendrai en note.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** J'ai lu que 111 militaires ont été reconnus coupables d'agressions sexuelles, dont 39 ont commis plusieurs formes d'agressions sexuelles. Selon votre rapport, 30 membres ont été libérés. Vous avez congédié 30 militaires, c'est bien ça?

**Gén Vance :** Oui.

**Le sénateur Boisvenu :** Cela correspond à un peu plus de 10 p. 100 des militaires qui ont reçu une peine que je qualifierais d'exemplaire, 10 p. 100 seulement. Donc, 90 p. 100 sont demeurés dans les rangs de l'armée ou ont été rétrogradés. Est-ce que les 10 p. 100 des militaires qui ont perdu leurs fonctions sont proportionnels au nombre d'accusations qui ont été portées?

231 charges laid, of which 111 for sexual assault, only 30 members were removed from the Armed Forces.

That is why I am asking the question. How many charges were handled in civilian court? Do you operate in the same way as police forces, that is to say, as soon as a member of the police force has a criminal record, do they automatically lose their job? If a member of the Armed Forces is convicted of sexual assault in civilian court, meaning they have a criminal record, do you automatically remove them from the Armed Forces or do you keep them?

[English]

**Gen. Vance:** I think the question you're asking me, we'll get the percentages. I don't have them immediately at mind. Like I say, if I can't give them to you today, I'll certainly give them to you.

The point about a conviction, and the stats that I gave you, some of the convictions were for criminal sexual assault or for lesser convictions. I think I was giving you those statistics to show you the performance metrics of our justice system.

That said, the decision as to whether or not they will be released is not automatic. There is no "automatic-ness."

[Translation]

**Senator Boisvenu:** Even if they have a criminal record.

**Gen. Vance:** Even if they have a criminal record.

**Senator Boisvenu:** So your rules are different from those of the police forces.

**Gen. Vance:** Perhaps, I don't know all the rules.

**Senator Boisvenu:** In Canada, if police officers commit a crime, they are automatically suspended from their jobs. We cannot keep police officers in the police force if they have committed a sexual assault, for example.

**Gen. Vance:** That may or may not be the case, I don't know.

**Senator Boisvenu:** That is why I asked the question. Could you provide me with that data? How many military members who have been tried before a military tribunal have remained in the ranks? And how many military members who have been tried before a civilian court have remained in the ranks? I want to know whether you treat your military personnel in the same way, whether they are tried before a civilian court or a military tribunal.

Parmi les 231 accusations qui ont été portées, dont 111 pour agressions sexuelles, seulement 30 militaires ont été retirés des forces armées.

C'est pour cette raison que je pose la question. Combien d'accusations ont été traitées en cour civile? Fonctionnez-vous de la même façon qu'un corps policier, à savoir que dès qu'un membre des forces de l'ordre a un casier judiciaire, il perd automatiquement son emploi? Si un membre des forces armées est reconnu coupable d'une agression sexuelle en cour civile — donc, il a un casier judiciaire —, est-ce que vous le retirez automatiquement des forces armées ou s'il est maintenu en poste?

[Traduction]

**Gén Vance :** Je pense qu'en ce qui concerne la question que vous me posez, nous obtiendrons les pourcentages. Je ne les ai pas immédiatement en tête. Comme je l'ai indiqué, si je ne suis pas en mesure de vous les fournir aujourd'hui, je le ferai certainement par la suite.

En ce qui concerne les condamnations et les statistiques que je vous ai fournies, certaines des condamnations étaient liées à des agressions sexuelles criminelles ou à des infractions moins graves. Je pense que je vous ai fourni ces chiffres pour vous montrer les mesures de rendement de notre système judiciaire.

Cela dit, la décision de les libérer ou non nos membres n'est pas automatique. Le processus n'a rien d'automatique.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** Même s'ils ont un casier judiciaire.

**Gén Vance :** Même s'il y a un casier judiciaire.

**Le sénateur Boisvenu :** Donc, vous avez des règles différentes de celles des corps policiers.

**Gén Vance :** Peut-être, je ne connais pas toutes les règles.

**Le sénateur Boisvenu :** Au Canada, si un policier commet un acte criminel, il est automatiquement suspendu de son travail. On ne peut pas maintenir un policier dans les forces policières s'il a commis, par exemple, une agression sexuelle.

**Gén Vance :** Peut-être, peut-être pas, je ne le sais pas.

**Le sénateur Boisvenu :** C'est pour ça que je posais la question. J'aimerais que vous me fournissiez ces données. Combien de militaires, qui ont été jugés devant un tribunal militaire, sont demeurés en fonction? Et combien de militaires, qui ont été jugés devant un tribunal civil, sont demeurés en fonction? Je veux savoir si vous traitez vos militaires de la même façon, qu'ils soient jugés devant un tribunal civil ou devant un tribunal militaire.

**Gen. Vance:** They are treated in the same way. We put the same effort into it after conviction.

[*English*]

Once they're convicted, we go through a deliberate due process with the intent of issuing them a notice of intent to release. But as we go through the process — and some of the statistics are skewed because we're still going through that process, so it's not necessarily up to date — a conviction does not result in an automatic release from the Armed Forces because it depends on the nature of the conviction and whether or not there's a rehabilitation.

My intent is to issue a notice of intent to release from anybody charged with and ultimately found guilty in either jurisdiction, military or civilian, and then have them released from the forces. But they must go through due process. So the numbers that I've given you are where we are at now, and some of that due process takes time.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** When a military member is convicted of sexual assault, what criteria do you use to decide whether they should be discharged or retained in the Armed Forces?

[*English*]

**Gen. Vance:** The criteria that I have used and that I have directed is that we will go through due process with the individual; in other words, to remove them from their job to take away their employment, we have to tell them we intend to release them. Then we would go through their file, give them an opportunity to make representations.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** Let me ask my question differently. In the case of two soldiers who have each committed rape, for example, will they be treated equally and fairly or will they be treated differently?

[*English*]

**Gen. Vance:** It will be a different treatment for someone charged with —

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** So you are not judging the act that was committed, but you are judging the consequences. Do you judge the context? Is the act of sexual assault as significant as the consequences or the context in which it was committed? I'm

**Gén Vance :** Ils sont traités de la même façon. Nous y consacrons les mêmes efforts après la conviction.

[*Traduction*]

Une fois qu'ils ont été reconnus coupables, nous suivons délibérément la procédure établie avec l'intention de leur transmettre un avis d'intention de libération. Toutefois, dans le cadre de ce processus — et certaines des statistiques sont biaisées, parce que nous sommes toujours au milieu de ce processus, et les statistiques n'ont pas nécessairement été actualisées — une condamnation n'entraîne pas automatiquement une libération des forces armées, car tout dépend de la nature de la condamnation et de la possibilité d'une réhabilitation.

J'ai l'intention de transmettre un avis d'intention de libération à toute personne accusée et finalement reconnue coupable devant un tribunal militaire ou civil, puis de demander qu'elle soit libérée des forces. Mais nous devons suivre les procédures établies. Les chiffres que je vous ai fournis montrent donc où nous en sommes en ce moment, et certaines de ces procédures exigent beaucoup de temps.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Lorsqu'un militaire est reconnu coupable d'agression sexuelle, quels critères appliquez-vous pour décider s'il doit être expulsé ou maintenu dans les forces armées?

[*Traduction*]

**Gén Vance :** Le critère que j'ai utilisé et que j'ai demandé qu'on utilise consiste à franchir les étapes du processus établi avec la personne; autrement dit, pour la retirer de son poste et la priver de son emploi, nous devons lui dire que nous avons l'intention de la libérer. Ensuite, nous passons en revue son dossier, et lui donnons l'occasion de présenter des observations.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Je vais poser ma question différemment. Dans le cas de deux militaires qui ont chacun commis un viol, par exemple, seront-ils traités de façon égale et équitable ou seront-ils traités différemment?

[*Traduction*]

**Gén Vance :** Le traitement sera différent pour une personne accusée de...

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Donc, vous ne jugez pas l'acte qui a été commis, mais vous jugez les conséquences. Jugez-vous le contexte? Est-ce que l'acte commis en matière d'agressions sexuelles est aussi important que les conséquences ou le contexte



trying to understand. In our justice system, when a woman is raped, the crime is tried first.

[English]

**Gen. Vance:** That is our intent. I've issued the direction that any conviction associated with an Op HONOUR nexus will result in the formal issuing of a notice of intent to release to that individual. That individual will then be given due process before they are released. That is our intent and we are carrying on that way.

I don't think the statistics I've given you are intended to provide you a one-for-one "case following" of each individual, sort of where we are at this year. I don't think we can compare them on a per capita basis.

[Translation]

**Senator Boisvenu:** In 2017, you said you would adopt a zero tolerance policy, but that is not quite the case. You have a form of tolerance, don't you?

[English]

**Gen. Vance:** No, we do not.

[Translation]

**Senator Boisvenu:** If, for the same crime, such as rape, some members will keep their jobs and others will lose them, that means that there is a form of tolerance, because a zero tolerance policy means there would normally be at least one suspension for each crime committed, such as rape.

[English]

**Gen. Vance:** Senator, the tolerance that we have is zero. How we administer our people with a zero tolerance policy doesn't mean an automatic, immediate removal from the Armed Forces. We have to give them due process.

Every single person who commits a sexual assault or a crime of an Op HONOUR nexus and is convicted of such a crime will be issued a notice of intent to release. Then we go through the process thereafter. There would have to be, I suspect, a real misunderstanding in their file if they were to be retained.

So I don't think the numbers are giving you everything you need. We'll try to sort this out for you.

dans lequel il a été commis? J'essaie de comprendre. Dans notre système de justice, lorsqu'une femme est violée, on juge d'abord l'acte criminel.

[Traduction]

**Gén Vance :** C'est notre intention. J'ai donné la directive d'envoyer un avis officiel d'intention de libération à toute personne reconnue coupable d'une infraction en lien avec l'opération Honour. Avant que la personne soit libérée, son dossier sera traité selon une application régulière de la loi. C'est notre intention, et nous continuons de procéder de cette manière.

Selon moi, les statistiques que je vous ai fournies ne sont pas censées vous permettre d'établir une correspondance avec le suivi du dossier de chaque personne. Les statistiques vous indiquent en quelque sorte où nous en sommes cette année. Je ne crois pas que nous puissions les comparer à des statistiques par personne.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** En 2017, vous aviez déclaré que vous adopteriez une politique de tolérance zéro, mais ce n'est pas tout à fait le cas. Vous avez une forme de tolérance, n'est-ce pas?

[Traduction]

**Gén Vance :** Non, nous n'avons aucune forme de tolérance.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** Si, pour le même crime commis, par exemple un viol, certains militaires vont maintenir leur emploi et d'autres vont le perdre, cela veut dire qu'il y a une forme de tolérance, parce que la politique de la tolérance zéro, c'est qu'il y aurait normalement au moins une suspension pour un crime commis, par exemple un viol.

[Traduction]

**Gén Vance :** Sénateur, nous avons une politique de tolérance zéro. La façon dont nous gérons nos militaires, dans le cadre de cette politique, n'entraîne pas leur expulsion automatique et immédiate des forces armées. Nous devons suivre la procédure établie.

Chaque personne qui commet une agression sexuelle ou un crime en lien avec l'opération Honour et qui est reconnue coupable de ce crime reçoit un avis d'intention de libération. Ensuite, nous franchissons les étapes de la procédure. Je soupçonne que, pour qu'une personne soit retenue, il faudrait qu'il y ait eu un réel malentendu dans son dossier.

Je ne crois donc pas que les chiffres vous donnent toute l'information dont vous avez besoin. Nous nous efforcerons de démêler ces chiffres pour vous.

The best measure of a no-tolerance policy is not necessarily you do it and you're out. If there is a possibility to recover an individual and to rehabilitate someone, if there is genuine remorse and it's not a violent sexual crime — my staff goes through an assessment and then each individual is assessed on the merits of the case. So I would just caution you against a black or white assessment of what zero tolerance means based on, "Do we get rid of them from the forces right away?" Sometimes it takes time. Some people are represented and fight their release, even though we intend to do so.

Although I can't give you the percentages at this juncture, I would be surprised if we're not at 100 per cent release for those people charged, accused and found guilty of a sexual assault or a sexual crime.

Those found guilty of lesser offences that may have a nexus to them — and I think that's what you're talking about. Those found guilty of lesser offences because it was not proven in a court of law that they in fact did that, then we take other career action. It could be release if there were multiple cases of this over time. If they merit release, they will be released, or if they merit an effort at rehabilitation, or if there is an opportunity for appropriate reconciliation and so on.

I think our intent is clear, and I would encourage you not to think of us as having a partial tolerance policy. We do not.

If your measure of tolerance is you're instantly out, then I would argue that is probably not a fair measure and not consistent with Canadian values.

**Senator Oh:** General, thank you for your presentation. Most of my questions you have answered, but in your opening statement you mentioned there were a total of 427 reported incidents of sexual misconduct last year. Is that an alarming figure? Is that a figure that you are concerned about? Your personnel probably know you are on top of sexual misconduct. So the 427 reported incidents that happened last year, can you tell the committee, is there a concern and is it related to minority groups?

**Gen. Vance:** I don't think it's related to minority groups, per se. Of course it's of concern, particularly when I want there to be zero. Not only do we have a tolerance of zero, but I want there to be an incidence rate of zero. There are additional stats to that number that would identify how many of those are each category of what we consider to be sexual misconduct.

La meilleure façon de mesurer une politique de tolérance zéro n'est pas nécessairement une expulsion automatique suivant une infraction. Si la réhabilitation d'une personne est possible, si elle est véritablement repentante et qu'il ne s'agit pas d'un crime sexuel violent — mon personnel évalue chaque cas et chaque personne selon ses mérites. Je vous mettrais donc en garde contre une évaluation sans nuance d'une tolérance zéro en fonction de l'expulsion immédiate des délinquants. Parfois, la procédure exige un certain temps. Certaines personnes sont représentées et contestent leur libération, même si nous avons l'intention de l'obtenir.

Bien que je ne puisse vous fournir de chiffres précis à ce moment-ci, je serais étonné que le taux de libération des forces armées ne soit pas de 100 p. 100 dans le cas des personnes trouvées coupables d'une agression sexuelle ou d'un autre crime de cette nature.

Je crois que vous parlez des infractions moins graves pouvant avoir un lien avec l'opération HONOUR. Pour les personnes trouvées coupables de telles infractions sans que la preuve n'ait pu en être établie devant un tribunal pénal, nous prenons des mesures d'un ordre différent. Un récidiviste peut ainsi être libéré des forces. Si c'est le sort qu'il mérite, c'est ce qui va se produire. Cependant, si un effort de réintégration est justifié ou s'il y a possibilité de rétablir les choses, c'est ce que nous allons essayer de faire.

Je crois que nos intentions sont claires, et je vous encouragerais à ne pas considérer que notre politique est fondée sur une tolérance partielle, car ce n'est pas le cas.

Si votre niveau de tolérance se traduit par une expulsion automatique, je dirais que vous faites sans doute fausse route et que ce n'est pas une façon de voir les choses qui est conforme aux valeurs canadiennes.

**Le sénateur Oh :** Général, merci pour votre exposé. Vous avez déjà répondu à la plupart de mes questions. Je note toutefois que vous avez indiqué dans vos observations préliminaires qu'un total de 427 incidents d'inconduite sexuelle ont été signalés l'an dernier. Pensez-vous qu'il y a lieu de s'inquiéter? Est-ce qu'un total semblable vous préoccupe? Comme les membres de votre personnel sont conscients que vous surveillez de près la situation en matière d'inconduite sexuelle, estimez-vous qu'il faille s'inquiéter de ces 427 incidents signalés l'an dernier, et faut-il les relier à des groupes minoritaires?

**Gén. Vance :** Je ne crois pas que cela soit relié à des groupes minoritaires à proprement parler. La situation est bien sûr préoccupante, surtout lorsque notre objectif est d'éradiquer complètement ce genre de comportements. Non seulement appliquons-nous la tolérance zéro, mais nous visons aussi l'incidence zéro. Il y a des statistiques plus précises à ce sujet nous indiquant combien de ces cas dans chaque catégorie peuvent être considérés comme de l'inconduite sexuelle.

As we said, 111 of them would fall into the sexual assault or violence or non-consensual sexual domain. There are 111 of them that would fit into the classic dangerous assault, and the rest fit somewhere else. It doesn't take away from the fact that the overall number is 427.

Of course it's of concern. We are going to conduct, as you know, the StatsCan survey this year to try and get a sense of whether we are improving in any domain or whether we are worsening somewhere so we can learn and change our approach. Nonetheless, any incidence rate is of concern, absolutely.

A lot of these cases — unfortunately, far too many of them — occur as a result of activity during after-duty hours, when alcohol is involved. Too many of them are like that, and we must continue to work on changing the culture and providing people tools to understand what kind of situation they're getting into no matter if you're a potential victim or a potential perpetrator. Some occasions create a higher likelihood, so we continue to train people on that.

**Senator Oh:** You said you are concerned about alcohol. What happens if marijuana is legalized? Are you concerned about that in the Armed Forces?

**Gen. Vance:** I'm not concerned about marijuana coming into the Armed Forces, save for the fact that I have the same concerns about any intoxicant interfering with our ability to do our job in the military.

Marijuana coming into law in Canada changes the laws of the land. We change with it, but we must have and will have similar controls to how we deal with alcohol so as to ensure that we are operationally effective.

The fact that many sexual assault incidents or Op HONOUR violations would occur after hours when alcohol is involved or drugs and alcohol are involved or just drugs are involved is, of course, a concern, but I don't think it's specific to marijuana. I think it's specific to relaxed circumstances where a potential perpetrator is emboldened in one form or another, is insufficiently aware of what they're doing, or they are aware of what they're doing and they're doing it anyway. Of course that's of concern to me.

Comme je l'ai indiqué, 111 de ces plaintes portaient sur une forme d'agression sexuelle, de violence sexuelle ou d'activités sexuelles non consenties. Il y en aurait donc 111 qui pourraient être reliées à des cas d'agression grave, alors que les autres porteraient sur d'autres types d'infractions. Cela ne change toutefois rien au fait qu'un total de 427 incidents ont été signalés.

C'est bien sûr une source de préoccupation pour nous. Comme vous le savez, il y aura cette année un nouveau sondage de Statistique Canada qui nous permettra de nous faire une meilleure idée des domaines où la situation s'améliore et de ceux où les choses se détériorent. Nous pourrions ainsi modifier notre approche au besoin. Reste quand même que c'est source d'inquiétude pour nous, quel que soit le taux d'incidence.

Bon nombre de ces cas — beaucoup trop, en fait — se produisent lors d'activités ayant lieu après les heures de service lorsqu'il y a consommation d'alcool. Comme il y a malheureusement encore beaucoup trop d'incidents de la sorte, nous devons poursuivre nos efforts pour favoriser l'évolution de la culture et fournir à chacun les outils nécessaires pour comprendre dans quelle genre de situation il risque de se retrouver, et ce, aussi bien pour les éventuels agresseurs que pour les victimes potentielles. Comme certaines circonstances contribuent à faire grimper les risques, nous continuons à offrir de la formation à nos gens.

**Le sénateur Oh :** Vous parlez de la consommation d'alcool qui est préoccupante. Qu'en est-il du cannabis qui pourrait être légalisé? Est-ce une source de préoccupation pour les forces armées?

**Gén Vance :** Je n'ai pas de préoccupations particulières à l'égard de la consommation de cannabis dans les forces armées. Je m'inquiète en fait de toute forme d'intoxication pouvant miner nos capacités d'effectuer notre travail de militaires.

La légalisation du cannabis est un changement apporté aux lois canadiennes. Nous devons nous y adapter, et nous déploierons des mesures de contrôle similaires à celles que nous utilisons pour l'alcool de manière à nous assurer que l'efficacité opérationnelle est maintenue.

Il est bien sûr préoccupant qu'un grand nombre d'incidents d'agressions sexuelles ou d'infractions en lien avec l'opération HONOUR se produisent après les heures de service lorsqu'il y a consommation d'alcool, de drogues ou les deux à la fois, mais je ne pense pas que le problème se limite au seul cannabis. Je crois que c'est le fait de situations de relâchement où un éventuel agresseur gagne en audace pour une raison ou pour une autre, n'est plus suffisamment conscient de ce qu'il fait, ou en est conscient, mais passe tout de même à l'acte. Il est bien certain que cela m'inquiète au plus haut point.

Madam Chair, on Senator Boisvenu's point, civilian cases have dropped from 33 per cent down to 22 per cent this past year. In other words, there's a reduction of people going to civil jurisdictions and staying within the military jurisdiction. This past fiscal year, we did 99 administrative actions and released 66 people since the adoption of my order to do that.

I don't have in front of me the tracking of an individual and when they were released. I suspect that we're going to have to do that, given the nature of your question. Nobody goes by without scrutiny for the purpose of release. If we don't release them, it's for very good reason, because it's fair to them and meets the laws and values of our country.

**Senator McPhedran:** General Vance and Dr. Preston, thank you for being with us here today.

I'm very much struck by some of the language in your statement, General Vance, in particular your reference to implementing a performance measurement system. You stated that in the context of a formal culture change model. My questions are geared to that.

I do want to say that I fully appreciate that you're in the middle, some would say an even earlier stage, to this process. So I'm not expecting perfect, complete answers, but I think it would help us a lot to understand the kind of investment that you, throughout the chain of command, are making in following through on Operation HONOUR.

As a point of information, I will say that the term zero tolerance of sexual abuse actually comes from a task force that I chaired in Ontario in 1991. It has now spread worldwide. But always, for us, the conceptualization of zero tolerance had to include proper procedure and due process, because you cannot have a sustainable policy if that policy rots from within. So I think your answers were very consistent with how we envisioned it when we created the idea.

**Gen. Vance:** You said "consistent"? I thought I heard "inconsistent." Consistent, thank you.

**Senator McPhedran:** Consistent, yes.

Madame la présidente, pour revenir à la question du sénateur Boisvenu, la proportion de cas dont sont saisis les tribunaux civils est passée de 33 p. 100 à 22 p. 100 au cours de la dernière année. Autrement dit, les gens sont moins nombreux à se tourner vers la justice civile; ils préfèrent s'en remettre aux tribunaux militaires. Au cours du dernier exercice financier, nous avons pris des mesures administratives dans 99 dossiers, et 66 membres des forces ont été libérés depuis l'adoption de mon ordre en ce sens.

Je n'ai pas de données précises à vous fournir sur le processus qui mène à la libération d'un membre des forces. Étant donné les facteurs à considérer, je présume qu'il nous faudra faire un suivi plus étroit à ce chapitre. Toutes les mesures nécessaires sont prises avant que l'on puisse décider si un militaire sera libéré ou non. Si nous décidons de le garder au sein des forces, c'est parce que nous avons d'excellentes raisons de le faire et parce que c'est la décision à prendre conformément aux lois et aux valeurs de notre pays.

**La sénatrice McPhedran :** Je tiens à vous remercier, général Vance et madame Preston, d'être des nôtres aujourd'hui.

Général Vance, il y a certains extraits de votre déclaration qui m'ont plutôt stupéfaite, surtout lorsque vous parlez de la mise en oeuvre d'un système d'évaluation du rendement. Vous en traitiez dans le contexte d'un modèle structuré d'évolution de la culture. Mes questions vont donc dans ce sens-là.

Je dois dire d'entrée de jeu que je comprends très bien que vous êtes encore en plein coeur du processus, et certains diraient même que vous l'amorcez à peine. Je ne m'attends donc pas à des réponses complètes à l'égard de toutes mes interrogations, mais je pense qu'il serait bon que nous puissions mieux comprendre les investissements que vous consentez tout au long de la chaîne de commandement afin de mener à bien l'opération HONOUR.

Pour votre gouverne, je veux souligner que l'expression « tolérance zéro » en matière d'abus sexuels tire son origine d'un groupe de travail que j'ai présidé en Ontario en 1991. Elle est maintenant utilisée à l'échelle planétaire. Nous considérons toujours cependant qu'une approche fondée sur la tolérance zéro doit pouvoir s'appuyer sur les mesures et les processus appropriés, car il est impossible de songer à appliquer une politique à long terme sans que les dispositifs nécessaires à cet effet soient efficaces à l'interne. Si j'en crois les réponses que vous nous avez données, votre approche est donc absolument conforme à ce que nous envisagions lorsque nous avons lancé cette idée.

**Gén Vance :** Avez-vous dit « absolument conforme »? Je croyais avoir entendu « aucunement conforme ». Absolument conforme, merci.

**La sénatrice McPhedran :** Absolument conforme, nous sommes bien d'accord.

On the point of a performance measurement system, I want to ask about what you can share with us around method and indicators that you've identified on how you're going to measure your progress. I would put in brackets, at this point, regret that at the current time the only progress report we have on the centre is from April 2017, so updating of that would certainly be very welcome, and also consequences. Those are all aspects of a performance measurement system. They're all aspects of making deep and sustainable cultural changes.

I would ask a more specific question. In looking at this major cultural change, do veterans fit in anywhere? If so, where?

**Gen. Vance:** That's a specific question. I'll answer it and then perhaps if you want to then ask a question about the other?

**Senator McPhedran:** I'm happy to.

**Gen. Vance:** My responsibility as CDS is to our members while they are in uniform. What we are doing now, in the broader effort to converge our transition process with that which VAC does, is to professionalize that transition period. If someone is being released from the Armed Forces, they've decided to release or they're retiring from the Armed Forces and, through the transition process, it is determined that there is an outstanding problem for them as it relates to sexual assault or harassment, and it hasn't been resolved, then we've got two options.

The preferred option is to retain them in the Armed Forces and continue their transition until it's dealt with. In other words, we don't want people to be released who should be undergoing medical care or appropriate care and therefore potential recovery so they could stay in.

Preventing someone from leaving the forces and becoming a veteran, and is untreated or improperly treated, psychologically or medically, we try to avoid that.

Post release, what we will have, because of a new transition system, is the ability for a veteran to reach back into the Armed Forces with a known case file. They will be a known quantity if they have late manifestation of problems associated with a sexual assault that occurred while in the forces.

So we're doing everything we can to ensure they can be appropriately administered by Veterans Affairs by keeping our records and being open to them coming back to us.

Pour revenir au système d'évaluation du rendement, j'aimerais que vous nous parliez des méthodes et des indicateurs que vous avez retenus pour mesurer les progrès réalisés. Je signale en passant qu'il serait bien d'avoir une mise à jour à ce sujet, car le seul rapport d'étape rendu public à propos des activités du centre remonte à avril 2017. Je m'intéresse également aux conséquences. Voilà donc pour les différents aspects d'un système d'évaluation du rendement. Ce sont autant d'éléments essentiels si l'on veut modifier en profondeur et de façon durable la culture en place.

J'ai une question plus précise à ce sujet. Dans le contexte de cette importante évolution de la culture, y a-t-il une place pour les anciens combattants? Le cas échéant, où s'inscrivent-ils dans le processus?

**Gén Vance :** C'est une question très précise. Je vais y répondre après quoi vous voudrez peut-être en poser une seconde au sujet de l'autre élément de l'équation?

**La sénatrice McPhedran :** Avec plaisir.

**Gén Vance :** En ma qualité de chef d'état-major de la Défense, je suis responsable des membres des forces militaires qui sont encore en service. Dans le cadre de nos efforts généraux de coordination avec le ministère des Anciens Combattants, nous nous employons à professionnaliser le processus de transition des militaires. Si une personne est libérée des forces armées, décide de les quitter ou de prendre sa retraite, et que l'on se rend compte au cours du processus de transition qu'elle éprouve encore des problèmes à la suite d'une situation d'agression ou de harcèlement sexuel, il y a deux pistes de solution qui s'offrent à nous.

L'option privilégiée est de maintenir cette personne au sein des forces armées et de poursuivre sa période de transition jusqu'à ce que tout soit réglé. Autrement dit, nous ne voulons pas libérer des gens qui ont encore besoin de soins médicaux ou autres; nous préférons les garder dans nos rangs pour les aider à se rétablir.

Nous essayons d'éviter qu'une personne puisse quitter les forces armées et devenir un ancien combattant sans avoir reçu les soins dont elle a besoin, que ce soit du point de vue psychologique ou médical.

Avec le nouveau système de transition, il deviendra possible pour un ancien combattant ayant un dossier déjà établi de s'en remettre à nouveau aux forces armées après sa libération. Nous saurons comment l'aider s'il ressent encore des séquelles d'une agression sexuelle survenue pendant son service militaire.

Nous faisons donc le nécessaire pour que ces militaires soient pris en charge par Anciens Combattants Canada et qu'il nous soit possible, en conservant leurs dossiers, de les aider à nouveau s'ils s'adressent à nous.

More importantly, we would be able to share the appropriate information, medical or otherwise, with Veterans Affairs so as to substantiate their case so that they can either receive the care or the benefits that they need.

**Senator McPhedran:** Thank you for that.

I'm cognizant of the time, so I will try to zero in on what I think is a really critical aspect of both your presentation and Dr. Preston's.

You know that Madam Deschamps was with us. From her perspective with regard to her recommendation 3, she said "... not even a shadow of the centre I outlined..." It's good to hear there have been subsequent discussions with her.

One of the gaps that she identified to us, though, which ties into my question about the performance measurement system and the formal culture change model, is policy drafting and consultation on policies and procedures as they roll out for prevention and training purposes.

I want to be sure that understood you. Did I hear you tell us today that those functions will remain separate from the centre and that because of the way in which you approach your responsibilities, you see those as needing to remain separate from the centre? When I say that, I'm talking about the policy and consultations, and also the centre point for data collection.

**Gen. Vance:** You're right. Madam Deschamps did comment on that and we have since spoken of it. While all that was going on, we were having the inaugural meeting with the external advisory council. I made it very clear to the external advisory council that the service required, at arm's length, by the Armed Forces was such that the SMRC's mandate needed to grow to more fully accomplish the recommendations of the Deschamps report.

As you heard from Dr. Preston, we're pretty new at this. There are more resources, more mandate and more scope. Where I need to be involved, I've got to be accountable. The centre cannot be accountable to make the Armed Forces change. I have to be accountable. The centre can be the expert in terms of policy drafting, consultation, advice to the Armed Forces, definitions and so on, but in the end, to put it into effect, it has to be the chain of command and the Armed Forces. There is shared space.

Now, if the centre was to develop a policy or a definition and say, "We think this is the best practice," and issue that and discuss it through the external advisory council and that is

Qui plus est, nous aurons la possibilité d'échanger les renseignements nécessaires, qu'ils soient médicaux ou d'une autre nature, avec Anciens Combattants Canada pour bien documenter les dossiers de telle sorte que chacun reçoive les soins et les prestations dont il a besoin.

**La sénatrice McPhedran :** Merci pour cette réponse.

Comme nous avons peu de temps, j'aimerais que nous discutons d'un aspect vraiment essentiel que vous avez abordé tous les deux dans vos exposés.

Vous savez que Mme Deschamps a comparu devant nous. En parlant de sa recommandation n° 3, elle nous a dit : « Le centre qui a été créé ne représente même pas l'ombre du centre dont j'avais dressé les grandes lignes dans mon rapport. ». Je me réjouis d'apprendre qu'il y a eu des discussions avec elle par la suite à ce sujet.

En lien avec ma question à propos du système d'évaluation du rendement et du modèle structuré d'évolution de la culture, elle a notamment ciblé des lacunes en matière d'élaboration des politiques et de consultations au sujet des politiques et des processus aux fins de la prévention et de la formation.

Je veux m'assurer de vous avoir bien compris. Nous avez-vous indiqué aujourd'hui que ces fonctions vont demeurer séparées du centre, car c'est ainsi que vous percevez vos responsabilités? Je parle ici des activités de consultation et d'élaboration des politiques ainsi que de la fonction centralisée de cueillette des données.

**Gén Vance :** Vous avez raison. C'est effectivement ce qu'a dit Mme Deschamps et nous en avons depuis discuté avec elle. Parallèlement à tout cela, nous avons eu notre première rencontre avec le conseil consultatif externe. J'ai indiqué très clairement aux membres du conseil que, compte tenu de la nature des services à offrir de façon indépendante aux forces armées, il convenait d'étendre le mandat du CIIS afin de mieux donner suite aux recommandations du rapport Deschamps.

Comme Mme Preston vous l'a indiqué, nous en sommes à nos premières armes en la matière. Il s'agit de nouvelles ressources et d'un nouveau mandat de plus grande portée. Lorsque j'ai un rôle à jouer, je dois avoir des comptes à rendre. Le centre ne peut pas être tenu responsable des changements apportés au sein des forces armées. C'est moi qui doit rendre des comptes à ce sujet. Le centre peut fournir l'expertise en matière d'élaboration de politiques, de consultation, de conseils aux forces armées et d'établissement des définitions nécessaires, notamment. En fin de compte, c'est toutefois la chaîne de commandement des forces armées qui assure la mise en oeuvre de tout cela. Il y a partage des responsabilités.

Si le centre devait élaborer une politique ou une définition qui serait considérée comme la meilleure solution possible après discussion avec le conseil consultatif externe et s'il en

deemed the best practice, give it to the Armed Forces and say, “We recommend that you implement this,” then I would probably implement that. But I have to have the ability to look at it in the context of what we’re doing, how we implement and the steps we need to implement. It’s a shared space, and I think that is acceptable.

I think the centre needs to be more involved with data collection, data analysis and giving us a view of ourselves — giving the Armed Forces a view of the Armed Forces — without interference from the chain of command: “Here is what we think.” I welcome and relish that.

I’ll tell you, senator, one of the things I’ve learned about this is there is no one place in Canada, there’s no one expert, there’s no one group and there’s no one anything that has the answer to all of this. There is no institution that has gone from where we were to where we want to get to with a model on the steps to take, what to do and who to do it to get it all done. So we’re very much on the vanguard, and I am increasingly looking for advice, counsel and support for the Armed Forces as we go through this journey.

**The Chair:** I am sorry to interrupt. We have two more questions coming and I know your time is tight.

**Gen. Vance:** The centre can do more.

**Senator McIntyre:** Thank you both for your presentations.

Thank you, General Vance, for launching Operation HONOUR. I note that it was launched a few months after the release of the Deschamps report. It shows that you took the matter seriously and acted quickly.

To date, a number of new initiatives have been implemented, such as the Sexual Misconduct Response Centre which was created close to three years ago.

The most recent reports on Operation HONOUR available on the website date back to April 2017, and there was a progress report in September 2017 that was a statistics summary. When will the next data and/or report be published?

**Gen. Vance:** We’re working on the progress report now. In early 2020 we would expect to see the results of the StatsCan survey.

**Senator McIntyre:** I want a short answer to this one. It’s a follow-up to Senator Boisvenu’s question regarding victims. In the draft internal report coming from the Court Martial Comprehensive Review team, it suggested that the effectiveness and legitimacy of the court-martial system would increase if victims of military offences had rights at least equal to and

recommandait la mise en oeuvre au sein des forces armées, j’acquiescerais probablement. Il faut toutefois que je puisse examiner cette recommandation dans le contexte de notre travail pour voir comment nous pouvons l’intégrer et quelles sont les mesures à prendre pour sa mise en oeuvre. C’est donc une responsabilité partagée, ce que j’estime tout à fait raisonnable.

Je crois que le centre doit surtout s’employer à recueillir des données et à les analyser pour présenter aux forces armées un reflet fidèle de ce qu’elles sont, le tout sans ingérence de la chaîne de commandement. Je me réjouis grandement de cet apport possible.

S’il y a une chose que j’ai apprise dans tout cet exercice, sénatrice, c’est qu’il n’y a pas au Canada un seul endroit, un seul expert, un seul groupe ou une seule instance détenant la solution à toute cette problématique. Il n’y a pas d’institution qui soit déjà passée par là de manière à pouvoir nous fournir un modèle quant aux étapes à franchir, aux mesures à prendre et aux personnes à cibler pour parvenir à nos fins. Nous sommes donc en quelque sorte des précurseurs, et je suis plus que jamais à la recherche d’avis, de conseils et de soutien pour les forces armées dans le cadre de cette démarche.

**La présidente :** Je suis désolée de vous interrompre. Il y a encore deux sénateurs sur la liste, et je sais que votre horaire est très strict.

**Gén Vance :** Le centre peut en faire davantage.

**Le sénateur McIntyre :** Merci à tous les deux pour vos exposés.

Merci, général Vance, d’avoir lancé l’opération HONOUR. Je note que cela s’est fait quelques mois à peine après la diffusion du rapport Deschamps. Vous n’avez vraiment pas tardé à agir, ce qui montre bien à quel point vous prenez la situation au sérieux.

Un certain nombre d’initiatives ont été prises depuis, dont la mise en place du Centre d’intervention sur l’inconduite sexuelle qui remonte à près de trois ans.

Les deux rapports les plus récents accessibles sur le site web concernant l’opération HONOUR datent d’avril 2017. Il y a eu aussi en septembre 2017 un rapport d’étape qui consistait en un résumé statistique. À quel moment les prochaines données seront-elles publiées?

**Gén Vance :** Nous nous employons actuellement à produire un rapport d’étape. Au début de 2020, nous devrions pouvoir rendre publics les résultats du sondage de Statistique Canada.

**Le sénateur McIntyre :** Je voudrais que vous répondiez brièvement à ma prochaine question. Elle fait suite à celle du sénateur Boisvenu concernant les victimes. Dans l’ébauche de rapport interne de l’équipe chargée de la révision globale de la cour martiale, on peut lire que l’efficacité et la légitimité du système de cours martiales seraient renforcées si les victimes

access to resources at least as favourable as those available in the civilian criminal justice system in Canada. I'd like your thoughts on that.

**Gen. Vance:** As I said in my opening comments, senator, I think Bill C-77 and others will take us there and, in fact, we'll go a step beyond that to provide the victim liaison services.

**Senator McIntyre:** Dr. Preston, in your opening remarks, you addressed the idea of developing a case management function. Could you elaborate on that, please?

**Ms. Preston:** Yes. What we are envisioning with the case management function is that from the time of first report — that is, when a victim comes forward and discloses to no matter whom in the organization — we would have a centralized referral system for that referral to come to the centre. We would have a victim liaison assistant who is immediately assigned that case and accompanies the victim through whatever processes end up taking place. Whether the person needs medical care and chooses not to file a harassment complaint or go to the police, or accompanying them to courts martial, and helping them write victim impact statements, it is basically to help them navigate what is a very complex system at the best of times let alone when they are traumatized.

Essentially, they would follow and support them until such time as the victim indicates they no longer need support. That could be a short or a long time, depending on the circumstances.

The case management function would be a tracking system following the victim through all those processes so that the victim liaison assistant is, at all times, interfacing with various parties in the system on behalf of the victim, making sure time frames are met and that appropriate follow ups are done, et cetera.

**Gen. Vance:** Sorry; I made a mistake. It is 2019 not 2020 when the results of the StatsCan survey will come out. My apologies.

**Senator Griffin:** For the LGBTQ2 community, do staff at the Sexual Misconduct Response Centre have sufficient training to deal with complaints from this group? And for clients in general, are the resources adequate to serve the number of clients looking to you for service?

d'infractions militaires avaient, à tout le moins, les mêmes droits que ceux dont bénéficient les victimes au sein du système de justice pénale civil du Canada. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

**Gén Vance :** Comme je l'indiquais dans mes observations préliminaires, sénateurs, je crois que le projet de loi C-77 fait partie des mesures qui nous permettront d'atteindre cet objectif. Nous irons même un peu plus loin en offrant des services de liaison pour les victimes.

**Le sénateur McIntyre :** Madame Preston, vous avez parlé dans votre déclaration préliminaire de la possibilité de mettre en place une fonction de gestion de cas. Pourriez-vous nous en dire davantage à ce sujet?

**Mme Preston :** Certainement. Nous envisageons un système d'aiguillage centralisé à compter du moment où la victime signale un incident, peu importe à qui elle s'adresse au sein de l'organisation. Un assistant de liaison avec la victime serait immédiatement désigné pour s'occuper du cas. Il accompagnerait la victime tout au long du processus, selon les démarches qui se révéleront nécessaires. Il peut s'agir de soins médicaux pour une victime qui choisit de ne pas déposer de plainte de harcèlement ou de ne pas alerter la police, ou encore d'accompagnement devant la cour martiale et d'aide pour rédiger une déclaration de la victime. Il importe essentiellement de les aider à s'y retrouver dans un système qui est déjà très complexe quand tout fonctionne bien, mais qui apparaît encore davantage pour une personne souffrant d'un traumatisme.

En principe, ce soutien sera offert tant et aussi longtemps que la victime n'indiquera pas qu'elle n'en a plus besoin. Le temps d'intervention peut varier en fonction des circonstances.

La fonction de gestion de cas permettra à l'assistant de liaison avec la victime de suivre celle-ci en tout temps dans le cadre de sa démarche en interagissant en son nom avec différentes composantes du système et en veillant entre autres à ce que les délais soient respectés et à ce que les suivis nécessaires soient effectués.

**Gén Vance :** Désolé, mais j'ai fait une erreur tout à l'heure. C'est en 2019, et non en 2020, que les résultats du sondage de Statistique Canada seront rendus publics. Je vous prie de m'en excuser.

**La sénatrice Griffin :** Est-ce que le personnel du Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle a reçu la formation nécessaire pour traiter les plaintes en provenance de la communauté LGBTQ2? Est-ce que les ressources sont suffisantes pour accommoder tous les clients ayant besoin de vos services?



**Ms. Preston:** Your first question is a good one. Certainly, we recognize that members of the LGBTQ2 group are victimized at higher rates than other members. It is a priority for us to ensure that we are able to respond to their unique needs appropriately.

At this time, we are basically doing the groundwork and engaging in research to identify their unique needs, barriers to coming forward to make reports and what sort of unique interventions or responses we need to have in place for them. We are very much at a research phase with respect to them.

In terms of your second question, at present we are adequately resourced, but there have been many conversations with the Chief of the Defence Staff and with others that we know our mandate is going to expand and we are doing some strategic human resource planning right now.

**The Chair:** General Vance and Dr. Preston, as you can tell, there is great interest in this subject from our senators. Unfortunately we will not get to round two, but I want to thank you both for coming. This is a long-term study for us, and I am sure we will have the opportunity to have you back again. Thank you for your appearance.

**Gen. Vance:** Thank you for inviting us today.

(The committee adjourned.)

**Mme Preston :** Votre première question est excellente. Nous sommes certes conscients que les membres de la communauté LGBTQ2 sont victimes de comportements semblables dans une proportion plus élevée que les autres militaires. Il est prioritaire pour nous de veiller à pouvoir répondre comme il se doit à leurs besoins particuliers.

Nous en sommes à faire le travail exploratoire pour déterminer quels sont exactement leurs besoins, qu'est-ce qui peut les empêcher de faire des signalements et quels genres d'interventions ciblées nous devons être en mesure de mener. Nous en sommes donc à l'étape des recherches préliminaires à ce sujet.

Pour répondre à votre seconde question, nos ressources sont suffisantes pour l'instant, mais de nombreux échanges avec le chef d'état-major de la Défense et d'autres responsables nous indiquent que notre mandat va être élargi, ce qui nous oblige à nous livrer à un exercice de planification stratégique des ressources humaines.

**La présidente :** Général Vance et madame Preston, comme vous avez pu le constater, c'est un sujet qui suscite beaucoup d'intérêt chez les sénateurs. Nous n'avons malheureusement pas le temps pour un second tour de questions, mais je tiens à vous remercier de votre présence. Comme il s'agit d'une étude qui va durer assez longtemps pour nous, je suis persuadée que nous aurons l'occasion de vous inviter de nouveau. Merci de votre comparution.

**Gén Vance :** Merci de nous avoir invités.

(La séance est levée.)

---

FROM

**SOLDIER**



TO

**CIVILIAN**



PROFESSIONALIZING THE TRANSITION



SENATE | SÉNAT  
CANADA

## Report of the Subcommittee on Veterans Affairs

The Honourable Jean-Guy Dagenais, Chair

The Honourable Mobina S.B. Jaffer, Deputy Chair

For more information please contact us:  
by email: [veac@sen.parl.gc.ca](mailto:veac@sen.parl.gc.ca)  
by mail: The Subcommittee on Veterans Affairs  
Senate, Ottawa, Ontario, Canada, K1A 0A4  
This report can be downloaded at: [www.senate-senat.ca/](http://www.senate-senat.ca/)  
The Senate is on Twitter: @SenateCA,  
follow the committee using the hashtag #VEAC

*Ce rapport est également offert en français*



SENATE | SÉNAT  
CANADA

# TABLE OF CONTENTS

TABLE OF CONTENTS.....	3
THE COMMITTEE MEMBERSHIP .....	4
ORDER OF REFERENCE .....	5
EXECUTIVE SUMMARY .....	6
RECOMMENDATIONS .....	7
CONTEXT .....	9
OBSTACLES TO TRANSITION: AN OPPORTUNITY TO CREATE A NEW SYSTEM .....	11
A. Providing benefits in a timely manner .....	12
1. Current initiatives and planned or proposed changes .....	13
2. Subcommittee observations and recommendation .....	14
B. Making the transition process more navigable for members.....	14
1. Current initiatives and planned or proposed changes .....	15
2. Subcommittee observations and recommendations .....	18
C. Facilitating access to VAC benefits and services, sometimes years after the release .....	19
1. Current initiatives and planned or proposed changes .....	19
2. Subcommittee observations and recommendations .....	20
D. Streamlining the medical determination process.....	22
1. Current initiatives and planned or proposed changes .....	22
2. Subcommittee observations and recommendation .....	24
E. Easing access to mental health supports .....	24
1. Current initiatives and planned or proposed changes .....	24
2. Subcommittee observations and recommendation .....	26
F. Determining a new purpose in life and the supports to achieve it.....	26
1. Current initiatives and planned or proposed changes .....	27
2. Subcommittee observations and recommendation .....	29
G. Improving collaboration with other levels of government and agencies .....	29
1. Current initiatives and planned or proposed changes .....	29
2. Subcommittee observations and recommendations .....	30
MOVING FORWARD .....	32
APPENDIX A – LIST OF WITNESSES.....	33

## THE COMMITTEE MEMBERSHIP

The Honourable Jean-Guy Dagenais, *Chair*  
The Honourable Mobina S.B. Jaffer, *Deputy Chair*

### *The Honourable Senators*

Gwen Boniface  
Paul E. McIntyre  
David Richards

### *Other Senators who have participated in the study:*

The Honourable Daniel Lang, Ghislain Martin, Fabian Manning,  
Raymonde Saint-Germain, Pamela Wallin and Vernon White.

### *Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament:*

Havi Echenberg, Analyst  
Isabelle Lafontaine-Émond, Analyst

### *Clerk of the Committee:*

Adam Thompson

### *Senate Committees Directorate:*

Diane McMartin

## ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate*, Tuesday, March 7, 2017:

The Honourable Senator Boniface moved, for the Honourable Senator Jaffer, seconded by the Honourable Senator Pate:

That the Standing Senate Committee on National Security and Defence be authorized to examine and report on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces; and

That the committee table its report no later than June 30, 2017, and that the committee retain all powers necessary to publicize its findings for 180 days after the tabling of the final report.

After debate,

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

Charles Robert  
*Clerk of the Senate*

---

Delegation to the subcommittee

Extract from the Minutes of the Standing Senate Committee on National Security and Defence of Monday, March 6, 2017.

It was agreed that:

If the Senate adopts the order of reference regarding issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces, this order of reference be delegated to the Subcommittee on Veterans Affairs.

Adam Thompson  
Clerk of the Committee

---

Extract from the *Journals of the Senate*, Wednesday, March 29, 2018:

The Honourable Senator Dagenais moved, seconded by the Honourable Senator Poirier:

That, notwithstanding the orders of the Senate adopted on Tuesday, March 7, 2017, Tuesday, June 20, 2017 and Thursday, October 26, 2017, the date for the final report of the Standing Senate Committee on National Security and Defence in relation to its study of issues related to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces be extended from March 31, 2018 to June 30, 2018.

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

Richard Denis  
Clerk of the Senate

---

## EXECUTIVE SUMMARY

The CAF recruitment system is said to be professional, structured, personalized and consistent across the country. Unfortunately, the same cannot be said of the system for transitioning from military to civilian life. There are too many obstacles in the way for too many CAF members and veterans, causing them real distress. We need to create a transition system that mirrors the CAF recruitment system. To assist in developing such a system, the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence has undertaken a study on how to professionalize the transition from military to civilian life. The witnesses who appeared as part of this study suggested several promising solutions and raised important issues.

Seven key aspects needing improvement came out of what was heard from the witnesses:

- providing services and benefits to members and veterans in a timely manner;
- making the transition process more navigable for members leaving military life;
- facilitating access to benefits and services from Veterans Affairs Canada, sometimes years after the release;
- streamlining Veterans Affairs Canada's medical determination process;
- easing access to mental health supports for members and veterans;
- providing members and veterans with the necessary supports so they can determine their new purpose in life and successfully achieve it; and
- improving collaboration between Veterans Affairs Canada and other levels of government and agencies in order to improve services to veterans.

In keeping with these seven major themes, the Subcommittee has made 13 recommendations for the Government of Canada to facilitate the transition to civilian life for the men and women who have served our country. Among them, the Subcommittee believes it is highly important that the government move forward without delay on three practical solutions:

- **That the Canadian Armed Forces ensure that no member is released from the Canadian Forces until all benefits and services from all sources, including the Canadian Forces pension and Veterans Affairs benefits and services, are in place;**
- **That Veterans Affairs Canada ensure that a maximum ratio of 25 veterans per case manager is maintained; and**
- **That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to issue an identification card to members prior to release that includes a recognition of military service, and a VAC identification number to allow either the veteran or VAC to follow up.**

# RECOMMENDATIONS

## Recommendation 1

That the Canadian Armed Forces ensure that no member is released from the Canadian Forces until all benefits and services from all sources, including the Canadian Forces pension and Veterans Affairs benefits and services, are in place.

## Recommendation 2

That Veterans Affairs Canada make every effort to simplify the administrative complexity inherent in the delivery of its programs and address the confusion created by having several programs with similar objectives.

## Recommendation 3

That Veterans Affairs Canada ensure that a maximum ratio of 25 veterans per case manager is maintained by regularly monitoring workloads and staffing levels of front-line staff.

## Recommendation 4

That the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada create “release centres,” where decisions can be made with respect to transition supports and where releasing members have greater access to supports and services from Veterans Affairs Canada. The Subcommittee also recommends that consideration be given to co-locating these centres on military bases and/or with recruitment centres, with staff from the new Canadian Armed Forces Transition Group.

## Recommendation 5

That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to ensure that before a member is released, the individual has a complete file ready, which includes their service record and history of medical treatment and which will be easy to access by VAC should the veteran need to access the department’s services at a later time.

## Recommendation 6

That a navigator service be put in place, both within the Canadian Armed Forces and the Department of Veterans Affairs, and be staffed with current and/or retired CAF members, to guide and support military personnel through the release process, and afterward, if they need to access VAC services later in time.



**Recommendation 7**

That one easy, navigable, common Web portal be created containing all relevant information on the benefits and services from Veterans Affairs and the Canadian Armed Forces.

**Recommendation 8**

That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to issue an identification card to members prior to release that includes a recognition of military service, and a VAC identification number to allow either the veteran or VAC to follow up.

**Recommendation 9**

That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to streamline their medical approval processes to ensure that veterans are not required to undergo duplicate medical determinations or tests.

**Recommendation 10**

That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada immediately determine and establish competitive compensation rates for mental health professionals to support CAF members and veterans.

**Recommendation 11**

That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to ensure that all releasing members and veterans can access career counselling in order to determine a new objective in life and the means to achieve it.

**Recommendation 12**

That the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada seek more formal arrangements, through contracts or memoranda of understanding, to give veterans priority in accessing health, education and social services provided by provincial and territorial governments.

**Recommendation 13**

That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada develop linkages with local police services to support police in their encounters with veterans and serving members, and to ensure that veterans and serving members who interact with police are referred to appropriate VAC services.

## CONTEXT

In Canada, there are close to 700,000 veterans and more than 100,000 serving members of the Canadian Armed Forces (CAF), not counting their family members. Each year, 9,000 to 10,000 CAF members are released; approximately 1,600 of them for medical reasons.<sup>1</sup> A third of the people who leave the military have difficulty making the transition to civilian life.<sup>2</sup>

Difficulties surrounding the transition from military to civilian life have been a recurring theme before the Subcommittee on Veterans Affairs (the Subcommittee) and its counterpart in the House of Commons,<sup>3</sup> in reports by the Auditor General,<sup>4</sup> in Reports on Plans and Priorities for both the Department of National Defence (DND)<sup>5</sup> and Veterans Affairs Canada (VAC),<sup>6</sup> and in media coverage.<sup>7</sup>

The complex transition process causes significant frustration as well as more serious problems for a number of members leaving the CAF. Gary Walbourne, National Defence and Canadian Forces Ombudsman, shared some of the struggles of releasing members of the Canadian Armed Forces:

They are stories of financial hardship, emotional stress and senseless frustration. We have members of the Canadian Armed Forces who have served this country for decades, with multiple deployments and citations under their belts, and who face the threat of eviction or are evicted from their homes and face financial ruin while awaiting their severance pay, first pension cheque or benefits adjudication.<sup>8</sup>

In 2017, the Subcommittee first met with officials from VAC, who provided an overview of the work of the department, and then held five meetings during its study on creating a defined, professional and consistent system for veterans when they release from the CAF. During these meetings, it heard testimony from the National Defence/CAF Ombudsman, the Veterans Ombudsman, the Chief of the Defence Staff, representatives of

---

<sup>1</sup> Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence (VEAC), *Evidence*, 1st Session, 42nd Parliament, 29 March 2017 (Guy Parent, Ombudsman, Office of the Veterans Ombudsman).

<sup>2</sup> VEAC, *Evidence*, 21 March 2018 (Hon. Seamus O'Regan, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence) and Veterans Affairs Canada, *Life After Service Survey 2016*.

<sup>3</sup> See, for example, VEAC, *The Transition to Civilian Life of Veterans*, 4 June 2014, and House of Commons Standing Committee on Veterans Affairs, *Continuum of Transition Services*, June 2015.

<sup>4</sup> Auditor General of Canada, *"Transition of Ill and Injured Military Personnel to Civilian Life,"* Chapter 4, *2012 Fall Report of the Auditor General of Canada*, October 2012.

<sup>5</sup> See, for example, Department of National Defence and the Canadian Armed Forces, "Minister's Message," *2017-18 Departmental Plan*, 2017, p. 2.

<sup>6</sup> Veterans Affairs Canada (VAC), *2015-16 Departmental Performance Report*, 2016, p. 5.

<sup>7</sup> Recent examples include "Forces members need champion," *Victoria Times-Colonist*, 13 April 2017 and Annie Mathieu, "Les demandes d'aide bondissent chez les vétérans," *Le Soleil*, 5 April 2017.

<sup>8</sup> VEAC, *Evidence*, 8 March 2017 (Gary Walbourne, Ombudsman, Office of the Ombudsman for the Department of National Defence and the Canadian Forces).

three veterans' organizations, and the then Minister and Deputy Minister of Veterans Affairs.<sup>9</sup> In March 2018, the current Veterans Affairs Minister, the Hon. Seamus O'Regan, and the Deputy Minister appeared before the Subcommittee and provided relevant details for the study.

The witnesses who appeared as part of the study acknowledged that some progress had been made in certain problematic areas of the transition process, and were in general agreement about the continuing challenges and the possible solutions to overcome them.

Subcommittee members also learned about certain realities during the hearings; for example, many CAF members find that, rather than a return to civilian life, transition from the forces marks the start of it. The Veterans Ombudsman quoted one person who had participated in a study conducted by his office:

I joined the army at age 19. Before that I was in high school. I was never really a civilian adult. I don't feel that I am transitioning back to civilian life, but becoming a civilian for the first time.<sup>10</sup>

This report draws on testimony concerning the existing transition process to civilian life, and recent and current initiatives, and makes recommendations to address remaining obstacles to the seamless transition between soldier and civilian.

The Subcommittee believes this is vitally important, first and foremost for the members and their families who are making the transition, but also for national security. More than one witnesses stated that

a successful transition is also a matter of national security: no one is going to walk in to a recruitment office or want to serve in the armed forces if they realize that they are not going to be treated well if they become injured while serving.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> The Hon. Kent Hehr was replaced by the Hon. Seamus O'Regan as Minister of Veterans Affairs on August 28, 2017.

<sup>10</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>11</sup> Ibid. (Similar comments were made by Gen. Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff, VEAC, *Evidence*, 12 April 2017).

## OBSTACLES TO TRANSITION: AN OPPORTUNITY TO CREATE A NEW SYSTEM

Witnesses identified the following areas for improvement in the transition process: providing benefits in a timely manner; making the transition process more navigable for members; facilitating access to VAC benefits and services, including years after the transition; improving the medical determination processes; increasing access to mental health supports; helping members identify a new purpose in life and the means to achieve it; and enhancing collaboration with other levels of government and agencies.

While individuals who leave the CAF voluntarily sometimes encounter challenges during the transition to civilian life, those challenges are all the more difficult for individuals who are being medically released. One representative of a veterans' organization described the stark reality facing "seriously disabled soldiers, airmen, sailors and their spouses" during their transition "through the labyrinth of complexities between the Department of National Defence, Veterans Affairs Canada, the military umbrella and, as a newly disabled Canadian, a civilian life never envisioned."<sup>12</sup>

In spring 2017, the then-Minister of Veterans Affairs recognized the need to rethink the entire system:

[W]e know we need to change the current system to create an easy-to-access, simple-to-navigate, veteran-centric process. We need to do something transformative, to do more than just slap on another piece of policy tape each time the system springs a leak. It's time to rebuild.<sup>13</sup>

The announcement of the new Pension for Life by the current Minister in December 2017 was presented as an attempt to reduce the complexity of support programs available to veterans and their families.<sup>14</sup> The new Pension for Life is a restructuring of the primary financial benefits delivered under the New Veterans Charter.<sup>15</sup> The proposed changes are presented in Part 4 of Bill C-74, *Budget Implementation Act, 2018, No. 1*,<sup>16</sup> and are to take effect on 1 April 2019. Basically, the current disability award (a lump-sum payment to a member or veteran suffering from a service-related disability) would be replaced by the Pain and Suffering Compensation, which would offer a choice between a monthly payment for life and the current lump-sum payment.<sup>17</sup> Also, four current

---

<sup>12</sup> VEAC, *Evidence*, 3 May 2017 (Michael L. Blais, President and Founder, Canadian Veterans Advocacy)

<sup>13</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Hehr).

<sup>14</sup> VAC, *Government of Canada announces a Pension for Life for Veterans*, 20 December 2017.

<sup>15</sup> *Canadian Forces Members and Veterans Re-establishment and Compensation Act*.

<sup>16</sup> Bill C-74, *Budget Implementation Act, 2018, No. 1*, was introduced in the House of Commons on 27 March 2018 and is currently at second reading.

<sup>17</sup> VAC, *Pain and Suffering Compensation, Factsheet*.

benefits would be replaced by the new Income Replacement Benefit<sup>18</sup> and the new Additional Pain and Suffering Compensation,<sup>19</sup> which are different in some respects from the current benefits.<sup>20</sup>

More broadly, during their spring 2017 appearance, the Veterans Ombudsman and the CAF Chief of the Defence Staff explained the need to create a transition system that mirrors the CAF recruitment system: professional, structured, personalized and consistent across the country.<sup>21</sup> According to the Ombudsman, this new system would apply to all releasing CAF members and would include release centres across the country; a single Web portal for the services and benefits of both departments, under one authority; benefits in place immediately upon release; a navigator to guide and support members during the process; a counsellor to help them set new career goals; and the introduction of a veterans identification card to facilitate follow-up. Some of these proposals will be explored in greater detail later in this report.

#### **A. Providing benefits in a timely manner**

One issue that was identified as a significant concern by witnesses before the Subcommittee is the hardship that can result from releasing members from the Canadian Armed Forces before their pension and all their benefits, if applicable, are in place.

The President of Canadian Veterans Advocacy (CVA) described some of these hurdles and their impacts:

One of the greatest obstacles, both in transition and post-release, was complexities, paperwork and extended periods between determination of eligibility, status and the provision of a subsequent sacrifice award or, as promised in the future, commencement of the monthly life pension. This invariably results in grave financial discord and withheld desperately required funds that would have assisted with transition due to an unforecasted medical release bereft of sufficient time to prepare by saving and a forced relocation to somewhere far from the military community or the services that supported them through transition.<sup>22</sup>

He also mentioned the elevated risk of suicide for mentally wounded veterans, particularly within the first two years after release, underscoring the importance of these veterans having all the supports they need in place:

I was shocked to find out that out of the 70-plus [veterans] suicides identified through [a media investigation], over half committed suicide within two years of release, many within six or seven months. I think that's indicative of the fact that we did not have that mental health umbrella or the social infrastructure umbrella in place before

---

<sup>18</sup> VAC, [Income Replacement Benefit](#), *Factsheet*.

<sup>19</sup> VAC, [Additional Pain and Suffering Compensation](#), *Factsheet*.

<sup>20</sup> For more information about the proposed changes, see the [Legislative Summary of Bill C-74, Budget Implementation Act, 2018, No. 1](#), Part 4.

<sup>21</sup> VEAC, [Evidence](#), 12 April 2017 (Gen. Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff, National Defence and the Canadian Armed Forces), and VEAC, [Evidence](#), 29 March 2017, (Parent).

<sup>22</sup> VEAC, [Evidence](#), 3 May 2017, (Blais).

we let them go. That is why it's so important to have a comprehensive transitional process [...] <sup>23</sup>

The Chief of the Defence Staff also addressed the importance of releasing members receiving their pension and benefits in a timely manner:

I want my members to retire knowing that their pension cheque will be coming, that their care will be in place and that everything else they need will be taken care of. Whether or not they are healthy when they retire and whether or not they experience a service-related injury after retirement, it doesn't matter. [...] When I hear stories from my people about how they have gone for weeks or even months without the pension they've earned through their service, [...] disappointed doesn't even come close to describing how I feel. <sup>24</sup>

### 1. Current initiatives and planned or proposed changes

About the issue of delays in receiving the military pension in particular, the Chief of the Defence Staff explained that the CAF pension program is now administered by Public Services and Procurement Canada and now provides 96 per cent of applicants with their first payment within 30 days, "provided all of the paperwork is done properly." He noted that this was an improvement but that the CAF was still working at making the process less complex. <sup>25</sup>

The National Defence and CAF Ombudsman commended that change in administrators:

The transfer of pensions from the department over to Public Services and Procurement Canada is going to stand us very well. I think that was a smart move on behalf of the department. PSPC are professionals and this is what they do. <sup>26</sup>

The National Defence and CAF Ombudsman, the Veterans Ombudsman, the CVA, the Canadian Aboriginal Veterans, and the Royal Canadian Legion all asked that no member be released from the military before their pension and all their benefits are in place.

[N]obody should be released from the forces until all benefits are in place. In Holland they don't release anyone until people have actually found a job. We have a long way to go yet ... all benefits should be in place because financial stability is very important, especially if you are going through vocational rehabilitation. <sup>27</sup>

---

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> VEAC, *Evidence*, 12 April 2017, (Vance).

<sup>25</sup> Ibid.

<sup>26</sup> VEAC, *Evidence*, 8 March 2017 (Walbourne).

<sup>27</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

Canada's new defence policy, *Strong, Secure, Engaged*, introduced in June 2017, contains a new initiative to ensure that all benefits are in place before serving members make the transition to civilian life.<sup>28</sup>

A new Canadian Armed Forces Transition Group, commanded by a General Officer, will be established. All military personnel will use the services of this group, where the professional staff will ensure that all pre-release and pension administration is completed, and benefits are in place, before the transition to post-military life.<sup>29</sup>

## 2. Subcommittee observations and recommendation

The Subcommittee was struck by the significant problems that delayed access to benefits and pension caused for some released members and therefore recommends as follows:

### Recommendation 1

**That the Canadian Armed Forces ensure that no member is released from the Canadian Forces until all benefits and services from all sources, including the Canadian Forces pension and Veterans Affairs benefits and services, are in place.**

### B. Making the transition process more navigable for members

There was general agreement amongst witnesses that serving members of the CAF, including those who are awaiting release from the Forces, would benefit from more information about VAC services, including training programs, and from access to support from the department. The Veterans Ombudsman suggested that DND needs "to think of retirement when they think of recruitment. It should be part of the recruiting process. One of these days that career will end," suggesting that VAC could be providing information at the outset of a military career.<sup>30</sup> During his appearance in March 2018, the Minister of Veterans Affairs agreed, telling the Subcommittee that he wanted the transition process to begin at the start of a military career, for example by providing members with information through the My VAC Account portal.<sup>31</sup>

Witnesses described the release process for those who choose to leave the military and for those who are medically released as complex and flawed. As described by the Veterans Ombudsman,

There are multiple players from separate organizations. In fact, at least 15 are involved in the transition process. Each has its own accountability framework, mandate and processes. The result is a duplication of effort, gaps and inconsistencies across groups and geographic locations.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> Department of National Defence, 2017, *Strong, Secure, Engaged, Canada's Defence Policy*, p. 31.

<sup>29</sup> Ibid., p. 30.

<sup>30</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>31</sup> VEAC, *Evidence*, 21 March 2018 (O'Regan).

<sup>32</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

He also noted the confusion created by duplicate programs, some of which share the same objectives, as in the case of vocational rehabilitation:

There are presently three different vocational rehabilitation programs. One is with the Canadian Armed Forces. ... The second one is provided by the insurance system, which actually has a vocational rehabilitation program. The third one is Veterans Affairs Canada. ... [W]hat needs to be done ... is to have one program for all based on best practices with a measurable outcome so that we know whether or not people are successful.<sup>33</sup>

The Veterans Ombudsman emphasized the need for collaboration to improve the transition process: “The [current] system is characterized by multiple stop shopping because an integrated process with a single point of contact for all releasing regular and reserve force members has not been established by National Defence, the Canadian Armed Forces or Veterans Affairs Canada.”<sup>34</sup>

This goal has been formally identified in the mandate letter from the Prime Minister to the Minister of Veterans Affairs which includes as a “top priority” to work with the Minister of National Defence to “reduce complexity, and strengthen partnerships between Veterans Affairs and National Defence.”<sup>35</sup>

Minister O’Regan said that his department was in constant contact with the Department of National Defence to get records moving so that in future, veterans will not feel or know that they are moving from one bureaucracy to another.<sup>36</sup>

## 1. Current initiatives and planned or proposed changes

### a. *Dismantling the Joint Personnel Support Unit and creating a new Transition Group*

According to the Veterans Ombudsman, the Integrated Personnel Support Centres (IPSCs), which are part of the Joint Personnel Support Unit (JPSU),<sup>37</sup> are doing great work for members with complex medical cases, but for members who are slightly injured, “communications are poor, processes are difficult, and we have some challenges there.”<sup>38</sup> In his opinion, “we need to start from scratch to have a process for people who are healthy and a process for people who are slightly injured.”<sup>39</sup>

---

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Ibid.

<sup>35</sup> Justin Trudeau, Prime Minister of Canada, [Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence Mandate Letter](#) (October 4, 2017).

<sup>36</sup> VEAC, [Evidence](#), 21 March 2018 (O’Regan).

<sup>37</sup> The JPSU and its IPSCs provide access to benefits, programs and family services available to injured and ill CAF members and their families while they go through the process of reintegrating duty or planning their transition from the military.

<sup>38</sup> VEAC, [Evidence](#), 29 March 2017, (Parent).

<sup>39</sup> Ibid.



The Chief of the Defence Staff said that as a first step, he appointed a general officer responsible for the Joint Personnel Support Unit, as part of efforts to reinforce the Unit. However, he stated his intention to recommend the disbandment of the JPSU in the future and the “establishment of a new organization that has the resources and the policy base and flexibility to adequately deal on a personal, individualized level across the Armed Forces.”<sup>40</sup>

He described this decision as a change in the CAF’s “approach from that which is provided by the current JPSU [to] staff an organization that will exist across the country and provide expertise and direct support to those members who are retiring, regardless of the reason for their retirement.”<sup>41</sup>

As mentioned earlier, Canada’s new defence policy, *Strong, Secure, Engaged*, released 7 June 2017, includes a new initiative to create the CAF Transition Group, which will provide “support to all members to seamlessly transition to post-military life.”<sup>42</sup>

This Group, commanded by a General Officer and staffed from experts in human resources and personnel administration, will be approximately 1,200 personnel strong and include specialized staff and holding positions for ill and injured who are preparing to return to duty or transition out of the Canadian Armed Forces. The Group will provide a fully engaged, personalized, guided support to transition all Canadian Armed Forces members, with special care and attention being provided to those who are ill or injured, including those with psychological or critical stress injuries.<sup>43</sup>

**b.** *Results of the VAC 2016 Service Delivery Review and Cultural Change within the Department*

During his appearance before the Subcommittee, then-Minister of Veterans Affairs Hehr discussed the results of a Service Delivery Review completed in 2016 and the steps taken to address the problems it had uncovered:

[W]e now have a plan to deliver services that are faster, more agile and more responsive, placing greater emphasis on veterans when they first contact the department, providing a personalized response that addresses all of a veteran’s needs and ensuring there is no wrong door when a veteran reaches out.<sup>44</sup>

General (Ret’d) W. J. Natynczyk, Deputy Minister of VAC (the “Deputy Minister”) described a cultural change already underway within VAC that is reflected in the department’s responses to veterans seeking services or supports:

The strategy that the minister has authorized in the department is one of care, compassion and respect which will operationalize what the Pension Act says, namely

---

<sup>40</sup> VEAC, *Evidence*, 12 April 2017, (Vance).

<sup>41</sup> Ibid.

<sup>42</sup> Department of National Defence, p. 31.

<sup>43</sup> Ibid.

<sup>44</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017, (Hehr).

that we should give veterans the benefit of the doubt. This is across the department. Our mission is to provide care. If we have to default in decision-making, we default to compassion, always showing the veteran and their family respect.<sup>45</sup>

During his appearance in March 2018, Minister O'Regan said that right after he was sworn in, he stressed to VAC employees the importance of giving the benefit of the doubt to the person who calls the department.<sup>46</sup>

**c.** *Recent initiatives at Veterans Affairs Canada*

The Veterans Ombudsman informed the Subcommittee of a pilot project in some VAC area offices that in 2016–2017 identified “navigators” to help veterans applying for benefits “to know what the next step is and how to accomplish and access certain benefits.”<sup>47</sup> According to VAC, once the department has feedback on this pilot project and two other pilots on case management disengagement and the National Contact Centre Network Reach Out initiative (responding to new applicants faster), its new guided support approach is expected to roll out across the country in 2017-2018.<sup>48</sup>

The then-Minister of Veterans Affairs described a consolidation of financial benefits and programming underway in the department, to reduce the hundreds of possible responses a VAC employee currently needs to choose from in order to properly assist each person, while keeping enough options available to be able to meet the different needs of the diverse veterans.<sup>49</sup>

The former Minister also explained that with the addition of 400 new hires, VAC is working towards a ratio of 25 veterans per case manager, compared to a caseload of 35 or more veterans per case manager, which had been the ratio until fairly recently.<sup>50</sup> During his appearance in March 2018, the current Minister said that while the 25:1 ratio was still the stated goal, increased demand on the department, which he attributes to service improvements, has made it currently impossible to achieve this goal. The Minister and Deputy Minister said that new employees continue to be recruited and trained and that clients are being nudged to make greater use of the My VAC Account portal when appropriate.<sup>51</sup>

During his appearance before the Subcommittee, the president of CVA indicated that the most significant measure to improve transition complexities is to hire and train the promised new VAC front-line staff:

[...]without adequate numbers of staff at Veterans Affairs Canada to proficiently process claims in an expedient manner and to provide Veterans Affairs Canada-related

<sup>45</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (General Ret'd W.J. Natynczyk, Deputy Minister, Veterans Affairs Canada).

<sup>46</sup> VEAC, *Evidence*, 21 March 2018 (O'Regan).

<sup>47</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>48</sup> VAC, *Delivering Service Excellence*, 2017.

<sup>49</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017, (Hehr).

<sup>50</sup> Ibid.

<sup>51</sup> VEAC, *Evidence*, 21 March 2018 (Hon. Seamus O'Regan, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence, Veterans Affairs Canada, and General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister).

services while transitioning and beyond, the delays and frustrations will prevail unabated<sup>52</sup>.

## 2. Subcommittee observations and recommendations

The administrative hurdles that still face CAF members and veterans, particularly as they transition from one department to the other, were raised in the course of this study. VAC staff noted the complexity of multiple benefits programs and on-going efforts to simplify their administration.<sup>53</sup>

The Veterans Ombudsman cited the results of a recent qualitative survey undertaken by his office, in which participants identified “broken lines of communication between different offices handling their files [and] poor, incorrect or incomplete information provided to them” as examples.<sup>54</sup>

While the Subcommittee recognizes the need for a wide range of service options to meet the varying needs of veterans, it recommends as follows:

### Recommendation 2

**That Veterans Affairs Canada make every effort to simplify the administrative complexity inherent in the delivery of its programs and address the confusion created by having several programs with similar objectives.**

In light of the testimony received regarding the importance of having all the people in place to ensure efficiency and timeliness in delivering services to veterans, the Subcommittee recommends the following:

### Recommendation 3

**That Veterans Affairs Canada ensure that a maximum ratio of 25 veterans per case manager is maintained by regularly monitoring workloads and staffing levels of front-line staff.**

Considering that a number of witnesses<sup>55</sup> said they supported the introduction of transition centres across the country for all serving members who are preparing to leave the armed forces, the Subcommittee recommends:

---

<sup>52</sup> VEAC, *Evidence*, 3 May 2017, (Blais).

<sup>53</sup> VEAC, *Evidence*, 1 March 2017 (Kim Andrews, Acting Director General, Service Delivery and Program Management, Veterans Affairs Canada).

<sup>54</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>55</sup> In particular, the Veterans Ombudsman (VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, Parent), the Canadian Aboriginal Veterans and Serving Members Association (VEAC, *Evidence*, 3 May 2017, Richard Blackwolf) and the Royal Canadian Legion (VEAC, *Evidence*, 3 May 2017, Ray McInnis).

#### Recommendation 4

**That the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada create “release centres,” where decisions can be made with respect to transition supports and where releasing members have greater access to supports and services from Veterans Affairs Canada. The Subcommittee also recommends that consideration be given to co-locating these centres on military bases and/or with recruitment centres, with staff from the new Canadian Armed Forces Transition Group.**

#### C. Facilitating access to VAC benefits and services, sometimes years after the release

##### 1. Current initiatives and planned or proposed changes

The VAC Deputy Minister explained that veterans come to the Department of Veterans Affairs to access services and benefits at different points in their life; with half of them doing so more than two years after release from the CAF.

Of our total clientele, 25 per cent [...] come to us while they’re still wearing a Canadian Armed Forces uniform. [...] 25 per cent of them come to us within two years of release. [...] Fifty per cent of our clientele come from year two to year 50. We have World War II veterans who are walking in for the first time. In those cases, we are doing all of the confirmation of eligibility, looking through their old service records and medical records and trying to adjudicate them.<sup>56</sup>

The Chief of the Defense Staff stated that this reality is being taken into consideration in the third component of the new CAF Personnel Management initiative called The Journey<sup>57</sup> – making the transition seamless between the CAF and VAC:

...a full 75 per cent of Veterans Affairs Canada’s caseload, or close to that, are those people whose injuries or needs manifest after they’ve left the Armed Forces. So we want to make sure that the transition, and the process around transition, also supports those who need to come back to VAC or to us to ensure that, if they need additional support after they’ve left the Armed Forces, they get it.<sup>58</sup>

General Vance stated that there would be policies and a guided veteran-centric approach to “eliminate the mystery around the paperwork and the challenges that our veterans have described, and do that in a way that is as complete as possible before they take the uniform off.”<sup>59</sup> He added that if veterans are “effectively transitioned with a veteran-centric approach, where the Armed Forces and Veterans Affairs are collaborating all the way through and at that point of taking that uniform off”, “there will be a transition file and it will be easy for Veterans

<sup>56</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Natynczyk).

<sup>57</sup> “The Journey” is explained in greater detail on page 18 of this report.

<sup>58</sup> VEAC, *Evidence*, 12 April 2017, (Vance).

<sup>59</sup> Ibid.

Affairs to acquaint themselves” with individuals who retire healthy but need to access VAC benefits later on.<sup>60</sup> He said:

We [...] have to make certain that those who have retired healthy and who need to come back into the system because of a latent, unknown or newly manifesting condition are recognized. Their service record is there and any medical treatment they've received before is there. They're not an unknown entity.<sup>61</sup>

## 2. Subcommittee observations and recommendations

The Subcommittee recognizes the importance of facilitating the process for veterans who need to access services and benefits from VAC at any point, sometimes years after their release and therefore recommends:

### Recommendation 5

**That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to ensure that before a member is released, the individual has a complete file ready, which includes their service record and history of medical treatment and which will be easy to access by VAC should the veteran need to access the department's services at a later time.**

The Veterans Ombudsman recommended that a navigator service should be in place, available during the transition process and after, to help “fill out forms and submit a single application for benefits, ... plan the member's release and set up required appointments, provide advice in relation to possible third party organizations that may offer support, and follow up after release at predetermined intervals to ensure evolving needs are met.”<sup>62</sup> The National Defence and CAF Ombudsman made a similar recommendation, calling it a “concierge service.”<sup>63</sup>

The Subcommittee believes that such a navigator service would help releasing members and veterans access benefits and services from the CAF and VAC more easily, both during the transition period and subsequently, and therefore recommends the following:

### Recommendation 6

**That a navigator service be put in place, both within the Canadian Armed Forces and the Department of Veterans Affairs, and be staffed with current and/or retired CAF members, to guide and support military personnel through the release process, and afterward, if they need to access VAC services later in time.**

---

<sup>60</sup> Ibid.

<sup>61</sup> Ibid.

<sup>62</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>63</sup> VEAC, *Evidence*, 8 March 2017 (Walbourne).

Also in order to facilitate access to services and benefits needed by members in uniform and veterans, both the National Defence and CAF Ombudsman and the Veterans Ombudsman recommended that a single common user-friendly online portal be created, containing all relevant information on the benefits and services from VAC and the CAF.<sup>64</sup> The Subcommittee considers that having all the information in one place would help CAF members and veterans to be aware of the supports available to them and therefore recommends as follows:

#### **Recommendation 7**

**That one easy, navigable, common Web portal be created containing all relevant information on the benefits and services from Veterans Affairs and the Canadian Armed Forces.**

Several witnesses pointed to the importance of being issued an identification (ID) card as part of the recruitment and integration process as members join the CAF, calling for the issuance of an ID card as part of the release process as well. They testified that providing an ID card to releasing members and veterans could support veterans in transitioning to new purpose.

As described by the Veterans Ombudsman, this card issued to recruits serves as “your identity” for enrolled members of the CAF. The provision of such a card, even prior to release, for veterans, could serve multiple purposes: to recognize service and allow VAC to “proactively follow up with them after release,”<sup>65</sup> “to give them a new identity that they will not lose when they leave the Canadian Armed Forces,”<sup>66</sup> and to be encoded with information that “can be swiped at any Veterans Affairs Canada office or Service Canada office to access services.”<sup>67</sup>

Similarly, a representative of the Royal Canadian Legion proposed a Veterans’ ID card “for every releasing member and veteran in Canada that not only recognizes their service but also enables Veterans Affairs Canada to proactively follow up with them after release.”<sup>68</sup> He highlighted the introduction of new benefits in Budget 2017 makes this especially important for all veterans, not only those who are medically released.

---

<sup>64</sup> Ibid, VEAC, March 2017, [Parent](#) and [Walbourne](#).

<sup>65</sup> VEAC, [Evidence](#), 29 March 2017, (Parent); a similar purpose was described by VEAC, [Evidence](#), 3 May 2017 (Ray McInnis, Director, Service Bureau, Royal Canadian Legion).

<sup>66</sup> Ibid.

<sup>67</sup> VEAC, [Evidence](#), 3 May 2017, (Blackwolf).

<sup>68</sup> VEAC, [Evidence](#), 3 May 2017, (McInnis).

After hearing from these witnesses, the Subcommittee is convinced that issuing a veterans' ID card would be beneficial for various reasons, such as fostering a sense of identity and of belonging to a community, recognizing the veterans' service, and facilitating access to VAC services after their release. Therefore, the Subcommittee recommends the following:

### Recommendation 8

**That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to issue an identification card to members prior to release that includes a recognition of military service, and a VAC identification number to allow either the veteran or VAC to follow up.**

#### D. Streamlining the medical determination process

Witnesses identified a number of obstacles in the way of a professional release and smooth transition, many centred on the differences in governance and roles of the CAF and VAC. The Veterans Ombudsman explained the process when a veteran applies to VAC for benefits:

The first thing that happens is that there has to be the proof of service and a diagnosed illness or injury that is attributable to that period of service. There are two different steps there. After that there is an evaluation of how much the injury or illness affects the individual's life or ability to generate income.

What is happening now is that the veterans do not submit the medical records themselves. Veterans Affairs Canada has to go to Archives Canada or to one of the military headquarters to get the medical files. Then they look at the file and the adjudicator looks at the diagnosis on the file and decides the attribution of service.<sup>69</sup>

#### 1. Current initiatives and planned or proposed changes

##### a. *VAC presence at CAF medical board hearings*

The Chief of the Defence Staff noted that one recent change was the presence of VAC staff at medical board hearings by the CAF to ensure that it is "not a cold start to Veterans Affairs when a person leaves the Armed Forces under medical restrictions" and seeks benefits administered by VAC.<sup>70</sup>

##### b. *VAC simplified processes for certain types of injuries*

The Deputy Minister of VAC told the Subcommittee of a change that allows the attribution of injury or impairment to military service for some positions in the CAF, whether or not they are documented in an individual's medical record. As an example, he said, "[W]e have an infantryman, a paratrooper who has hundreds of parachute jumps

<sup>69</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>70</sup> VEAC, *Evidence*, 12 April 2017, (Vance).

but nothing on the medical file that says they have an injury to their ankles, knees or hips. Afterward, they have problems with all their joints. Under this model that person would be accepted.”<sup>71</sup>

The same has been true for those who have experienced hearing loss over time; the CAF ombudsman identified improved efficiency within VAC in the process for applying for hearing loss benefits, describing that “type of innovation and new delivery model” as “encouraging.”<sup>72</sup>

**c.** *Proposed expansion of CAF Surgeon General’s mandate*

To further simplify the process for accessing needed supports, the CAF Ombudsman proposed that the Surgeon General’s mandate be expanded to include the extent of attribution to service, suggesting it could reduce waiting time for processing by 50 per cent, while acknowledging that only one-quarter of those seeking VAC services and benefits do so while still in the CAF.<sup>73</sup> The Chief of the Defence Staff<sup>74</sup> and Veterans Ombudsman<sup>75</sup> told the Subcommittee that this solution did not meet the needs of the 75 per cent of VAC clients who seek services and benefits after leaving the CAF, and felt that the needs of the CAF and VAC are sufficiently distinct so as to require separate processes.

**d.** *Transferring medical files from CAF to VAC*

The two ombudsmen and the Chief of the Defence Staff all agreed that improving the transfer of medical files from the CAF to VAC, subject to privacy requirements, could assist in minimizing the complexity of the medical determination process.

Minister Hehr confirmed that VAC “should be doing much better” at transferring medical files from the CAF to VAC, and that progress is being made:

Canadian Armed Forces medical records are now digitized so we can easily share the information required to determine eligibility for VAC support. This has resulted in the routing of 56 per cent of claims through a streamlined decision-making model and we’ve also reduced the average transfer time of these service health records from CAF to VAC from 54 per cent, from 35 to 19 days. I think that’s important.<sup>76</sup>

During their appearance in March 2018, the current Minister and Deputy Minister provided a few clarifications surrounding the problems with transferring health records from the CAF to VAC. The Deputy Minister explained that the problem lies with privacy and removing all third-party information from the records. He said that VAC seconded employees to the CAF to help remove this third-party information in order to make records transfers faster. However, he did say that in some cases there is no diagnosis in the CAF health records, because their main goal is to return the individual to service, not necessarily come up with a diagnosis. This is a problem for VAC with

<sup>71</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Natynczyk).

<sup>72</sup> VEAC, *Evidence*, 8 March 2017 (Walbourne).

<sup>73</sup> VEAC, *Evidence*, 8 March 2017 (Walbourne).

<sup>74</sup> VEAC, *Evidence*, 12 April 2017, (Vance).

<sup>75</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>76</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017, (Hehr).



respect to decision-making. The Deputy Minister said that he was working closely with the Surgeon General of the CAF to resolve the issue.<sup>77</sup>

## 2. Subcommittee observations and recommendation

The Subcommittee recognizes that considerable effort and some progress has been made to ease the processes by which veterans can access needed medical supports; the Subcommittee also notes that this particular aspect of transition continues to serve as a hurdle over which veterans must climb to get those supports and services. To address this hurdle, the Subcommittee recommends:

### Recommendation 9

**That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to streamline their medical approval processes to ensure that veterans are not required to undergo duplicate medical determinations or tests.**

## E. Easing access to mental health supports

In their testimony, all witnesses pointed to the urgency of providing timely, adequate and appropriate mental health services to veterans who need them. In addition to recognizing that access to mental health services is challenging for many Canadians, particularly those in remote or isolated communities, there were questions and testimony related to the particular mental health challenges for releasing members of the CAF and veterans.

### 1. Current initiatives and planned or proposed changes

Noting that stigma associated with mental health challenges can delay or prevent CAF members and veterans from seeking assistance, access to diagnosis and/or appropriate supports may be urgent once a problem is identified. While the Chief of the Defence Staff, the then-Minister of Veterans Affairs and his Deputy Minister described current services as robust, other witnesses saw room for improvement.

#### a. *Access to mental health professionals*

According to the CVA President, “DND’s inability to hire a sufficient number of mental health professionals such as psychiatrists, psychologists and counsellors to serve in isolated bases where most of our combat orientated units are congregated is the root problem.”<sup>78</sup> He emphasized the need for CAF and VAC to meet with mental health professionals’ organizations, make them aware of the urgent needs of military personnel and veterans, and “convince these mental health professionals to accept their sacred obligation.”<sup>79</sup>

Minister Hehr described how VAC addresses this issue:

---

<sup>77</sup> VEAC, *Evidence*, 21 March 2018 (General Natynczyk).

<sup>78</sup> VEAC, *Evidence*, 3 May 2017, (Blais).

<sup>78</sup> Ibid.

<sup>79</sup> Ibid.

[W]e deliver mental health supports for veterans and their families as a result of the unique role they have played in the Canadian Armed Forces and what they suffer with afterwards as a result. We work with 4,000 mental health professionals from coast-to-coast-to-coast who work with our veterans to provide them with those supports.<sup>80</sup>

General Natynczyk stated that in the case of armed forces veterans who have a diagnosed mental health injury and go through disability adjudication, “over 90 per cent of all those claims are approved.”<sup>81</sup> However, the challenge lies in getting these individuals to contact VAC in the first place, because “only then are we able to get them into treatment.”<sup>82</sup>

**b.** *Suicide prevention strategy in cooperation with the CAF*

On 5 October 2017, Veterans Affairs Canada and the Canadian Armed Forces released a Joint Suicide Prevention Strategy which comprises over 160 actions underway or in development grouped into seven lines of effort, which are: Communicating, Engaging & Educating; Building & Supporting Resilient CAF Members & Veterans; Connecting & Strengthening CAF Members & Veterans through Families and Community; Providing Timely Access to Effective Health Care & Support; Promoting Well-being of CAF Members through their Transition to Civilian Life; Protocols, Policies, and Processes to Better Manage Risk & Stress; and Continuously Improve Through Research, Analysis and Incorporation of Lessons Learned and Best Practices.<sup>83</sup>

During his appearance in March 2018, the current Minister of Veterans Affairs commented on the new suicide prevention strategy:

This new strategy builds on many existing services and programs, including our nationwide network of 4,000 mental health professionals. However, it is important that we continue to learn, innovate and share best practices, which is why we are also establishing a Centre of Excellence on PTSD and related mental health conditions. Expected to launch soon, the Centre of Excellence will provide information and research results to frontline health professionals to help ensure Canada’s military, whether they are still in uniform or already released, receive more comprehensive and consistent care.<sup>84</sup>

---

<sup>80</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017, (Hehr).

<sup>81</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Natynczyk).

<sup>82</sup> Ibid.

<sup>83</sup> Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada, *Joint Suicide Prevention Strategy*, 2017.

<sup>84</sup> VEAC, *Evidence*, 21 March 2018 (O’Regan).

## 2. Subcommittee observations and recommendation

The National Defence and CAF Ombudsman identified that the government's pay scale for providers of mental health services is a deterrent in meeting the needs of transitioning veterans:

One of the issues we are coming against when we look for mental health workers is the wage rates offered by the Government of Canada versus what is available at the provincial or the private sector level, which puts us at a disadvantage.<sup>85</sup>

Mr. Blais, of CVA, described the compensation as approximately 30% less "than any other government entity in Canada [pays for such services]."<sup>86</sup> As the National Defence and CAF Ombudsman said, the compensation level has to "become competitive if we want to hire the right resources."<sup>87</sup>

The Subcommittee was particularly struck by the issues brought to its attention concerning compensation levels for providers of mental health services to veterans, and therefore recommends:

### Recommendation 10

**That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada immediately determine and establish competitive compensation rates for mental health professionals to support CAF members and veterans.**

## F. Determining a new purpose in life and the supports to achieve it

In their discussion of the need to professionalize the CAF release processes, the Veterans Ombudsman, the National Defence and CAF Ombudsman and the Chief of the Defence Staff described the need for all releasing members to work with CAF and/or VAC to determine a goal for themselves following release from the CAF.

The National Defence and CAF Ombudsman described the failure of the current processes to determine "the desired outcome" of the transition process. Only once this is established, he emphasized, can appropriate transition services and supports be identified and implemented.<sup>88</sup>

In his testimony, the Veterans Ombudsman described recent qualitative research undertaken by his office "to better understand what contributes to a successful transition, based on the lived experience of medically released veterans who self-identified as having a successful transition."<sup>89</sup> He continued,

When asked about the role that finding purpose outside of the military played in their transition, participants stated that it represented a significant challenge because they had spent most of their lives in the military. This is an important finding

---

<sup>85</sup> VEAC, *Evidence*, 8 March 2017 (Walbourne).

<sup>86</sup> VEAC, *Evidence*, 3 May 2017, (Blais).

<sup>87</sup> VEAC, *Evidence*, 8 March 2017 (Walbourne).

<sup>88</sup> VEAC, *Evidence*, 8 March 2017 (Walbourne).

<sup>89</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

because it highlights the significance of integrating the shaping of self-worth and identifying a new life purpose post military service into the transition process.<sup>90</sup>

The Chief of the Defence Staff described the importance of purpose to a successful transition, particularly for those who are being released involuntarily:

One of the greatest complaints or concerns by people who suffer potentially mentally, physically or otherwise is that this life in uniform is full of purpose. Every single day you are completely and utterly involved in the defence of Canada. You are, by definition, full of purpose. A sudden separation ... without adequate preparation, leaves you absent that purpose that has been the driving force in your life for so long.<sup>91</sup>

In his appearance before the Subcommittee, the then-Minister of Veterans Affairs listed some important factors in the well-being of veterans: “Their well-being consists of having purpose, financial security, shelter, support, family and community support and a sense of identity, and we are committed to helping them achieve that.”<sup>92</sup>

The VAC Deputy Minister identified the failure to find a new purpose as a major factor in the less successful transitions. He identified the majority of those as “more junior ranks,” who have not served long enough to be entitled to a retirement pension, and those whose “skills are not readily transferrable to civil society.”<sup>93</sup>

#### **1. Current initiatives and planned or proposed changes**

In spring 2017, the then-Minister of Veterans Affairs told the Subcommittee that “supporting education and professional development will ensure more released military members can find a new sense of purpose to put their skills to use.”<sup>94</sup>

In that respect, he referred to the department’s forthcoming roll out of the Education and Training Benefit. It has been available since 1 April 2018. It provides veterans with six years of service up to \$40,000 for college, university or technical training, and those with over 12 years of service up to \$80,000.<sup>95</sup>

The former VAC Minister also indicated that the Department was “redesigning the Career Transition Services ... so that more people can make use of them, including survivors, spouses and partners and those members of the Canadian Armed Forces who might not want to go back to school.”<sup>96</sup> He added that there will be “access to job

---

<sup>90</sup> Ibid.

<sup>91</sup> VEAC, *Evidence*, 12 April 2017, (Vance).

<sup>92</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017, (Hehr).

<sup>93</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Natynczyk).

<sup>94</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Hehr).

<sup>95</sup> VEAC, *Evidence*, 21 March 2018 (O’Regan).

<sup>96</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Hehr).

search assistance and counselling to work with the veteran and the employers to ensure success, from coaches who understand military culture.”<sup>97</sup>

As of 1 April 2018, medically released veterans and their families can access 32 Military Family Resource Centres (MFRCs) across the country, which were formerly only for serving members.<sup>98</sup> MFRC’s services include “welcome and community orientation sessions, parenting workshops, child care, outreach, information and referral, personal growth and development programming, as well as employment and educational assistance.”<sup>99</sup>

In the fall of 2017, the new Veterans Affairs Minister announced the creation of the Veterans in the Public Service Unit (VPSU) within his Department. The VPSU will inform veterans of their hiring entitlements to the work opportunities available in the public service, and how to apply for these jobs, including how to describe “their skills, military education and experience in terms that public service hiring managers will understand.” It will also assist veterans with their applications and work “with managers from across the public service, in promoting the training, experiences and skill-sets of Canadian Veterans.”<sup>100</sup>

The Chief of the Defence staff presented to the Subcommittee “The Journey”, the Canadian Forces initiative underway whose goal is to develop a modern personnel management system with a more personalized approach, and highlighted its three core aspects:

First, developing a flexible, adaptive career path; second, professionalizing our transition process; and third, as part of the plan to converge the Armed Forces and Veterans Affairs efforts around veteran administration, we will help and do our part to set the conditions for the success of our members once they leave uniformed service.<sup>101</sup>

General Vance echoed the Veterans Ombudsman’s statements on the importance of creating a transition system as professional as the recruitment system, and consistent across the country. He added that it is crucial for all releasing members to understand that their “new mission” is to transition successfully and to find a new purpose in life.

He stated that “finding employment, transitioning into new employment, finding a path that is right for you for education, or vocational rehab, or whatever support you need so that you can go on and find new purpose, is what this professionalization of our transition services and closing the seams with VAC are all about.”<sup>102</sup>

---

<sup>97</sup> Ibid.

<sup>98</sup> VEAC, *Evidence*, 21 March 2018 (O’Regan).

<sup>99</sup> Veterans Affairs Canada, “[Budget 2017 - Fact Sheet - Expansion of the Veteran Family Program across all Military Family Resource Centres](#)”, 11 May 2017.

<sup>100</sup> Veterans Affairs Canada, “[Minister O’Regan announces an initiative to support Veteran hiring in the Public Service and issues a corporate challenge](#)”, 28 September 2017.

<sup>101</sup> VEAC, *Evidence*, 12 April 2017, (Vance).

<sup>102</sup> Ibid.

## 2. Subcommittee observations and recommendation

The Veterans Ombudsman stated that a professional transition system which mirrors the CAF recruitment system should include professional counsellors who “would help determine the education, training or employment needs of the member, as well as assist them in finding their new purpose in life, tailored to their attributes and desires”<sup>103</sup>.

After hearing how central finding and attaining a new objective in life is for veterans to experience a positive transition to civilian life, the Subcommittee wants to ensure that releasing CAF members and veterans have the professional support required and recommends:

### Recommendation 11

**That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to ensure that all releasing members and veterans can access career counselling in order to determine a new objective in life and the means to achieve it.**

## G. Improving collaboration with other levels of government and agencies

### 1. Current initiatives and planned or proposed changes

The Veterans Affairs Deputy Minister and the Veterans Ombudsman both shared their thoughts with the Subcommittee about VAC collaborating with provincial, territorial and local governments with respect to providing veterans with certain services.

On the topic of health care services, the VAC Deputy Minister explained as follows:

[T]he federal government, including Veterans Affairs, does not provide health care services to veterans. The first payor is always the provinces and territories. But if a veteran has an injury, or disability, or illness as a result of service, and the province does not pay for it and the veteran would be out of pocket, then ... we have reimbursed veterans.<sup>104</sup>

He also highlighted the following with regard to mental health services:

Veterans Affairs, since 2002, has partnered with all of the provinces to enable a higher level of access to mental health practitioners across the country. Again, it's not Veterans Affairs providing the support, it's the provinces on a reimbursement

---

<sup>103</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>104</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Natynczyk).

basis. We are providing support not only to the 11 operational stress injury clinics but also to about 4,000 mental health care professionals from coast to coast.<sup>105</sup>

The Veterans Ombudsman stated that his office had tried to “bring levels of government together to look after the care and wellness of our veterans and their families ... for housing, for instance [and] to get the municipalities, the provincial governments and federal government to work together so that there is a transparent continuum of service ... that brings a very high level of wellness to veterans and their families.”<sup>106</sup>.

The VAC Deputy Minister also discussed current efforts with respect to collaborating with police services regarding their dealings with veterans:

We’ve actually created a video with the policing professional development academy. We have created part of a training package for police forces across the country on how to deal with veterans, homeless veterans and veterans in crisis. ... It is out there now to educate police forces across the country to deal with veterans who are in crisis, those they find homeless on the streets and those with mental health injuries. It helps inform them of the resources that are there in order to get them in contact with Veterans Affairs to get them on a better path.<sup>107</sup>

## 2. Subcommittee observations and recommendations

In light of the evidence received, the Subcommittee finds that such collaborations could benefit from greater formality in order to give veterans priority in seeking government services, and to make important connections that would allow for more effective services to veterans. Subcommittee members and witnesses both agree that it would be beneficial for VAC to increase collaboration with the provincial and territorial governments in order to provide veterans with services, given that the delivery of health, education and social services is under their jurisdiction. In order to enhance collaboration, the Subcommittee recommends:

### Recommendation 12

**That the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada seek more formal arrangements, through contracts or memoranda of understanding, to give veterans priority in accessing health, education and social services provided by provincial and territorial governments.**

---

<sup>105</sup> Ibid.

<sup>106</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>107</sup> VEAC, *Evidence*, 10 May 2017 (Natynczyk).

**Recommendation 13**

**That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada develop linkages with local police services to support police in their encounters with veterans and serving members, and to ensure that veterans and serving members who interact with police are referred to appropriate VAC services.**



## MOVING FORWARD

The Subcommittee heard from witnesses that the transition from soldier to civilian is an individual one, necessitating varying levels of guidance, support, and services. Testimony provided ample evidence of improvements to date and a window on aspirations for a seamless transition and steps being taken to make them a reality. The passionate commitment of senior officials, ombudsmen and veterans' organizations representatives to current and former members of the CAF was itself evident, and appreciated.

As the Departments of National Defence and Veterans Affairs move forward, the Subcommittee believes the recommendations contained in this report will contribute to professionalizing the transition from military to civilian life.

It is the sincere hope of the Subcommittee that as a result, in the near future, no CAF member will be released without their benefits and pension in place. That the transition process will be simpler to go through, in particular with the help of navigators available to the releasing members. That veterans will be able to go to VAC, at any point in time, and easily access the benefits and services they are entitled to, because all the necessary information will be available. That every possible effort will be made to work with releasing members to help them identify a new purpose in life and the ways to achieve it. And that in order to achieve all of the above, DND and VAC will ensure the necessary staff is in place to support our releasing members and our veterans, whether it be case-managers, career counsellors, or mental health specialists. The Subcommittee members believe that the men and women who made unfathomable sacrifices to defend our country deserve to see these improvements implemented without delay.

## APPENDIX A – LIST OF WITNESSES

---

### Wednesday March 8, 2017

*National Defence and Canadian Forces Ombudsman* Gary Walbourne, Ombudsman

### Wednesday March 29, 2017

*Veterans Ombudsman* Guy Parent, Veterans Ombudsman  
Sharon Squire, Deputy Veterans Ombudsman and Executive Director

### Wednesday April 12, 2017

*National Defence and the Canadian Armed Forces* General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff

### Wednesday May 3, 2017

*Canadian Veterans Advocacy* Michael L. Blais, President and Founder  
Sylvain Chartrand, Director

*Canadian Aboriginal Veterans* Richard Blackwolf, National President

*Royal Canadian Legion* Ray McInnis, Director, Service Bureau

### Wednesday May 10, 2017

*Veterans Affairs Canada* The Honourable Kent Hehr, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence  
General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister

### Wednesday Mach 21, 2018

*Veterans Affairs Canada* The Honourable Seamus O'Regan, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence  
General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

FEB 15 2019

The Honourable Jean-Guy Dagenais, Chair  
Senate Subcommittee on Veterans Affairs  
The Senate of Canada  
Ottawa ON KIA 0A4

Dear Senator Dagenais:

Pursuant to Order 12-24(1), we are pleased to enclose the Government Response to the Standing Senate Committee on National Security and Defence-Subcommittee on Veterans Affairs' report entitled *From Soldier to Civilian: Professionalizing the Transition*, adopted September 20, 2018.

The report reconfirms some of the issues our respective departmental officials have uncovered in our own analysis, and the Subcommittee should be pleased to know that the Government is taking active steps to address much of what was recommended in the report. We would like to thank the Subcommittee for this report and for its interest in the successful transition of Canadian Armed Forces members to life after service.

Respectfully,

Hon. Harjit S. Sajjan, PC, OMM, MSM, CD, MP  
Minister of National Defence and Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of  
National Defence

Enclosure

c.c. : Mr. Richard Denis, Interim Clerk of the Senate and Clerk of the Parliaments  
and Chief Legislative Services Officer

- ;Ck, f I I E :; Ff;Ck  
CLERK GR!::FF I ER  
J. 1FEBi::, 4:U1F'M

Canada

**Government Response to the 19<sup>th</sup> Report from the Senate Subcommittee on Veterans Affairs, *From Soldier to Civilian: Professionalizing the Transition***

The Government of Canada welcomes the opportunity to respond to the recommendations made in the Standing Senate Committee on National Security and Defence's Subcommittee on Veterans Affairs' 19<sup>th</sup> report entitled, *From Soldier to Civilian: Professionalizing the Transition*. The Government would like to thank the Subcommittee for this report.

The Subcommittee undertook a comprehensive study on how to professionalize the transition from military life to life after service for Canadian Armed Forces (CAF) members. The study examined a number of areas and identified seven major themes. We agree in spirit and intent with the recommendations made in the report and continue to take active steps to address many of the recommendations and explore ways to improve the process of transitioning from military life to life after service. The Government is committed to continue its efforts to ensure a professional and supportive transition for CAF members to life after service.

The report is consistent with feedback that has been received from other groups and the commentary the Minister of Veterans Affairs hears at town halls across Canada. It is imperative that the Government of Canada hear the concerns of CAF members, Veterans, their families and all Canadians and develops ways to improve the quality of life and the transition experience for those that serve our country.

Veterans Affairs Canada (VAC) and Department of National Defence (DND)/CAF continue to work hand in hand with members of the CAF, Veterans and their families to improve the transition experience from the completion of basic training throughout the life course of the member/Veteran. The work to date has been significant and will continue as our departments work to ensure CAF members, Veterans and their families experience a successful transition and in doing so they realize sustained well-being in terms of financial security, physical and mental health, and a sense of purpose.

**A. Providing benefits in a timely manner**

**Committee Recommendation 1**

*That the Canadian Armed Forces ensure that no member is released from the Canadian Forces until all benefits and services from all sources, including the Canadian Forces pension and Veterans Affairs benefits and services, are in place.*

**Government Response**

The Government agrees that ensuring all benefits and services from all sources is important. In line with the Subcommittee's recommendation, the Government of Canada, under the defence policy *Strong, Secure, Engaged*, has committed to fully support CAF members from recruitment to retirement and beyond. A key element of this commitment is to establish the new CAF Transition Group (CAF TG), stood up in the fall of 2018 to support the transition of CAF members to post-military life. The CAF TG, made up of CAF and VAC staff, will work toward ensuring all CAF and VAC benefits and VAC programs and services are in place before release and provide personalized, professional and standardized transition support, particularly targeting those CAF members and Veterans who are ill or injured, including those with mental illness or injury and their families.

In keeping with established and published service standards, on behalf of the Government of Canada, Public Services and Procurement Canada endeavours to ensure federal pensioners, including Veterans, start receiving their superannuation pension benefit within 45 days of their release date if all necessary documentation has been received.

Both the CAF and VAC recognize that some members may face barriers in the transition to life after service and may need to remain in the CAF for a longer period of time in order to prepare for that transition. In these cases, an evaluation of complexity is conducted. If the member is considered to have complex transition needs, an Integrated Transition Plan (ITP) is created in conjunction with the releasing member and administered by the CAF TGs Transition Centres. An ITP may run for a period of six months to a maximum of three years. The goal is to provide the member with sufficient time to implement their ITP in order to address the factors identified in the complexity assessment. ITPs ensure that, where possible, required adjudications have occurred prior to release and releasing members have appropriate access to VAC benefits and services, Service Income Security Insurance

Program (SISIP) Financial benefits and services, as well as organizations to help releasing members obtain civilian employment, when applicable.

It is, however, important to recognize that not all transition challenges/difficulties occur or are evident at the time of release in appreciation that Veterans may experience challenges post-release and that it can take time before they come to VAC. Therefore continued engagement by VAC is important in order to be able to support Veterans whose needs may arise later. VAC currently remains engaged with medically released Veterans six months post-release. VAC contacts the Veteran by telephone or by mail and asks questions regarding their transition and current situation with an eye to providing information on available supports. If there is an identified risk or need the department and the Veteran can work together to address the challenge(s) identified. Transition assistance of this type aligns with established research which indicates that Veterans often encounter transition issues several years after service, thus members, Veterans and family members are encouraged to contact the department whenever they need help.

## **B. Making the transition process more navigable for members**

### **Recommendation 2**

*That Veterans Affairs Canada make every effort to simplify the administrative complexity inherent in the delivery of its programs and address the confusion created by having several programs with similar objectives.*

### **Government Response**

We agree that making it easier for members and Veterans to understand and apply for programs and services is an important factor to a successful transition. New ways to simplify application processes, decision-making models and sharing of medical information are continually being examined.

The reduction of forms and improved processes are becoming evident. For example, in an effort to streamline the processing of disability benefit applications, VAC has adopted *Evidence Informed Decision Models* (EIDM). The intent of the models is to streamline adjudication of certain disability claims, achieve more timely and consistent decisions and allow disability adjudicators to focus on more complex claims. The decision models are tools that help decision makers identify relevant evidence for review based on analysis of historical decision data and current medical research. These models have significantly reduced First Application processing time for those claim types. Last fiscal year (2017-18), over 40% of First Applications were processed through the EIDM and the average processing time for EIDM claims was approximately 24 weeks. Prior to EIDM adoption these applications would have been processed in the same manner as the more complex claims and as a result would have taken upwards of 34 weeks to process as opposed to 24 weeks.

In 2016, VAC developed a digital strategy which outlines how VAC will become more digitally-focused and fulfill the Government of Canada direction on Digital Government. Currently, VAC is working with Canadian Digital Service, a branch of the Treasury Board of Canada Secretariat, to find ways to improve how Veterans and others find, access and learn about VAC's benefits and services using My VAC Account (MVA). The implementation of Pension for Life benefits will use technology to improve communication and awareness, reduce duplication and assist in the completion of forms and applications. The knowledge gained by the introduction of these tools will help greatly in standardization, sharing of information between programs, digitization of more products and tools and streamline benefit processing. This will result in a less burdensome process and experience for Veterans and those who support Veterans in the completion of their applications. This will also help us move towards our goal of Veterans only having to "tell us once".

The expanded functionality of MVA has had a positive effect on reducing complexity. MVA is an online service that provides information and enables access to a suite of tools to any Veteran, still-serving CAF member, or Royal Canadian Mounted Police (RCMP) member or former member who registers. MVA provides access to tools and applications for VAC benefits and services. MVA is a critical tool which provides the ability to exchange information between the user and VAC in a secure timely manner. More specifically, the user can upload documents to support applications, track the status of applications, receive letters, correspond with secure messages to department

representatives, and view individualized benefit summaries. The usefulness of this online service is apparent in the considerable uptake of users. In less than two years, the number of users of MVA has more than doubled to over 80,000 and this usage is expected to increase to 100,000 by end of fiscal year 2018-2019. Digitization today is supporting our efforts to simplify many administrative processes, but there is still more that can be done in the future.

### **Recommendation 3**

*That Veterans Affairs Canada ensure that a maximum ratio of 25 Veterans per case manager is maintained by regularly monitoring workloads and staffing levels of front-line staff.*

### **Government Response**

The Government remains committed to reaching a lower ratio of 25 Veterans to each Case Manager (CM) which was and continues to be a commitment made in the Minister of Veterans Affairs' mandate letter.

Budget 2015 provided funding to hire additional resources to improve access and quality of case management services. One hundred and five (105) new CMs were hired in 2015-2016. The result was that a total of 311 Case Manager full-time equivalents were providing support to Veterans as of March 31, 2016. Despite these additional resources, the Veteran to Case Manager ratio was 32:1. Budget 2016 committed an additional \$42M to hiring additional CMs and other support staff to reduce the Veteran to Case Manager ratio to 25:1. As of March 31, 2018 the number of Veterans requiring case management was 13,437, an increase of 80%, from the 7,447 Veterans on March 31, 2015. This increase is attributable, in part, to the growth in applications for the enriched Earnings Loss Benefit which increased the amount calculated from 75% to 90% through Budget 2016. This resulted in a 36% increase in Rehabilitation Program participation in 2016-2017. In addition, there have been increased CAF member releases which translates into an increased requirement for services such as case management and benefits such as Rehabilitation Program. As of March 31, 2018, VAC has a complement of 408 Case managers resulting in an average ratio of 33 Veterans per Case Manager (33:1).

The demand continues to outpace capacity, however, there are initiatives underway to ensure that Veterans in need receive the appropriate level of support and/or case management services. For example, a new approach to serving clients referred to as Guided Support is being implemented. Guided Support ensures Veterans who have moderate needs, but do not require full Case Management, receive the appropriate level of support from a Veterans Service Agent. A new screening tool is also in development, which will more accurately assess risk and needs of Veterans and will triage to the appropriate level of service required by Veterans either for Guided Support or Case Management. At this time, there is a Case Management Services evaluation being conducted and findings from the evaluation will inform further improvements.

Case Management services will continue to be offered to Veterans and their families when they need comprehensive support to address their challenges in a holistic approach that supports autonomy and independence. As VAC's departmental results framework demonstrates, the department remains committed to meet its commitment of one CM providing services to no more than 25 Veterans.

### **Recommendation 4**

*That the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada create "release centres", where decisions can be made with respect to transition supports and where releasing members have greater access to supports and services from Veterans Affairs Canada. The Subcommittee also recommends that consideration be given to co-locating these centres on military bases and/or with recruitment centres, with staff from the new Canadian Armed Forces Transition Group.*

### **Government Response**

We agree with this recommendation. There are 24 Transition Centres at Bases/Wings across Canada as well as some level of presence in eight additional Bases/Wings. These centres are comprised of both DND/CAF staff as well as VAC staff, including Case Managers and Veteran Service Agents. Through these centres the CAF TG will formulate and implement a personal transition plan for each

releasing member to coordinate access to and delivery of the full suite of information, programs and services available to transitioning CAF members, Veterans and their families.

A CAF and VAC trial is underway in CFB Borden to further develop the new release/transition process. The feedback resulting from this trial will help to inform the future structure, services and stakeholders that are required to support a seamless transition and will serve as a model upon which future Transition Centres will be based.

**C. Facilitating access to VAC benefits and services, sometimes years after the release**

**Recommendation 5**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to ensure that before a member is released, the individual has a complete file ready, which includes their service record and history of medical treatment and which will be easy to access by VAC should the Veteran need to access the department's services at a later time.*

**Government Response**

The Government agrees in principle with this recommendation. Releasing CAF members are provided with a summary of their health records, which includes the most current and relevant medical documents. CAF members may choose to share their information as they deem appropriate, including with VAC adjudicators or health care providers. Also as part of the release process, CAF members can obtain a summary of their key career achievements, including a list of deployments, training history and postings throughout their career. This enables a member to have information that may be helpful to determine eligibility for a VAC benefit or service.

There is also an initiative underway to ensure VAC obtains release notifications for a portion of releasing members. Access to release and health information at the beginning of the transition process, in combination with transition interviews with members prior to release establishes a strong foundation on which to build future decisions in a timely and comprehensive manner.

**Recommendation 6**

*That a navigator service be put in place, both within the Canadian Armed Forces and the Department of Veterans Affairs, and be staffed with current and/or retired CAF members, to guide and support military personnel through the release process, and afterward, if they need to access VAC services later in time.*

**Government Response**

The Government agrees that supporting CAF members and Veterans through the transition release process is essential. DND/CAF has committed to reinventing the concept of transition through *Strong, Secure, Engaged*, Canada's defence policy, with a view to providing personalized and professional support to CAF members, Veterans and their families.

Transition Centres, composed of CAF and VAC staff, will work with releasing members. If the member is considered to have complex transition needs, an Integrated Transition Plan (ITP) is created in conjunction with the releasing member and administered by the Transition Centres. An ITP may run for a period of six months to a maximum of three years. The goal is to provide the member with sufficient time to implement their ITP in order to address the factors identified in the complexity assessment. ITPs ensure that, where possible, required adjudications have occurred prior to release and releasing members have appropriate access to VAC benefits and services, Service Income Security Insurance Program (SISIP) financial benefits and services, as well as organizations to help releasing members obtain civilian employment, when applicable. These transition services are currently being provided to those who are ill and injured, and those with complex transition needs.

Transition Centres are composed of both military members and civilian employees. While the civilian employees may include retired CAF members, instituting a prescriptive approach that would only prioritize the appointment of retired CAF members could overlook the talent of other employees who may be the best fit for the job. Ensuring the best qualified candidates are hired is a key focus and ensuring they have quality and timely training to enable them to support CAF members, Veterans and their families as they navigate the transition process will be paramount.

**Recommendation 7**

*That one easy, navigable, common Web portal be created containing all relevant information on the benefits and services from Veterans Affairs and the Canadian Armed Forces*

**Government Response**

The Government agrees with this recommendation . A Joint Transition Website is critical to meeting the challenge of members and their families feeling ill-prepared for and not in control of their transition to life after service. Rather than hunting for information on VAC and CAF websites, a Joint Transition Website, supported by a Transition Guide which will help members and families through this challenging journey, is being established as the one online portal where members, Veterans and their families can find comprehensive information related to transition. The site will be managed jointly by a CAF/VAC task team and is expected to launch in December 2018.

**Recommendation 8**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to issue an identification card to members prior to release that includes a recognition of military services, and a VAC identification number to allow either the Veteran or VAC to follow up.*

**Government Response**

We agree with this recommendation. DND/CAF and VAC have worked collaboratively to release a Veteran's Service Card that recognizes military service, and helps reinforce Veterans' sense of identity. This was undertaken in direct response to calls by Veterans, families and others. The program was launched in September 2018, and is providing the card to all CAF members releasing after September 4, 2018. Cards will begin to be released to Veterans released between February 2016 and September 2018 in December 2018.

The Veteran's Service Card is expected to help VAC and others such as police and homeless shelter workers, to identify a Veteran and assist them in accessing VAC programs and services. The introduction of the Veteran's Service Card recognizes military service and contains key information related to the member's service. The card provides the member's rank at time of release, name, years of service, as well as the member's service number .

**D. Streamlining the medical determination process****Recommendation 9**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to streamline their medical approval processes to ensure that Veterans are not required to undergo duplicate medical determinations or tests.*

**Government Response**

The Government agrees that reducing duplication and collaborating to streamline processes is important. Efforts are under consideration to better align CAF and VAC treatment benefits, and to allow VAC better access to the personal health information of CAF members who apply for VAC benefits. This will improve VAC's ability to make timely decisions on much-needed benefits.

In addition, VAC is working towards implementing a single application process to reduce redundancy. For instance, this will avoid members having to provide the same health information repeatedly. As VAC continues to expand its digital capacity, further advances to reduce duplication and redundancy will continue to be a commitment.

While sharing personal health information with VAC helps to streamline the approval process, further medical determination or tests may still be required. The decision regarding eligibility for VAC benefits is an independent administrative function undertaken by VAC that takes into account not only medical information, but also the findings from investigations and career information such as deployment and posting timelines.



**E. Easing access to mental health supports**

**Recommendation 10**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada immediately determine and establish competitive compensation rates for mental health professionals to support CAF members and Veterans.*

**Government Response**

The Government agrees that competitive compensation rates for the services of mental health professionals supporting CAF members and Veterans is important. VAC and DND/CAF do not set the compensation rates, but rather follow those rates established by the provinces and territories.

There are a number of ways in which CAF members can access mental health services while serving in the CAF. One is through CAF medical personnel - medical officers, social workers, mental health nurses, and psychiatrists, who are posted to bases, wings and formations across the country. Their wages are based upon CAF rates of pay for various rank levels, but may include additional specialist pay to remunerate these members for their particular expertise.

DND/CAF also hires civilian public service employees to deliver mental health services, whose compensation and benefits are aligned either with public service collective bargaining agreements in accordance with the *Directive on Terms and Conditions of Employment*. DND/CAF can, and when warranted does, hire civilian employees with salary rates above the minimum when specific conditions are met, such as a demonstrated shortage of skilled labour, or when the rate of pay offered is not competitive with other employers.

In certain cases, based on considerations such as the availability of its in-house military or civilian personnel, or where other specialists may be required, DND/CAF refers members to external mental health care providers. With respect to the compensation of these professionals, DND/CAF and VAC adopt similar billing rates, and are working, through the joint DND/CAF and VAC Integration Task Force, to align reimbursement rates for these services. These rates are competitive, and are in line with provincial billing rates, or the usual and customary rates in a particular geographic area.

Veterans are encouraged to select a mental health provider registered with the FHCPS contractor, however, funding may also be provided for a Veteran to obtain services from a provider not registered as long as the provider meets the credentials/requirements of a registered provider. Exceptionally, if the Veteran is living in a remote community where there are few registered providers and the provider available is charging a superior amount for their services, a VAC Case Manager can approve funding for a higher fee based on lack of other available options. Under the *Veterans Health Care Regulations*, VAC can only pay what the province pays, so it is important that the provincial rates be competitive.

**F. Determining a new purpose in life and the supports to achieve it**

**Recommendation 11**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to ensure that all releasing members and Veterans can access career counselling in order to determine a new objective in life and the means to achieve it.*

**Government Response**

The Government agrees and acknowledges that a key enabler of a successful transition to civilian life is finding purpose and for many this takes the form of meaningful employment. VAC has a number of programs already available to releasing members and Veterans, such as seminars on major transition subjects, comprehensive career and educational counseling, information on public service priority hiring, as well as the Vocational Rehabilitation Program for Serving Members.

On April 1, 2018, VAC launched its redesigned Career Transition Services (CTS). CTS is now available to still serving Members and Veterans who completed basic training, spouses/common-law partners of Veterans who completed basic training and survivors of members or Veterans who completed

basic training. The program provides access to seNices that will help develop the skills and tools needed to effectively search, apply for and obtain civilian employment. Direct service delivery, provided by a third party contract, includes (but are not limited to): career counselling, resume writing, interview techniques, labour market information and job finding techniques. The redesign is an excellent example of the advances that are possible with expanded digitization efforts. A Veteran can apply for and access and receive CTS services online and all within the same day.

CTS seNices are also available to complement the new VAC Education and Training Benefit (ETB). The VAC ETB was also launched on April 1, 2018- satisfying a 2015 mandate letter commitment of the Minister of Veterans Affairs. The ETB is a taxable benefit that provides up to \$40,000 in funding for Veterans with at least six years of CAF service and up to \$80,000 for Veterans with at least twelve years of CAF service to cover tuition, fees, supplies, and some incidental and living expenses for participants while they are attending school. Launching the ETB was a significant step in helping to support members successfully transition to life after service, achieve their education and post-military employment goals, and give them purpose after leaving the CAF.

VAC also established the Veterans in the Public SeNice Unit (VPSU), announced in September 2017. The Veterans in the Public Service Unit (VPSU) exists to assist Veterans in navigating the federal public service hiring process. SeNices are provided from advisors who are Veterans themselves. They not only understand the hiring process, but most importantly the culture, needs and credentials of Veterans thus helping them to best express and showcase their acquired skills and experience. VPSU also collaborates with federal public service human resources teams and hiring managers to promote the benefits of hiring Veterans, including alignment between their jobs and CAF occupations.

DND/CAF is in the midst of revamping its release process to improve the seNices it provides to CAF members in transition. This improved process will provide more comprehensive information and assistance to CAF members and their families on a broad array of subjects, including finding meaningful work or other activities in post military life.

## **G. Improving collaboration with other levels of government and agencies**

### **Recommendation 12**

*That the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada seek more formal arrangements, through contracts or memoranda of understanding, to give Veterans priority in accessing health, education and social services provided by provincial and territorial governments*

### **Government Response**

The Government agrees that access to health, education and social services for Veterans is important, throughout their careers as CAF members and beyond. This access is also important to those who support Veterans - their families. Recognizing the challenges of military life for CAF members and their families is important and respects the provincial/territorial jurisdictions. Given the frequent relocation of serving CAF members and their families throughout their career, DND/CAF have had a longstanding relationship with a number of provinces, through the Military Family Services Program, to improve the coordination of medical and other services across the country.

Further, in line with the defence policy, *Strong, Secure, Engaged* commitment to help stabilize family life for CAF members and their families through a Comprehensive Military Family Plan, DND/CAF have recently initiated further discussions with government and federal, provincial and private sector partners through the Seamless Canada initiative. The aim of this initiative is to further improve the coordination of seNices across provinces in such areas as health care access, education, employment credentials, vehicle and driver licensing, and child care.

A number of provinces, such as Ontario, Alberta and New Brunswick, have already taken steps to enhance the coordination of services for CAF members, Veterans and their families. In some cases, this includes helping connect retiring military members and Veterans with civilian healthcare providers. Where able, these important initiatives continue to be developed, they will be formalized

through contracts or memoranda of understanding. DND/CAF senior leadership will meet again with the provinces and territories in December 2018.

Budget 2017 announced that access to the Veteran Family Program through the Military Family Services Program would be expanded to all medically released Veterans and their families across Canada. As a result of the coordination of these services between VAC and DND/CAF, many of the benefits gained by CAF members through DND/CAF efforts have also benefited Veterans and their families through the Veteran Family Program, made available at all 32 Military Family Resource Centres (MFRCs) on April 1, 2018.

In addition, Budget 2017 announced the establishment of a Centre of Excellence on PTSD and other related mental health conditions. The Centre of Excellence will have a strong focus on the creation and dissemination of knowledge on prevention, assessment and treatment of PTSD and related mental health conditions for veterans and Canadian Armed Forces members. The Centre will ensure that the knowledge on Veteran mental health treatments that work are placed directly into the hands of mental health professionals and others working with Veterans on a daily basis. This initiative will help Veterans nationwide by complementing the existing partnerships established with provinces to provide direct mental health care support through OSI Clinics and other provincially run in-patient facilities.

### **Recommendation 13**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada develop linkages with local police services to support police in their encounters with Veterans and serving members and to ensure that Veterans and serving members who interact with police are referred to appropriate VAC services*

### **Government Response**

We agree with this recommendation. The CAF has Military Police in bases, wings and formations across Canada who maintain relationships with local police forces. These relationships help DND/CAF to be aware of any issues regarding CAF members in the local community.

There are many situations and circumstances that might result in a member or Veteran encountering a law enforcement officer. Too frequently, however, we hear of Veterans who are in crisis coming in contact with police. One contributing factor is homelessness, and as a result, the Minister of Veterans Affairs hosted a Roundtable on Homelessness in June 2018. The event was attended by 65 organizations (local, regional and national), and included representatives from the RCMP as well as municipal police forces.

In 2016, a homelessness poster was developed, printed and distributed as part of VAC's outreach strategy to Veterans who are homeless/in-crisis. The poster informs Veterans and stakeholders, such as police and others, about the 24/7 Assistance Service (a 1-800 number), which is provided in partnership with Health Canada. The poster was recently updated and is being distributed to organizations who attended the June 2018 Homelessness Roundtable, such as homeless shelters, police services (767 RCMP offices; 195 police detachments), and other organizations. The Veteran's Service Card will also support Veterans in their interactions with such organizations such as police and homeless shelter workers, to identify a Veteran and assist them in accessing VAC programs and services.

Another program that may help to mitigate Veterans finding themselves in contact with police services, is the Veterans' Emergency Fund, established in April 2018. VAC established the fund to provide immediate emergency funding to Veterans and their families when they face situations that put their well-being at immediate risk. The fund provides amounts up to \$2,500 per Veteran and their family each fiscal year, and up to \$10,000 in exceptional circumstances. The fund allows VAC the capacity to help Veterans and their families in unique and urgent situations that are not covered under existing programs, or in situations where VAC is not able to issue a payment quickly enough to address the emergency situation.

In addition, an [educational video](#) with the Canadian Police Knowledge Network was published in December 2016. It was created for police services and other first responders that describe the

nature and characteristics of Veterans and Veteran homelessness, and the supports available from VAC and other partners.

In 2017, VAC established the Veterans Justice Outreach Program to further support Veterans, including those dealing with provincial criminal justice systems. As a result of a successful pilot in Nova Scotia, VAC is exploring implementing this program nationally. The program embeds specially-trained Veteran Justice Outreach (VJO) Officers within provincial and territorial criminal justice systems to assist and advocate for Veterans with mental health issues who come in contact with the criminal justice system. These VJO Officers also conduct outreach and education with law enforcement, justice, and correctional system organizations on the issues faced by in-crisis Veterans, and coordinate VAC services for eligible Veterans.

**Government Response to the 19<sup>th</sup> Report from the Senate Subcommittee on Veterans Affairs, *From Soldier to Civilian: Professionalizing the Transition***

The Government of Canada welcomes the opportunity to respond to the recommendations made in the Standing Senate Committee on National Security and Defence's Subcommittee on Veterans Affairs' 19<sup>th</sup> report entitled, *From Soldier to Civilian: Professionalizing the Transition*. The Government would like to thank the Subcommittee for this report.

The Subcommittee undertook a comprehensive study on how to professionalize the transition from military life to life after service for Canadian Armed Forces (CAF) members. The study examined a number of areas and identified seven major themes. We agree in spirit and intent with the recommendations made in the report and continue to take active steps to address many of the recommendations and explore ways to improve the process of transitioning from military life to life after service. The Government is committed to continue its efforts to ensure a professional and supportive transition for CAF members to life after service.

The report is consistent with feedback that has been received from other groups and the commentary the Minister of Veterans Affairs hears at town halls across Canada. It is imperative that the Government of Canada hear the concerns of CAF members, Veterans, their families and all Canadians and develops ways to improve the quality of life and the transition experience for those that serve our country.

Veterans Affairs Canada (VAC) and Department of National Defence (DND)/CAF continue to work hand in hand with members of the CAF, Veterans and their families to improve the transition experience from the completion of basic training throughout the life course of the member/Veteran. The work to date has been significant and will continue as our departments work to ensure CAF members, Veterans and their families experience a successful transition and in doing so they realize sustained well-being in terms of financial security, physical and mental health, and a sense of purpose.

**A. Providing benefits in a timely manner**

**Committee Recommendation 1**

*That the Canadian Armed Forces ensure that no member is released from the Canadian Forces until all benefits and services from all sources, including the Canadian Forces pension and Veterans Affairs benefits and services, are in place.*

**Government Response**

The Government agrees that ensuring all benefits and services from all sources is important. In line with the Subcommittee's recommendation, the Government of Canada, under the defence policy *Strong, Secure, Engaged*, has committed to fully support CAF members from recruitment to retirement and beyond. A key element of this commitment is to establish the new CAF Transition Group (CAF TG), stood up in the fall of 2018 to support the transition of CAF members to post-military life. The CAF TG, made up of CAF and VAC staff, will work toward ensuring all CAF and VAC benefits and VAC programs and services are in place before release and provide personalized, professional and standardized transition support, particularly targeting those CAF members and Veterans who are ill or injured, including those with mental illness or injury and their families.

In keeping with established and published service standards, on behalf of the Government of Canada, Public Services and Procurement Canada endeavours to ensure federal pensioners, including Veterans, start receiving their superannuation pension benefit within 45 days of their release date if all necessary documentation has been received.

Both the CAF and VAC recognize that some members may face barriers in the transition to life after service and may need to remain in the CAF for a longer period of time in order to prepare for that transition. In these cases, an evaluation of complexity is conducted. If the member is considered to have complex transition needs, an Integrated Transition Plan (ITP) is created in conjunction with the releasing member and administered by the CAF TGs Transition Centres. An ITP may run for a period of six months to a maximum of three years. The goal is to provide the member with sufficient time to implement their ITP in order to address the factors identified in the complexity assessment. ITPs ensure that, where possible, required adjudications have occurred prior to release and releasing members have appropriate access to VAC benefits and services, Service Income Security Insurance



Program (SISIP) Financial benefits and services, as well as organizations to help releasing members obtain civilian employment , when applicable.

It is, however, important to recognize that not all transition challenges/difficulties occur or are evident at the time of release in appreciation that Veterans may experience challenges post-release and that it can take time before they come to VAC. Therefore continued engagement by VAC is important in order to be able to support Veterans whose needs may arise later. VAC currently remains engaged with medically released Veterans six months post-release. VAC contacts the Veteran by telephone or by mail and asks questions regarding their transition and current situation with an eye to providing information on available supports. If there is an identified risk or need the department and the Veteran can work together to address the challenge(s) identified. Transition assistance of this type aligns with established research which indicates that Veterans often encounter transition issues several years after service, thus members, Veterans and family members are encouraged to contact the department whenever they need help.

## **B. Making the transition process more navigable for members**

### **Recommendation 2**

*That Veterans Affairs Canada make every effort to simplify the administrative complexity inherent in the delivery of its programs and address the confusion created by having several programs with similar objectives .*

### **Government Response**

We agree that making it easier for members and Veterans to understand and apply for programs and services is an important factor to a successful transition. New ways to simplify application processes, decision -making models and sharing of medical information are continually being examined.

The reduction of forms and improved processes are becoming evident. For example, in an effort to streamline the processing of disability benefit applications, VAC has adopted *Evidence Informed Decision Models* (EIDM). The intent of the models is to streamline adjudication of certain disability claims, achieve more timely and consistent decisions and allow disability adjudicators to focus on more complex claims. The decision models are tools that help decision makers identify relevant evidence for review based on analysis of historical decision data and current medical research. These models have significantly reduced First Application processing time for those claim types. Last fiscal year (2017-18), over 40% of First Applications were processed through the EIDM and the average processing time for EIDM claims was approximately 24 weeks. Prior to EIDM adoption these applications would have been processed in the same manner as the more complex claims and as a result would have taken upwards of 34 weeks to process as opposed to 24 weeks.

In 2016, VAC developed a digital strategy which outlines how VAC will become more digitally-focused and fulfill the Government of Canada direction on Digital Government. Currently, VAC is working with Canadian Digital Service, a branch of the Treasury Board of Canada Secretariat, to find ways to improve how Veterans and others find, access and learn about VAC's benefits and services using My VAC Account (MVA). The implementation of Pension for Life benefits will use technology to improve communication and awareness, reduce duplication and assist in the completion of forms and applications. The knowledge gained by the introduction of these tools will help greatly in standardization, sharing of information between programs, digitization of more products and tools and streamline benefit processing. This will result in a less burdensome process and experience for Veterans and those who support Veterans in the completion of their applications. This will also help us move towards our goal of Veterans only having to "tell us once".

The expanded functionality of MVA has had a positive effect on reducing complexity . MVA is an online service that provides information and enables access to a suite of tools to any Veteran, still-serving CAF member, or Royal Canadian Mounted Police (RCMP) member or former member who registers. MVA provides access to tools and applications for VAC benefits and services. MVA is a critical tool which provides the ability to exchange information between the user and VAC in a secure timely manner. More specifically, the user can upload documents to support applications, track the status of applications, receive letters, correspond with secure messages to department

representatives, and view individualized benefit summaries. The usefulness of this online service is apparent in the considerable uptake of users. In less than two years, the number of users of MVA has more than doubled to over 80,000 and this usage is expected to increase to 100,000 by end of fiscal year 2018 -2019. Digitization today is supporting our efforts to simplify many administrative processes, but there is still more that can be done in the future.

### **Recommendation 3**

*That Veterans Affairs Canada ensure that a maximum ratio of 25 Veterans per case manager is maintained by regularly monitoring workloads and staffing levels of front-line staff.*

### **Government Response**

The Government remains committed to reaching a lower ratio of 25 Veterans to each Case Manager (CM) which was and continues to be a commitment made in the Minister of Veterans Affairs' mandate letter.

Budget 2015 provided funding to hire additional resources to improve access and quality of case management services. One hundred and five (105) new CMs were hired in 2015-2016. The result was that a total of 311 Case Manager full-time equivalents were providing support to Veterans as of March 31, 2016. Despite these additional resources, the Veteran to Case Manager ratio was 32:1. Budget 2016 committed an additional \$42M to hiring additional CMs and other support staff to reduce the Veteran to Case Manager ratio to 25:1. As of March 31, 2018 the number of Veterans requiring case management was 13,437, an increase of 80%, from the 7,447 Veterans on March 31, 2015. This increase is attributable, in part, to the growth in applications for the enriched Earnings Loss Benefit which increased the amount calculated from 75% to 90% through Budget 2016. This resulted in a 36% increase in Rehabilitation Program participation in 2016-2017. In addition, there have been increased CAF member releases which translates into an increased requirement for services such as case management and benefits such as Rehabilitation Program. As of March 31, 2018, VAC has a complement of 408 Case managers resulting in an average ratio of 33 Veterans per Case Manager (33:1).

The demand continues to outpace capacity, however, there are initiatives underway to ensure that Veterans in need receive the appropriate level of support and/or case management services. For example, a new approach to serving clients referred to as Guided Support is being implemented. Guided Support ensures Veterans who have moderate needs, but do not require full Case Management, receive the appropriate level of support from a Veterans Service Agent. A new screening tool is also in development, which will more accurately assess risk and needs of Veterans and will triage to the appropriate level of service required by Veterans either for Guided Support or Case Management. At this time, there is a Case Management Services evaluation being conducted and findings from the evaluation will inform further improvements.

Case Management services will continue to be offered to Veterans and their families when they need comprehensive support to address their challenges in a holistic approach that supports autonomy and independence. As VAC's departmental results framework demonstrates, the department remains committed to meet its commitment of one CM providing services to no more than 25 Veterans.

### **Recommendation 4**

*That the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada create „release centres,, where decisions can be made with respect to transition supports and where releasing members have greater access to supports and services from Veterans Affairs Canada. The Subcommittee also recommends that consideration be given to co-locating these centres on military bases and/or with recruitment centres, with staff from the new Canadian Armed Forces Transition Group.*

### **Government Response**

We agree with this recommendation. There are 24 Transition Centres at Bases/Wings across Canada as well as some level of presence in eight additional Bases/Wings. These centres are comprised of both DND/CAF staff as well as VAC staff, including Case Managers and Veteran Service Agents. Through these centres the CAF TG will formulate and implement a personal transition plan for each



releasing member to coordinate access to and delivery of the full suite of information, programs and services available to transitioning CAF members, Veterans and their families.

A CAF and VAC trial is underway in CFB Borden to further develop the new release/transition process. The feedback resulting from this trial will help to inform the future structure, services and stakeholders that are required to support a seamless transition and will serve as a model upon which future Transition Centres will be based.

**C. Facilitating access to VAC benefits and services, sometimes years after the release**

**Recommendation 5**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to ensure that before a member is released, the individual has a complete file ready, which includes their service record and history of medical treatment and which will be easy to access by VAC should the Veteran need to access the department's services at a later time.*

**Government Response**

The Government agrees in principle with this recommendation. Releasing CAF members are provided with a summary of their health records, which includes the most current and relevant medical documents. CAF members may choose to share their information as they deem appropriate, including with VAC adjudicators or health care providers. Also as part of the release process, CAF members can obtain a summary of their key career achievements, including a list of deployments, training history and postings throughout their career. This enables a member to have information that may be helpful to determine eligibility for a VAC benefit or service.

There is also an initiative underway to ensure VAC obtains release notifications for a portion of releasing members. Access to release and health information at the beginning of the transition process, in combination with transition interviews with members prior to release establishes a strong foundation on which to build future decisions in a timely and comprehensive manner.

**Recommendation 6**

*That a navigator service be put in place, both within the Canadian Armed Forces and the Department of Veterans Affairs, and be staffed with current and/or retired CAF members, to guide and support military personnel through the release process, and afterward, if they need to access VAC services later in time.*

**Government Response**

The Government agrees that supporting CAF members and Veterans through the transition release process is essential. DND/CAF has committed to reinventing the concept of transition through *Strong, Secure, Engaged*, Canada's defence policy, with a view to providing personalized and professional support to CAF members, Veterans and their families.

Transition Centres, composed of CAF and VAC staff, will work with releasing members. If the member is considered to have complex transition needs, an Integrated Transition Plan (ITP) is created in conjunction with the releasing member and administered by the Transition Centres. An ITP may run for a period of six months to a maximum of three years. The goal is to provide the member with sufficient time to implement their ITP in order to address the factors identified in the complexity assessment. ITPs ensure that, where possible, required adjudications have occurred prior to release and releasing members have appropriate access to VAC benefits and services, Service Income Security Insurance Program (SISIP) financial benefits and services, as well as organizations to help releasing members obtain civilian employment, when applicable. These transition services are currently being provided to those who are ill and injured, and those with complex transition needs.

Transition Centres are composed of both military members and civilian employees. While the civilian employees may include retired CAF members, instituting a prescriptive approach that would only prioritize the appointment of retired CAF members could overlook the talent of other employees who may be the best fit for the job. Ensuring the best qualified candidates are hired is a key focus and ensuring they have quality and timely training to enable them to support CAF members, Veterans and their families as they navigate the transition process will be paramount.

**Recommendation 7**

*That one easy, navigable, common Web portal be created containing all relevant information on the benefits and services from Veterans Affairs and the Canadian Armed Forces*

**Government Response**

The Government agrees with this recommendation. A Joint Transition Website is critical to meeting the challenge of members and their families feeling ill-prepared for and not in control of their transition to life after service. Rather than hunting for information on VAC and CAF websites, a Joint Transition Website, supported by a Transition Guide which will help members and families through this challenging journey, is being established as the one online portal where members, Veterans and their families can find comprehensive information related to transition. The site will be managed jointly by a CAF/VAC task team and is expected to launch in December 2018.

**Recommendation 8**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to issue an identification card to members prior to release that includes a recognition of military services, and a VAC identification number to allow either the Veteran or VAC to follow up.*

**Government Response**

We agree with this recommendation. DND/CAF and VAC have worked collaboratively to release a Veteran's Service Card that recognizes military service, and helps reinforce Veterans' sense of identity. This was undertaken in direct response to calls by Veterans, families and others. The program was launched in September 2018, and is providing the card to all CAF members releasing after September 4, 2018. Cards will begin to be released to Veterans released between February 2016 and September 2018 in December 2018.

The Veteran's Service Card is expected to help VAC and others such as police and homeless shelter workers, to identify a Veteran and assist them in accessing VAC programs and services. The introduction of the Veteran's Service Card recognizes military service and contains key information related to the member's service. The card provides the member's rank at time of release, name, years of service, as well as the member's service number .

**D. Streamlining the medical determination process****Recommendation 9**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to streamline their medical approval processes to ensure that Veterans are not required to undergo duplicate medical determinations or tests.*

**Government Response**

The Government agrees that reducing duplication and collaborating to streamline processes is important. Efforts are under consideration to better align CAF and VAC treatment benefits, and to allow VAC better access to the personal health information of CAF members who apply for VAC benefits. This will improve VAC's ability to make timely decisions on much-needed benefits.

In addition, VAC is working towards implementing a single application process to reduce redundancy. For instance, this will avoid members having to provide the same health information repeatedly. As VAC continues to expand its digital capacity, further advances to reduce duplication and redundancy will continue to be a commitment.

While sharing personal health information with VAC helps to streamline the approval process, further medical determination or tests may still be required. The decision regarding eligibility for VAC benefits is an independent administrative function undertaken by VAC that takes into account not only medical information, but also the findings from investigations and career information such as deployment and posting timelines.

## **E. Easing access to mental health supports**

### **Recommendation 10**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada immediately determine and establish competitive compensation rates for mental health professionals to support CAF members and Veterans.*

### **Government Response**

The Government agrees that competitive compensation rates for the services of mental health professionals supporting CAF members and Veterans is important. VAC and DND/CAF do not set the compensation rates, but rather follow those rates established by the provinces and territories.

There are a number of ways in which CAF members can access mental health services while serving in the CAF. One is through CAF medical personnel - medical officers, social workers, mental health nurses, and psychiatrists, who are posted to bases, wings and formations across the country. Their wages are based upon CAF rates of pay for various rank levels, but may include additional specialist pay to remunerate these members for their particular expertise.

DND/CAF also hires civilian public service employees to deliver mental health services, whose compensation and benefits are aligned either with public service collective bargaining agreements in accordance with the *Directive on Terms and Conditions of Employment*. DND/CAF can, and when warranted does, hire civilian employees with salary rates above the minimum when specific conditions are met, such as a demonstrated shortage of skilled labour, or when the rate of pay offered is not competitive with other employers.

In certain cases, based on considerations such as the availability of its in-house military or civilian personnel, or where other specialists may be required, DND/CAF refers members to external mental health care providers. With respect to the compensation of these professionals, DND/CAF and VAC adopt similar billing rates, and are working, through the joint DND/CAF and VAC Integration Task Force, to align reimbursement rates for these services. These rates are competitive, and are in line with provincial billing rates, or the usual and customary rates in a particular geographic area.

Veterans are encouraged to select a mental health provider registered with the FHCPSC contractor, however, funding may also be provided for a Veteran to obtain services from a provider not registered as long as the provider meets the credentials/requirements of a registered provider. Exceptionally, if the Veteran is living in a remote community where there are few registered providers and the provider available is charging a superior amount for their services, a VAC Case Manager can approve funding for a higher fee based on lack of other available options. Under the *Veterans Health Care Regulations*, VAC can only pay what the province pays, so it is important that the provincial rates be competitive.

## **F. Determining a new purpose in life and the supports to achieve it**

### **Recommendation 11**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada collaborate to ensure that all releasing members and Veterans can access career counselling in order to determine a new objective in life and the means to achieve it.*

### **Government Response**

The Government agrees and acknowledges that a key enabler of a successful transition to civilian life is finding purpose and for many this takes the form of meaningful employment. VAC has a number of programs already available to releasing members and Veterans, such as seminars on major transition subjects, comprehensive career and educational counseling, information on public service priority hiring, as well as the Vocational Rehabilitation Program for Serving Members.

On April 1, 2018, VAC launched its redesigned Career Transition Services (CTS). CTS is now available to still serving Members and Veterans who completed basic training, spouses/common-law partners of Veterans who completed basic training and survivors of members or Veterans who completed

basic training. The program provides access to services that will help develop the skills and tools needed to effectively search, apply for and obtain civilian employment. Direct service delivery, provided by a third party contract, includes (but are not limited to): career counselling, resume writing, interview techniques, labour market information and job finding techniques. The redesign is an excellent example of the advances that are possible with expanded digitization efforts. A Veteran can apply for and access and receive CTS services online and all within the same day.

CTS services are also available to complement the new VAC Education and Training Benefit (ETB). The VAC ETB was also launched on April 1, 2018 - satisfying a 2015 mandate letter commitment of the Minister of Veterans Affairs. The ETB is a taxable benefit that provides up to \$40,000 in funding for Veterans with at least six years of CAF service and up to \$80,000 for Veterans with at least twelve years of CAF service to cover tuition, fees, supplies, and some incidental and living expenses for participants while they are attending school. Launching the ETB was a significant step in helping to support members successfully transition to life after service, achieve their education and post-military employment goals, and give them purpose after leaving the CAF.

VAC also established the Veterans in the Public Service Unit (VPSU), announced in September 2017. The Veterans in the Public Service Unit (VPSU) exists to assist Veterans in navigating the federal public service hiring process. Services are provided from advisors who are Veterans themselves. They not only understand the hiring process, but most importantly the culture, needs and credentials of Veterans thus helping them to best express and showcase their acquired skills and experience. VPSU also collaborates with federal public service human resources teams and hiring managers to promote the benefits of hiring Veterans, including alignment between their jobs and CAF occupations.

DND/CAF is in the midst of revamping its release process to improve the services it provides to CAF members in transition. This improved process will provide more comprehensive information and assistance to CAF members and their families on a broad array of subjects, including finding meaningful work or other activities in post military life.

#### **G. Improving collaboration with other levels of government and agencies**

##### **Recommendation 12**

*That the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada seek more formal arrangements, through contracts or memoranda of understanding, to give Veterans priority in accessing health, education and social services provided by provincial and territorial governments*

##### **Government Response**

The Government agrees that access to health, education and social services for Veterans is important, throughout their careers as CAF members and beyond. This access is also important to those who support Veterans - their families. Recognizing the challenges of military life for CAF members and their families is important and respects the provincial/territorial jurisdictions. Given the frequent relocation of serving CAF members and their families throughout their career, DND/CAF have had a longstanding relationship with a number of provinces, through the Military Family Services Program, to improve the coordination of medical and other services across the country.

Further, in line with the defence policy, *Strong, Secure, Engaged* commitment to help stabilize family life for CAF members and their families through a Comprehensive Military Family Plan, DND/CAF have recently initiated further discussions with government and federal, provincial and private sector partners through the Seamless Canada initiative. The aim of this initiative is to further improve the coordination of services across provinces in such areas as health care access, education, employment credentials, vehicle and driver licensing, and child care.

A number of provinces, such as Ontario, Alberta and New Brunswick, have already taken steps to enhance the coordination of services for CAF members, Veterans and their families. In some cases, this includes helping connect retiring military members and Veterans with civilian healthcare providers. Where able, these important initiatives continue to be developed, they will be formalized

through contracts or memoranda of understanding . DND/CAF senior leadership will meet again with the provinces and territories in December 2018 .

Budget 2017 announced that access to the Veteran Family Program through the Military Family Services Program would be expanded to all medically released Veterans and their families across Canada . As a result of the coordination of these services between VAC and DND/CAF, many of the benefits gained by CAF members through DND/CAF efforts have also benefited Veterans and their families through the Veteran Family Program, made available at all 32 Military Family Resource Centres (MFRCs) on April 1, 2018.

In addition, Budget 2017 announced the establishment of a Centre of Excellence on PTSD and other related mental health conditions. The Centre of Excellence will have a strong focus on the creation and dissemination of knowledge on prevention, assessment and treatment of PTSD and related mental health conditions for veterans and Canadian Armed Forces members. The Centre will ensure that the knowledge on Veteran mental health treatments that work are placed directly into the hands of mental health professionals and others working with Veterans on a daily basis. This initiative will help Veterans nationwide by complementing the existing partnerships established with provinces to provide direct mental health care support through OSI Clinics and other provincially run in-patient facilities.

### **Recommendation 13**

*That the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada develop linkages with local police services to support police in their encounters with Veterans and serving members and to ensure that Veterans and serving members who interact with police are referred to appropriate VAC services*

### **Government Response**

We agree with this recommendation. The CAF has Military Police in bases, wings and formations across Canada who maintain relationships with local police forces. These relationships help DND/CAF to be aware of any issues regarding CAF members in the local community.

There are many situations and circumstances that might result in a member or Veteran encountering a law enforcement officer. Too frequently, however, we hear of Veterans who are in crisis coming in contact with police. One contributing factor is homelessness, and as a result, the Minister of Veterans Affairs hosted a Roundtable on Homelessness in June 2018. The event was attended by 65 organizations (local, regional and national), and included representatives from the RCMP as well as municipal police forces.

In 2016, a homelessness poster was developed, printed and distributed as part of VAC's outreach strategy to Veterans who are homeless/in-crisis. The poster informs Veterans and stakeholders, such as police and others, about the 24/7 Assistance Service (a 1-800 number), which is provided in partnership with Health Canada . The poster was recently updated and is being distributed to organizations who attended the June 2018 Homelessness Roundtable, such as homeless shelters, police services (767 RCMP offices; 195 police detachments), and other organizations. The Veteran's Service Card will also support Veterans in their interactions with such organizations such as police and homeless shelter workers, to identify a Veteran and assist them in accessing VAC programs and services.

Another program that may help to mitigate Veterans finding themselves in contact with police services, is the Veterans' Emergency Fund, established in April 2018 . VAC established the fund to provide immediate emergency funding to Veterans and their families when they face situations that put their well-being at immediate risk. The fund provides amounts up to \$2,500 per Veteran and their family each fiscal year, and up to \$10,000 in exceptional circumstances. The fund allows VAC the capacity to help Veterans and their families in unique and urgent situations that are not covered under existing programs, or in situations where VAC is not able to issue a payment quickly enough to address the emergency situation.

In addition, an [educational video](#) with the Canadian Police Knowledge Network was published in December 2016. It was created for police services and other first responders that describe the

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15

nature and characteristics of Veterans and Veteran homelessness, and the supports available from VAC and other partners.

In 2017, VAC established the Veterans Justice Outreach Program to further support Veterans, including those dealing with provincial criminal justice systems. As a result of a successful pilot in Nova Scotia, VAC is exploring implementing this program nationally. The program embeds specially-trained Veteran Justice Outreach (VJO) Officers within provincial and territorial criminal justice systems to assist and advocate for Veterans with mental health issues who come in contact with the criminal justice system. These VJO Officers also conduct outreach and education with law enforcement, justice, and correctional system organizations on the issues faced by in-crisis Veterans, and coordinate VAC services for eligible Veterans.

DE LA VIE

**MILITAIRE**



À LA VIE

**CIVILE**



PROFESSIONNALISER LE PROCESSUS DE TRANSITION



SÉNAT | SENATE  
CANADA

## Rapport du sous-comité des anciens combattants

L'honorable Jean-Guy Dagenais, président

L'honorable Mobina S.B. Jaffer, vice-présidente

Renseignements :  
Par courriel : [VEAC@parl.gc.ca](mailto:VEAC@parl.gc.ca)  
Par la poste : Sous-comité des anciens combattants Sénat,  
Ottawa (Ontario), Canada, K1A 0A4  
Le rapport peut être téléchargé à l'adresse suivante :  
[www.senate-senat.ca/VEAC](http://www.senate-senat.ca/VEAC)  
Le Sénat est présent sur Twitter : @SenateCA,  
suivez le comité à l'aide du mot-clic #VEAC

*This report is also available in English.*



SÉNAT | SENATE  
CANADA



# TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	3
MEMBRES DU SOUS-COMITÉ.....	4
ORDRE DE RENVOI .....	5
RÉSUMÉ.....	6
RECOMMANDATIONS .....	7
CONTEXTE .....	9
OBSTACLES À LA TRANSITION : L'OCCASION DE BÂTIR UN NOUVEAU SYSTÈME .....	11
A. Offrir des avantages en temps opportun .....	12
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés .....	13
2. Observations et recommandation du sous-comité .....	14
B. Rendre le processus de transition plus facile à naviguer pour les membres .....	14
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés .....	16
2. Observations et recommandations du sous-comité.....	19
C. Faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois des années après la libération .....	20
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés .....	20
2. Observations et recommandations du sous-comité.....	21
D. Simplifier le processus d'évaluations médicales .....	23
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés .....	24
2. Observations et recommandation du sous-comité .....	25
E. Améliorer l'accès aux mesures de soutien en santé mentale .....	26
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés .....	26
2. Observations et recommandation du sous-comité .....	27
F. Déterminer un nouvel objectif de vie et les soutiens nécessaires pour l'atteindre.....	28
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés .....	29
2. Observations et recommandation du sous-comité .....	31
G. Renforcer la collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et agences .....	31
1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés .....	31
2. Observations et recommandations du sous-comité.....	32
VERS L'AVENIR .....	34
ANNEXE A – LISTE DE TÉMOINS .....	35

## MEMBRES DU SOUS-COMITÉ

L'honorable Jean-Guy Dagenais, *président*

L'honorable Mobina S.B. Jaffer, *vice-présidente*

### Les honorables sénateurs

Gwen Boniface

Paul E. McIntyre

David Richards

### *Autres sénateurs ayant participé à l'étude :*

L'honorable sénateur Daniel Lang, Ghislain Maltais, Fabian Manning,  
Raymonde Saint-Germain, Pamela Wallin et Vernon White

### *Service d'information et de recherche parlementaires :*

Havi Echenberg, analyste

Isabelle Lafontaine-Emond, analyste

### *Greffier du comité :*

Adam Thomson

### *Direction des comités du Sénat :*

Diane McMartin

## ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mardi 7 mars 2017 :

L'honorable sénatrice Boniface propose, au nom de l'honorable sénatrice Jaffer, appuyée par l'honorable sénatrice Pate,

Que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense soit autorisé à examiner, pour en faire rapport, les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes;

Que le comité dépose son rapport au plus tard le 30 juin 2017 et qu'il conserve tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions dans les 180 jours suivant le dépôt du rapport final.

Après débat,

La motion, mise aux voix, est adoptée.

*Le greffier du Sénat*  
Charles Robert

---

Extrait des délibérations du Comité sénatorial permanent de la Sécurité nationale et de la défense de lundi 6 mars 2017:

Il est convenu que :

Si le Sénat adopte une motion visant à renvoyer au comité l'étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes, que l'ordre de renvoi en question soit délégué au Sous-comité des anciens combattants.

Le greffier du comité  
Adam Thompson

---

Extrait des *Journaux du Sénat* du mercredi 29 mars 2018:

L'honorable sénateur Dagenais propose, appuyé par l'honorable sénatrice Poirier,

Que, nonobstant les ordres du Sénat adoptés le mardi 7 mars 2017, le mardi 20 juin 2017, et le jeudi 26 octobre 2017, la date du rapport final du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense concernant son étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes soit reportée du 31 mars 2018 au 30 juin 2018.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat,  
Richard Denis

---

## RÉSUMÉ

On dit du système de recrutement des Forces armées canadiennes (FAC) qu'il est professionnel, structuré, personnalisé et cohérent à l'échelle du pays. Malheureusement, nous ne pouvons pas en dire autant du système de transition de la vie militaire à la vie civile. De trop nombreux obstacles se dressent sur le chemin d'un trop grand nombre de militaires et vétérans, leur causant une réelle détresse. Ainsi, il est crucial de mettre en place un système de transition à l'image du système de recrutement des FAC. En vue de contribuer à l'élaboration d'un tel système, le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense a entrepris d'étudier comment professionnaliser le processus de transition de la vie militaire à la vie civile. Les témoins qui ont participé à cette étude ont proposé plusieurs avenues prometteuses et ont soulevé des enjeux importants.

Sept principaux aspects qui requièrent des améliorations se sont dégagés des témoignages entendus :

- Offrir les services et prestations aux militaires et aux anciens combattants en temps opportun;
- Rendre le processus de transition plus facile à naviguer pour les membres qui quittent la vie militaire;
- Faciliter l'accès aux avantages et services d'Anciens Combattants Canada, et cela parfois des années après la libération;
- Simplifier le processus d'évaluations médicales d'Anciens Combattants Canada;
- Améliorer l'accès aux mesures de soutien en santé mentale pour les militaires et vétérans;
- Offrir les soutiens nécessaires aux militaires et vétérans afin qu'ils déterminent leur nouvel objectif de vie et réussissent à le réaliser;
- Renforcer la collaboration entre Anciens Combattants Canada et les autres ordres de gouvernement et agences afin d'améliorer les services aux vétérans.

En lien avec ces sept thèmes majeurs, le Sous-comité formule 13 recommandations au gouvernement du Canada afin de faciliter le processus de transition à la vie civile pour les hommes et les femmes qui ont servi notre pays. Parmi celles-ci, le Sous-comité estime qu'il est essentiel que le gouvernement aille de l'avant sans tarder avec trois solutions concrètes, soit :

- **Que les Forces armées canadiennes (FAC) veillent à ce qu'aucun membre ne soit libéré des FAC avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des FAC ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place;**
- **Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que les gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants chacun; et**
- **Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada (ACC) collaborent en vue de délivrer une carte d'identité aux membres avant leur libération, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numéro d'identification auprès d'ACC, lequel permettra aux vétérans et à ACC de réaliser un suivi.**

# RECOMMANDATIONS

## Recommandation 1

Que les Forces armées canadiennes veillent à ce qu'aucun membre ne soit libéré des Forces armées canadiennes avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des Forces armées canadiennes ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place.

## Recommandation 2

Qu'Anciens Combattants Canada déploie tous les efforts possibles pour réduire la complexité administrative inhérente à la prestation de ses programmes, y compris la confusion issue de l'existence de plusieurs programmes aux objectifs similaires.

## Recommandation 3

Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que les gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants, et ce, en surveillant régulièrement les charges de travail et les niveaux de dotation du personnel de première ligne.

## Recommandation 4

Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada créent des « centres de libération » où des décisions pourront être prises sur l'aide à la transition à apporter et où les membres libérés auront un meilleur accès à l'aide et aux services d'Anciens Combattants Canada. Le sous-comité recommande aussi qu'on envisage d'établir ces centres sur les bases militaires ou dans les centres de recrutement, et que leur personnel provienne du nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes.

## Recommandation 5

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la préparation du dossier complet d'un membre avant sa libération, qu'ils y versent ses états de service et son historique de traitements médicaux et qu'ACC y ait facilement accès si le vétéran a besoin d'avoir accès à ses services par la suite.

## Recommandation 6

Qu'un service de facilitateur soit mis en place tant au sein des Forces armées canadiennes qu'au ministère des Anciens Combattants et qu'il emploie des membres actuels ou retraités des FAC qui guideront et accompagneront les militaires pendant le processus de libération et après si ces derniers ont plus tard besoin d'avoir accès aux services d'ACC.

**Recommandation 7**

Qu'un portail Web conjoint permettant une navigation conviviale et comprenant tous les renseignements pertinents sur les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes soit créé.

**Recommandation 8**

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de délivrer une carte d'identité aux membres avant leur libération, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numéro d'identification auprès d'ACC, lequel permettra aux vétérans et à ACC de réaliser un suivi.

**Recommandation 9**

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin de simplifier les processus d'attestation médicale pour que les vétérans n'aient pas à subir plus d'une fois les mêmes évaluations et les mêmes examens.

**Recommandation 10**

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent immédiatement des taux de rémunération concurrentiels pour les professionnels de la santé mentale qui aident les membres et les vétérans des Forces armées canadiennes.

**Recommandation 11**

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de s'assurer que tous les membres en processus de libération et les vétérans aient accès à des services d'orientation professionnelle afin d'identifier un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver.

**Recommandation 12**

Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada concluent des ententes plus officielles, notamment des contrats et des protocoles d'entente, pour donner aux vétérans un accès prioritaire aux services de santé et d'éducation, et aux services sociaux offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux.

**Recommandation 13**

Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent des liens avec les services de police locaux pour les aider lorsqu'ils traitent avec des vétérans et des membres en service et pour veiller à ce que les vétérans et les membres en service qui interagissent avec la police soient dirigés vers les services appropriés d'Anciens Combattants Canada.

## CONTEXTE

Il y a presque 700 000 anciens combattants au Canada et plus de 100 000 membres actifs des Forces armées canadiennes, sans compter leurs familles. Chaque année, 9 000 à 10 000 militaires sont libérés des Forces armées canadiennes, dont environ 1 600 pour des raisons médicales.<sup>1</sup> Le tiers des militaires libérés rapportent éprouver des difficultés dans leur processus de transition vers la vie civile.<sup>2</sup>

Les enjeux liés à la transition de la vie militaire à la vie civile sont un thème récurrent dans le cadre des travaux du Sous-comité sénatorial des anciens combattants (le sous-comité) et de ceux du comité homologue de la Chambre des communes<sup>3</sup>, de même que dans les rapports du vérificateur général<sup>4</sup>, dans les rapports sur les plans et les priorités du ministère de la Défense nationale (MDN)<sup>5</sup> et d'Anciens Combattants Canada (ACC)<sup>6</sup>, ainsi que dans les médias<sup>7</sup>.

Les complications liées au processus de transition causent beaucoup de frustration et bien d'autres problèmes plus graves à plusieurs militaires qui quittent les FAC. Gary Walbourne, ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, a fait état des difficultés auxquelles les membres libérés des Forces armées canadiennes se heurtent :

On entend parler de difficultés financières, de stress émotionnel et de frustration inutile. Des membres des Forces armées canadiennes qui ont servi notre pays pendant des décennies, qui ont effectué de multiples déploiements et qui ont obtenu des mentions élogieuses sont menacés d'expulsion ou sont expulsés de leur maison et font face à la ruine financière parce qu'ils attendent leur indemnité de départ, leur premier chèque de pension ou leurs prestations.<sup>8</sup>

---

<sup>1</sup> Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense (VEAC), *Témoignages*, 42e législature, 1re session, 29 mars 2017 (Guy Parent, ombudsman, Ombudsman des vétérans).

<sup>2</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (l'hon. Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale), et Anciens Combattants Canada, [Sondage sur la vie après le service militaire 2016](#).

<sup>3</sup> Voir, par exemple, VEAC, *La transition à la vie civile des anciens combattants*, 4 juin 2014, et Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, *Continuum des services de transition*, juin 2015.

<sup>4</sup> Vérificateur général du Canada, « [Chapitre 4 – La transition à la vie civile des militaires malades ou blessés](#) », *Rapport d'automne 2012 du vérificateur général du Canada*, octobre 2012.

<sup>5</sup> Voir, par exemple, ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes, « Message du ministre », *Plan ministériel 2017-2018*, 2017, p. 2.

<sup>6</sup> Anciens Combattants Canada (ACC), *Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016*, 2016, p. 5.

<sup>7</sup> Parmi les exemples récents, mentionnons « [Forces members need champion](#) », *Victoria Times-Colonist*, 13 avril 2017, et Annie Mathieu, « [Les demandes d'aide bondissent chez les vétérans](#) », *Le Soleil*, 5 avril 2017.

<sup>8</sup> VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Gary Walbourne, ombudsman, Bureau de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes).

En 2017, le sous-comité a d'abord reçu les fonctionnaires d'ACC, qui ont offert un aperçu du travail du Ministère, et a par la suite tenu cinq réunions dans le cadre de son étude sur la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les FAC. Au cours de ces réunions, il a entendu l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC, l'ombudsman des vétérans, le chef d'état-major de la défense, des représentants de trois organisations de vétérans, ainsi que le ministre et le sous-ministre des Anciens Combattants en poste à l'époque.<sup>9</sup> En mars 2018, l'actuel ministre des Anciens Combattants, l'hon. Seamus O'Regan, et le sous-ministre ont comparu devant le sous-comité et ont apporté des précisions pertinentes en lien avec l'étude.

Les témoins qui ont comparu dans le cadre de l'étude ont reconnu que des progrès avaient été réalisés dans certains aspects de la transition qui posaient problème, et étaient généralement d'accord quant aux difficultés qui demeurent, ainsi qu'en ce qui a trait aux pistes de solutions à privilégier en vue de les éliminer.

Les témoignages ont en outre permis aux membres du Sous-comité de prendre conscience de certaines réalités, notamment du fait que pour plusieurs, la transition n'est pas un retour à la vie civile, mais bien son commencement. L'ombudsman des vétérans a cité un participant à une étude menée par son bureau à ce sujet :

Je me suis enrôlé dans l'armée à 19 ans. Avant cela, j'étais à l'école secondaire. Je n'ai jamais vraiment vécu ma vie d'adulte en étant un civil. Je n'ai pas l'impression de retourner à la vie civile. Je sens plutôt que je vais devenir un civil pour la première fois<sup>10</sup>.

Le présent rapport repose sur les témoignages reçus concernant la situation actuelle quant à la transition à la vie civile et les initiatives récentes et en cours, et il recommande des façons d'abattre les obstacles subsistants pour qu'une transition harmonieuse puisse se faire entre la vie militaire et la vie civile.

Le Sous-comité estime que cela est d'une importance cruciale, d'abord et avant tout pour les militaires qui vivent cette transition et leurs familles, mais également pour la sécurité du pays. Plus d'un témoin a souligné que :

Une transition réussie relève de la sécurité nationale, parce que les gens n'iront pas au bureau de recrutement ou n'auront pas envie de servir dans les Forces armées s'ils constatent qu'ils ne sont pas bien traités quand ils subissent des blessures durant leur service<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Le 28 août 2017, l'honorable Kent Hehr a été remplacé par l'honorable Seamus O'Regan en tant que ministre des Anciens Combattants.

<sup>10</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>11</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent). (Des propos similaires ont été tenus par le Général Jonathan Vance, chef d'état-major de la Défense nationale, VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017).



## OBSTACLES à LA TRANSITION : l'occasion de bâtir un nouveau système

Les témoins ont indiqué que les aspects suivants étaient à améliorer dans le processus de transition : offrir des avantages en temps opportun; rendre le processus plus facile à naviguer pour les membres; faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois des années après la transition; améliorer les processus d'évaluation médicale; accroître l'accès aux mesures de soutien en santé mentale; aider les membres à déterminer un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver; et renforcer la collaboration avec les autres ordres de gouvernement et organismes.

Si les obstacles rattachés au processus de transition affectent parfois les militaires qui quittent volontairement les FAC, ils sont particulièrement intimidants pour ceux qui sont libérés pour des raisons médicales. Un représentant d'une organisation de vétérans a parlé de la dure réalité que doivent affronter « une multitude de soldats, d'aviateurs, de marins grièvement blessés et handicapés, et leur conjoint, dans leur transition au travers d'un fouillis de difficultés se dressant entre eux en qualité de Canadiens nouvellement handicapés et le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada, vers une vie civile qu'ils n'avaient jamais envisagée<sup>12</sup> ».

Le ministre des Anciens Combattants en poste au printemps 2017 avait reconnu la nécessité de repenser l'ensemble du système :

[...] nous savons qu'il faut changer le système actuel pour créer un processus qui est facile d'accès, simple à utiliser et centré sur les anciens combattants. Une profonde transformation s'impose. Il ne s'agit plus d'apporter simplement une modification à une politique pour colmater une autre brèche dans le système. Le temps est venu de rebâtir<sup>13</sup>.

L'annonce au sujet de la nouvelle Pension à vie faite par l'actuel Ministre en décembre 2017 a été présentée comme un effort en vue de réduire la complexité des programmes de soutien à l'intention des vétérans et de leur famille.<sup>14</sup> La nouvelle Pension à vie est une restructuration des principales prestations financières offertes sous la Nouvelle Charte des anciens combattants<sup>15</sup>. Les changements proposés figurent à la partie 4 du projet de loi C-74, *Loi no 1 d'exécution du budget de 2018*<sup>16</sup> et doivent prendre effet le 1<sup>er</sup> avril 2019. Grosso modo, l'actuelle indemnité d'invalidité (somme forfaitaire versée à un militaire ou vétéran qui souffre d'une invalidité en lien avec son service) serait remplacée par l'indemnité pour douleur et souffrance, qui donnerait le choix

---

<sup>12</sup> VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017 (Michael L. Blais, président et fondateur, Canadian Veterans Advocacy).

<sup>13</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).

<sup>14</sup> ACC, *Le gouvernement du Canada annonce une pension à vie pour les vétérans*, 20 décembre 2017.

<sup>15</sup> *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*.

<sup>16</sup> Le projet de loi C-74, *Loi no 1 d'exécution du budget de 2018*, a été déposé à la Chambre des communes le 27 mars 2018 et est présentement à l'étape de la deuxième lecture.

entre un paiement mensuel à vie et la somme forfaitaire actuellement offerte<sup>17</sup>. De plus, quatre prestations actuellement en vigueur seraient remplacées par la nouvelle Prestation de remplacement du revenu<sup>18</sup> et la nouvelle Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance<sup>19</sup>, qui comportent certaines différences avec les prestations actuelles.<sup>20</sup>

De façon plus globale, lors de leur comparution au printemps 2017, l'ombudsman des vétérans et le chef d'état-major de la défense des FAC ont expliqué la nécessité de créer un système de transition à l'image du système de recrutement des FAC : professionnel, structuré, personnalisé et cohérent à l'échelle du pays.<sup>21</sup> Selon l'ombudsman, ce nouveau système s'adresserait à tous les membres des Forces armées canadiennes en voie d'être libérés et comprendrait des centres de libération accessibles dans tout le pays; un portail web unique pour les services et prestations des deux ministères, sous une seule autorité; des avantages en place au moment de la libération, un facilitateur pour guider et accompagner le membre dans le processus, un conseiller d'orientation pour aider à déterminer ses nouveaux objectifs de carrière, et l'émission d'une carte d'identité des vétérans pour faciliter les suivis. Nous reviendrons plus en détail sur certaines de ces suggestions un peu plus loin dans ce rapport.

#### **A. Offrir des avantages en temps opportun**

Les difficultés pouvant découler de la libération de membres des Forces armées canadiennes avant que leur pension et tous leurs avantages, le cas échéant, soient en place préoccupent grandement les témoins ayant comparu devant le Comité.

Le président de Canadian Veterans Advocacy (CVA) a décrit certains de ces obstacles et leurs conséquences :

L'un des principaux obstacles, tant durant la transition qu'après la libération, tenait à la complexité, à la paperasse et à la durée du délai nécessaire pour déterminer l'admissibilité, le statut et l'octroi d'une compensation ultérieure pour leur sacrifice ou, comme promis pour l'avenir, le début de la pension mensuelle à vie. Cela cause inmanquablement de graves difficultés financières et empêche le versement de fonds désespérément nécessaires qui auraient pu aider à la transition en raison d'une libération pour raison de santé imprévue et n'ayant pas laissé le temps nécessaire pour constituer une épargne, et d'une réinstallation forcée dans un lieu éloigné de la communauté militaire ou des services qui leur venaient en aide durant la transition<sup>22</sup>.

---

<sup>17</sup> ACC, *Indemnité pour douleur et souffrance*, Feuille d'information.

<sup>18</sup> ACC, *Prestation de remplacement du revenu*, Fiche d'information.

<sup>19</sup> ACC, *Indemnité supplémentaire pour douleur et souffrance*, Fiche d'information.

<sup>20</sup> Pour en savoir plus sur les changements proposés, voir le [Résumé législatif du Projet de loi C-74, Loi no 1 d'exécution du budget de 2018](#), Partie 4.

<sup>21</sup> VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (général Jonathan Vance, chef d'état-major de la défense, Défense nationale et les Forces armées canadiennes), et VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>22</sup> VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blais).

Il a aussi fait état du risque accru de suicide pesant sur les anciens combattants blessés psychologiquement, en particulier au cours des deux premières années suivant leur libération, soulignant ainsi l'importance pour ces anciens combattants que toutes les mesures de soutien dont ils ont besoin soient en place :

J'étais choqué d'apprendre que sur les 70 et quelques cas de suicides [d'anciens combattants] identifiés à travers [une enquête menée par les médias], plus de la moitié avaient eu lieu dans les 2 ans suivant la libération du soldat, beaucoup même dans les 6 ou 7 mois suivants. Cela indique, je pense, que nous n'avions mis en place ni l'encadrement psychiatrique adéquat, ni une infrastructure sociale assez solide avant de les laisser partir. Voilà pourquoi il est si important de développer un processus de transition complet [...]<sup>23</sup>

Le chef d'état-major de la défense a aussi insisté sur l'importance pour les membres libérés de recevoir leur pension et leurs avantages en temps opportun :

Je tiens à ce que mes membres prennent leur retraite en sachant qu'ils recevront leur chèque de pension, que leurs soins seront en place et que nous nous occuperons de tous leurs besoins. Qu'ils soient en santé ou non au moment de prendre leur retraite ou qu'ils aient subi des blessures liées au service après le départ à la retraite, cela importe peu. [...] Lorsque mes employés me disent qu'ils peuvent attendre des semaines, voire des mois, la pension qu'ils ont gagnée tout au long de leur service, [...] le mot « déçu » est trop faible pour décrire comment je me sens<sup>24</sup>.

### 1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Au sujet des retards dans le versement de la pension de service militaire en particulier, le chef d'état-major de la défense a expliqué que le régime de pension des FAC est désormais géré par Services publics et Approvisionnement Canada et que 96 % des membres obtiennent désormais leur premier paiement dans les 30 jours, « si tous les formulaires ont été bien remplis ». Il a fait remarquer qu'il s'agit d'une amélioration, mais que les FAC travaillent toujours à réduire la complexité du processus<sup>25</sup>.

L'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes a salué le changement d'administrateur :

Le transfert des pensions du ministère à Services publics et Approvisionnement Canada nous sera très utile. Je pense que c'est une sage décision de la part du ministère. Les employés de SPAC sont des professionnels, et c'est ce qu'ils font<sup>26</sup>.

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).

<sup>25</sup> *Ibid.*

<sup>26</sup> VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

L'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, l'ombudsman des vétérans, le CVA, l'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones et la Légion royale canadienne ont tous demandé qu'aucun membre ne soit libéré des forces armées avant que sa pension et tous ses avantages soient en place.

[P]ersonne ne [devrait être] libéré des forces armées tant que toutes les prestations n'ont pas été établies. Aux Pays-Bas, aucun militaire n'est libéré tant qu'il n'a pas trouvé un emploi. Nous avons encore beaucoup de chemin à faire. [T]outes les prestations devraient être établies parce que la stabilité financière est très importante, particulièrement lorsqu'une personne doit participer à un programme de réadaptation professionnelle<sup>27</sup>.

La nouvelle politique de défense du Canada, *Protection, Sécurité, Engagement*, adoptée en juin 2017, comprend une nouvelle initiative pour voir à ce que toutes les indemnités soient en place avant qu'un militaire effectue la transition vers la vie civile<sup>28</sup> :

Un nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes, commandé par un officier général, sera établi. Tous les militaires pourront utiliser les services de ce groupe, dans lequel le personnel professionnel veillera à ce que toutes les formalités administratives d'avant la libération et de pension soient terminées et que les indemnités soient en place avant le début de la transition<sup>29</sup>.

## 2. Observations et recommandation du sous-comité

Le sous-comité a été frappé par l'importance des problèmes qu'ont éprouvés certains membres libérés, dû aux délais avant d'avoir accès à leurs avantages et à leur pension, et formule donc la recommandation suivante :

### Recommandation 1

**Que les Forces armées canadiennes veillent à ce qu'aucun membre ne soit libéré des Forces armées canadiennes avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des Forces armées canadiennes ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place.**

### B. Rendre le processus de transition plus facile à naviguer pour les membres

Les témoins s'entendaient tous pour dire que les membres actifs des FAC, y compris ceux en attente de leur libération, gagneraient à avoir plus d'information sur les services d'ACC, notamment les programmes de

---

<sup>27</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>28</sup> Ministère de la Défense nationale, 2017, *La Politique de défense du Canada, Protection, Sécurité, Engagement*, p. 31.

<sup>29</sup> *Ibid.*, p. 30.

formation, et à avoir accès à l'aide du Ministère. Selon l'Ombudsman des vétérans, le MDN doit « penser à la retraite dès le recrutement. Cette question devrait faire partie du processus de recrutement. Tôt ou tard, la carrière militaire prendra fin », laissant entendre qu'ACC pourrait fournir de l'information dès le début de la carrière militaire<sup>30</sup>. Lors de sa comparution en mars 2018, le ministre des Anciens Combattants a abondé dans le même sens, disant souhaiter démarrer le processus de transition dès le début de la carrière militaire, par exemple en renseignant les militaires par le biais du portail Mon dossier ACC.<sup>31</sup>

Les témoins ont dit que le processus de libération des membres qui quittent l'armée volontairement ou pour des raisons médicales était complexe et déficient. L'ombudsman des vétérans a confié :

Par exemple, plusieurs joueurs provenant d'organisations distinctes — en fait, au moins 15 — interviennent dans le processus de transition. Chacun possède un cadre de responsabilisation, un mandat et un processus distincts. Le résultat est un chevauchement des efforts, des lacunes et un manque d'uniformité entre les groupes et les régions géographiques<sup>32</sup>.

Il a aussi souligné la confusion semée par la redondance de certains programmes qui ont les mêmes objectifs, notamment en matière de réadaptation professionnelle :

Il y a actuellement trois différents programmes de réadaptation professionnelle. Le premier se fait au sein des Forces armées canadiennes. [...] Le deuxième programme est lié au régime d'assurance, qui offre en fait un programme de réadaptation professionnelle. Le troisième programme est lié à Anciens Combattants Canada.[...] nous devons en avoir un pour tous qui se fonde sur les pratiques exemplaires et dont les résultats sont mesurables. Cela nous permettra de savoir si les participants ont réussi leur transition.<sup>33</sup>

L'ombudsman des vétérans a aussi insisté sur l'importance de la collaboration pour améliorer le processus de transition : « Le système [actuel] est caractérisé par plusieurs points de service puisqu'un processus de transition intégré comportant un point de service unique pour tous les membres de la Force régulière et de la Force de réserve en voie d'être libérés n'a pas été établi par le ministère de la Défense nationale, les Forces armées canadiennes ou Anciens Combattants Canada<sup>34</sup>. »

Cet objectif a été établi de façon officielle dans la lettre de mandat du premier ministre au ministre des Anciens Combattants, qui prévoit la grande priorité ministérielle suivante : « Travailler avec le ministre de la Défense

---

<sup>30</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>31</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).

<sup>32</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> *Ibid.*

nationale afin de réduire la complexité des partenariats entre le ministère des Anciens Combattants et le ministère de la Défense nationale et de renforcer ces partenariats»<sup>35</sup>.

À ce sujet, le ministre O'Regan a indiqué que son ministère est en contact constant avec le ministère de la Défense nationale pour faire insuffler un élan aux travaux et avancer le dossier afin qu'à l'avenir, les vétérans ne sentent pas et ne s'aperçoivent pas qu'ils passent d'une structure bureaucratique à une autre.<sup>36</sup>

## 1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

### a) Démantèlement de l'Unité interarmées de soutien du personnel et création du nouveau Groupe de transition

Selon l'ombudsman des vétérans, les Centres intégrés de soutien du personnel (CISP), qui relèvent de l'Unité interarmées de soutien du personnel (UISP)<sup>37</sup>, font un travail remarquable pour les membres aux prises avec des problèmes médicaux complexes. Or, pour les membres légèrement blessés, « les communications laissent à désirer, les processus sont difficiles, et nous devons relever certains défis à cet égard<sup>38</sup> ». Selon lui, « [n]ous devons recommencer à zéro pour mettre en place un processus destiné aux gens qui sont en santé et un autre à l'intention de ceux qui sont légèrement blessés<sup>39</sup> ».

Le chef d'état-major de la défense a dit qu'il a d'abord nommé un officier général responsable de l'UISP dans le cadre d'une initiative visant à renforcer cette dernière. Toutefois, il a fait part de son intention de recommander le démantèlement de l'UISP à l'avenir et « l'établissement d'un nouveau service qui possède[ra] les ressources, les politiques de base et la flexibilité en la matière pour s'occuper adéquatement et individuellement de tous les membres des FC<sup>40</sup> ».

Il a dit de cette décision que c'était une façon de changer l'approche des FAC « de celle actuellement offerte par l'UISP et [d'affecter] du personnel à un organisme qui mènera ses activités à l'échelle du pays et qui fournira des conseils d'experts et un soutien direct aux membres qui prennent leur retraite, peu importe la raison<sup>41</sup> ».

Comme il a été mentionné plus tôt, la nouvelle politique de défense du Canada, *Protection, Sécurité, Engagement*, présentée le 7 juin 2017, compte parmi ses nouvelles initiatives la création du Groupe de

---

<sup>35</sup> Le très honorable Justin Trudeau, Premier Ministre du Canada, [Lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale](#) (4 octobre 2017).

<sup>36</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).

<sup>37</sup> L'UISP et ses CISP facilitent l'accès des membres des FAC blessés ou malades et des membres de leur famille aux avantages, aux programmes et aux services familiaux mis à leur disposition pendant le processus de réintégration dans les fonctions ou de planification de la transition de la vie militaire à la vie civile.

<sup>38</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>39</sup> *Ibid.*

<sup>40</sup> VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).

<sup>41</sup> *Ibid.*

transition des FAC, qui « fournira le soutien à tous les militaires pour une transition sans heurts à la vie civile<sup>42</sup> ».

Ce groupe, commandé par un officier général et composé d'experts en ressources humaines et en administration du personnel, comptera environ 1 200 membres, parmi lesquels figureront du personnel spécialisé et des militaires blessés ou malades qui se préparent à reprendre le service actif ou à faire la transition vers la vie civile. Il fournira du soutien personnalisé pleinement engagé pour aider à la transition de tous les membres des Forces armées canadiennes, et plus particulièrement les personnes malades ou blessées, y compris celles qui souffrent de blessures de stress graves ou psychologiques<sup>43</sup>.

#### **b) Résultats de l'Examen de la prestation des services de 2016 d'ACC et changement de culture au sein du Ministère**

Lors de sa comparution devant le sous-comité, le ministre des Anciens combattants de l'époque, M. Hehr, a parlé des résultats d'un examen de la prestation des services terminé en 2016 et des mesures prises pour résoudre les problèmes mis en lumière :

[N]ous avons maintenant un plan qui nous permettra d'offrir les services plus rapidement et avec plus de souplesse, et de mieux les adapter aux besoins des anciens combattants. Nous accordons ainsi une plus grande attention aux anciens combattants lorsqu'ils communiquent avec le ministère pour la première fois. Nous offrons une réponse plus personnalisée qui répond à tous les besoins de l'ancien combattant, et nous veillons à ce que les anciens combattants soient toujours bien accueillis lorsqu'ils communiquent avec nous<sup>44</sup>.

Le général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre d'ACC (le « sous-ministre ») a décrit le changement de culture qui est déjà en cours à ACC et qui se reflète dans la réponse donnée par le Ministère aux demandes de services et de soutien des anciens combattants :

Au ministère, le ministre a donné le feu vert à une stratégie de soins, de compassion et de respect, qui concrétisera l'injonction de la *Loi sur les pensions*, c'est-à-dire donner aux anciens combattants le bénéfice du doute. C'est vrai dans tout le ministère. Notre mission est de fournir des soins. Faute de pouvoir trancher, nous privilégions la compassion, en témoignant toujours du respect au vétéran et à sa famille<sup>45</sup>.

---

<sup>42</sup> Ministère de la Défense nationale, p. 31.

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).

<sup>45</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Général (à la retraite) W.J. Natynczyk, sous-ministre, Anciens Combattants Canada).

Lors de sa comparution en mars 2018, le ministre O'Regan a raconté que tout de suite après son assermentation, il a réitéré aux employés d'ACC l'importance d'accorder le bénéfice du doute à la personne qui fait appel au Ministère.<sup>46</sup>

### c) Initiatives récentes à Anciens Combattants Canada

L'ombudsman des vétérans a informé le sous-comité qu'un projet pilote mené dans certains bureaux régionaux d'ACC en 2016-2017 a permis de désigner des « facilitateurs », pour aider les vétérans faisant une demande d'avantages « à connaître la prochaine étape et à avoir accès à certains avantages<sup>47</sup> ». Selon ACC, une fois que le Ministère aura obtenu de la rétroaction sur ce projet pilote et sur deux autres projets pilotes ultérieurs portant respectivement sur « le désengagement de la gestion de cas et sur l'initiative de sensibilisation du Réseau national des centres d'appel (répondre aux nouvelles demandes plus rapidement) », il prévoit mettre en œuvre sa nouvelle approche de soutien encadré dans l'ensemble du pays en 2017-2018.<sup>48</sup>

Le ministre des Anciens combattants de l'époque a indiqué que les prestations financières et les programmes étaient en train d'être regroupés au sein du Ministère afin de réduire le nombre de réponses qu'un employé d'ACC peut choisir de donner à chaque personne pour bien l'aider (il en existe actuellement des centaines), tout en conservant suffisamment d'options pour répondre aux différents besoins de la diversité d'anciens combattants<sup>49</sup>.

L'ancien ministre a aussi expliqué qu'ACC comptait, grâce à l'embauche de 400 nouvelles recrues, réduire le nombre de dossiers traités par chaque gestionnaire de cas, pour que chacun se fasse attribuer 25 anciens combattants, plutôt que 35 ou même plus comme c'était le cas il n'y a pas si longtemps<sup>50</sup>. Lors de sa comparution en mars 2018, l'actuel ministre a indiqué que le ratio de 25 :1 était toujours l'objectif à atteindre, mais qu'une hausse des demandes au Ministère qu'il attribue à l'amélioration des services offerts, a rendu impossible l'atteinte de cet objectif à présent. Le Ministre et le sous-ministre ont affirmé poursuivre le recrutement et la formation de nouveaux employés et essayer d'inciter les clients à utiliser davantage le portail en ligne Mon dossier ACC lorsqu'approprié.<sup>51</sup>

Lors de son témoignage en sous-comité, le président de CVA avait indiqué que la plus importante mesure à prendre pour réduire la complexité de la transition consistait à embaucher et à former les nouveaux employés de première ligne promis à AAC :

---

<sup>46</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).

<sup>47</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>48</sup> ACC, *Atteindre l'excellence du service*, 2017.

<sup>49</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (l'hon. Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale et le Général (à la retraite) W.J. Natynczyk, sous-ministre).



[...] sans les effectifs appropriés à Anciens Combattants Canada pour assurer un traitement efficace des dossiers et fournir des services relevant d'ACC durant la transition et au-delà, retards et frustrations resteront notre lot quotidien<sup>52</sup>.

## 2. Observations et recommandations du sous-comité

Les fardeaux administratifs avec lesquels les membres des FAC et les anciens combattants doivent composer, notamment au cours de la transition d'un ministère à l'autre, ont été traités au cours de l'étude. Un membre du personnel d'ACC a fait mention de la complexité des nombreux programmes de prestations et des initiatives continues en vue de simplifier leur administration<sup>53</sup>.

L'ombudsman des vétérans, citant les résultats d'une étude qualitative récemment réalisée par son bureau, a mentionné que des participants avaient parlé de « manques de communication entre différents bureaux qui gèrent leurs dossiers, de renseignements incomplets, mauvais ou incorrects qui leur ont été fournis<sup>54</sup> » à titre d'exemples.

Le sous-comité reconnaît qu'il est nécessaire d'offrir un large éventail de services pour répondre aux besoins variés des anciens combattants, toutefois, il recommande :

### Recommandation 2

**Qu'Anciens Combattants Canada déploie tous les efforts possibles pour réduire la complexité administrative inhérente à la prestation de ses programmes, y compris la confusion issue de l'existence de plusieurs programmes aux objectifs similaires.**

À la lumière des témoignages entendus sur l'importance d'avoir toutes les personnes en place pour assurer l'efficacité et la rapidité de la prestation des services aux anciens combattants, le sous-comité recommande :

### Recommandation 3

**Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que les gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants, et ce, en surveillant régulièrement les charges de travail et les niveaux de dotation du personnel de première ligne.**

Puisque plusieurs témoins<sup>55</sup> se sont dits en faveur de la création de centres de transition partout au pays pour tous les militaires qui s'appêtent à quitter les forces armées, le sous-comité recommande :

---

<sup>52</sup> VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blais).

<sup>53</sup> VEAC, *Témoignages*, 1<sup>er</sup> mars 2017 (Kim Andrews, directrice générale par intérim, Gestion des programmes et de la prestation des services, Anciens Combattants Canada).

<sup>54</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>55</sup> Notamment l'ombudsman des vétérans (VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent), l'Association canadienne des vétérans et membres actifs autochtones (VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, Richard Blackwolf) et la Légion royale canadienne (VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, Ray McInnis).

#### Recommandation 4

**Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada créent des « centres de libération » où des décisions pourront être prises sur l'aide à la transition à apporter et où les membres libérés auront un meilleur accès à l'aide et aux services d'ACC. Le sous-comité recommande aussi qu'on envisage d'établir ces centres sur les bases militaires ou dans les centres de recrutement, et que leur personnel provienne du nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes.**

#### C. Faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois des années après la libération

##### 1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Le sous-ministre d'ACC a expliqué que les anciens combattants communiquent avec le ministère des Anciens Combattants pour avoir accès à des services et à des avantages à différents moments de leur vie; la moitié d'entre eux le font plus de deux ans après leur libération des FAC.

Par exemple, 25 p. 100 de l'ensemble de notre clientèle font appel à nous alors qu'ils portent encore l'uniforme des Forces armées canadiennes [...] 25 p. 100 d'entre eux s'adressent à nous dans les deux années qui suivent leur libération. [...] Cinquante pour cent de nos clients font appel à nous dans les 2 à 50 années qui suivent. Il y a des vétérans de la Deuxième Guerre mondiale qui nous visitent pour la première fois. Dans ces cas-là, nous franchissons toutes les étapes de la confirmation de l'admissibilité, en examinant leurs anciens dossiers médicaux et de service et en tentant de juger du mérite de leurs demandes<sup>56</sup>.

Le chef d'état-major de la défense a affirmé que l'on tient compte de cette réalité dans le troisième volet de la nouvelle initiative de gestion du personnel des FAC appelée le « cheminement<sup>57</sup> », « rendre la transition entre les FAC et ACC harmonieuse » :

[...] 75 p. 100 ou presque des cas traités par Anciens Combattants Canada concernent des gens dont les blessures ou les besoins se manifestent après leur départ des forces armées. Nous voulons donc veiller à ce que la transition, ainsi que le processus lié à la transition, appuie également les membres qui doivent communiquer à nouveau avec ACC ou avec nous pour veiller à ce qu'ils obtiennent du soutien supplémentaire après leur départ des forces armées lorsqu'ils en ont besoin<sup>58</sup>.

Le général Vance a soutenu qu'il existera des politiques et une approche axée sur les anciens combattants pour « éliminer les difficultés de compréhension liées aux documents et aux défis décrits par nos anciens

---

<sup>56</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).

<sup>57</sup> Le « cheminement » est expliqué plus en détail à la page 24 du présent rapport.

<sup>58</sup> VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).

combattants, et [qu'il faudra] compléter cela avant que les membres rendent leur uniforme<sup>59</sup> ». Il a ajouté que, pour ce qui est des personnes qui prennent leur retraite en bonne santé, mais qui doivent revenir dans le système, si l'on « adopte une démarche centrée sur les anciens combattants, où les forces armées et Anciens Combattants Canada collaborent du début à la fin, c'est-à-dire jusqu'à ce que la personne retire son uniforme », « le ministre des Anciens Combattants pourra facilement consulter leur dossier de transition et prendre connaissance de leur situation »<sup>60</sup>. Le général a indiqué :

Nous devons [...] nous assurer que les personnes qui ont pris leur retraite alors qu'elles étaient en bonne santé et qui doivent revenir dans le système en raison d'une maladie latente, inconnue ou nouvelle soient reconnues. Leur dossier médical indiquera tous les soins qu'elles ont reçus par le passé. [Elles ne sont] donc pas une entité inconnue<sup>61</sup>.

## 2. Observations et recommandations du sous-comité

Le sous-comité reconnaît l'importance de faciliter le processus pour les anciens combattants qui ont besoin d'avoir accès aux services et aux avantages d'ACC à n'importe quel moment, parfois des années après leur libération, et recommande donc :

### Recommandation 5

**Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la préparation du dossier complet d'un membre avant sa libération, qu'ils y versent ses états de service et son historique de traitements médicaux et qu'ACC y ait facilement accès si le vétéran a besoin d'avoir accès à ses services par la suite.**

L'ombudsman des vétérans a recommandé la mise en place d'un service de facilitateur qui serait offert pendant et après la transition pour aider « à remplir les formulaires et à présenter une demande unique pour tous les avantages[,] à planifier la libération des militaires et à établir les rendez-vous nécessaires[, à donner] des conseils relativement aux organismes tiers qui pourraient offrir du soutien[, à réaliser] un suivi à des intervalles prédéterminés après la libération pour s'assurer que les besoins évolutifs sont comblés<sup>62</sup> ». L'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées a formulé une recommandation semblable, lui donnant le nom de service de concierge<sup>63</sup>.

---

<sup>59</sup> *Ibid.*

<sup>60</sup> *Ibid.*

<sup>61</sup> *Ibid.*

<sup>62</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

<sup>63</sup> VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

Le sous-comité croit qu'un tel service de facilitateur aiderait les membres libérés et les anciens combattants à avoir plus facilement accès aux avantages et aux services offerts par les FAC et AAC à la fois pendant et après la période de transition, il recommande donc :

#### Recommandation 6

**Qu'un service de facilitateur soit mis en place tant au sein des Forces armées canadiennes qu'au ministère des Anciens Combattants et qu'il emploie des membres actuels ou retraités des FAC qui guideront et accompagneront les militaires pendant le processus de libération et après si ces derniers ont plus tard besoin d'avoir accès aux services d'ACC.**

C'est aussi afin de faciliter l'accès aux services et aux avantages dont les membres en uniforme et les anciens combattants ont besoin que l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées et l'ombudsman des vétérans ont recommandé la création d'un portail Web convivial conjoint dans lequel se trouveront tous les renseignements utiles sur les avantages et les services offerts par ACC et les FAC<sup>64</sup>. Le sous-comité est d'avis que le regroupement de tous les renseignements à un seul endroit aidera les membres et les anciens combattants des FAC à prendre conscience des mesures de soutien mises à leur disposition et recommande donc :

#### Recommandation 7

**Qu'un portail Web conjoint permettant une navigation conviviale et comprenant tous les renseignements pertinents sur les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes soit créé.**

Plusieurs témoins ont fait valoir l'importance, pour les membres des FAC, de la carte d'identité qu'ils reçoivent au cours du processus de recrutement et d'intégration, et ont donc demandé la délivrance d'une carte d'identité dans le cadre du processus de libération. Selon eux, une telle mesure pourrait aider les membres en voie d'être libérés et les vétérans dans leur transition vers leur nouvelle vie.

Comme l'a décrit l'ombudsman des vétérans, la carte délivrée aux recrues représente l'« identité » des membres enrôlés dans les FAC. La remise aux vétérans d'une telle carte, avant même leur libération, pourrait servir à de multiples fins : reconnaître leur service et permettre à ACC « de réaliser un suivi proactif auprès d'eux à la suite de leur libération<sup>65</sup> », « leur donner une nouvelle identité qu'ils ne perdront pas lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes<sup>66</sup> » et pouvoir y encoder des renseignements en vue d'une « lecture automatique sur les terminaux des bureaux d'Anciens Combattants Canada ou de Service Canada<sup>67</sup> ».

---

<sup>64</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent) et VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

<sup>65</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent). Un objectif similaire a été décrit par Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide, Légion royale canadienne (VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017).

<sup>66</sup> *Ibid.*

<sup>67</sup> VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blackwolf).

Dans la même veine, un représentant de la Légion royale canadienne a proposé la création d'une carte d'identité d'ancien combattant « pour tout membre qui quitte les forces armées, qui non seulement facilite[rait] l'accès aux états de services du titulaire, mais qui permet[trait] également à ACC de maintenir un contact actif avec lui après son départ de l'armée<sup>68</sup> ». Il a souligné à cet égard les nouveaux avantages annoncés dans le budget de 2017, qui font de la carte d'identité un instrument de grande importance pour tous les anciens combattants, non seulement pour ceux qui ont été libérés pour des raisons médicales.

Après avoir entendu ces témoins, le sous-comité est convaincu qu'il serait avantageux de délivrer une carte d'identité aux anciens combattants pour plusieurs raisons, notamment favoriser un sentiment d'identité et d'appartenance à une communauté, reconnaître leurs états de services et faciliter leur accès aux services d'ACC après leur libération. Par conséquent, le sous-comité recommande :

#### **Recommandation 8**

**Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de délivrer une carte d'identité aux membres avant leur libération, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numéro d'identification auprès d'ACC, lequel permettra aux vétérans et à ACC de réaliser un suivi.**

#### **D. Simplifier le processus d'évaluations médicales**

Les témoins ont fait état d'un certain nombre d'obstacles à la libération professionnelle et à la transition harmonieuse, dont beaucoup sont axés sur les différences entre la gouvernance et les rôles des FAC et d'ACC. L'ombudsman des vétérans a expliqué le processus suivi lorsqu'un vétéran demande des avantages à ACC :

Il faudra d'abord faire la preuve des états de service et obtenir un diagnostic d'une maladie ou d'une blessure attribuable à la période de service. Il y a deux étapes différentes à cet égard. On évalue ensuite l'incidence de la maladie ou de la blessure sur la vie ou la capacité de gagner un revenu de la personne.

À l'heure actuelle, les anciens combattants ne remettent pas leur dossier médical eux-mêmes. Anciens Combattants Canada doit s'adresser à Archives Canada ou à quartier général de l'armée pour obtenir les dossiers. Les arbitres examinent ensuite le dossier pour connaître le diagnostic et déterminer si le problème est attribuable au service militaire<sup>69</sup>.

---

<sup>68</sup> VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017 (Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide, Légion royale canadienne).

<sup>69</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

## 1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

### a) Présence d'ACC aux audiences des commissions médicales des FAC

Le chef d'état-major de la défense a fait remarquer que la présence de membres du personnel d'ACC aux audiences des commissions médicales des FAC constituait un changement récent, de sorte que « ce n'est pas une surprise pour le Ministère lorsqu'une personne quitte les forces armées, pour des raisons médicales » et qu'elle fait appel aux prestations d'ACC<sup>70</sup>.

### b) Processus facilités pour certains types de blessures à ACC

Le sous-ministre d'ACC a parlé au sous-comité d'un changement qui permet d'attribuer une blessure ou une déficience au service militaire effectué dans certains postes au sein des FAC, peu importe si la blessure ou la déficience a été consignée au dossier médical. Il a utilisé un exemple à ce sujet, évoquant « le dossier d'un fantassin, d'un parachutiste qui a fait des centaines de sauts, [et qui] peut ne signaler aucune blessure aux chevilles, aux genoux ou aux hanches. Si, ensuite, la personne éprouve des problèmes dans toutes ses articulations, le modèle prescrit l'acceptation de sa demande<sup>71</sup>. »

Il en est de même des vétérans qui ont subi une perte auditive avec le temps; l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC a mentionné l'amélioration de l'efficacité du processus de demande de prestations pour perte auditive d'ACC, ajoutant que ce « genre d'innovation et le nouveau modèle de prestation sont encourageants<sup>72</sup>. »

### c) Proposition d'élargir le mandat du médecin général des FAC

Afin de simplifier encore plus le processus à suivre pour obtenir les soutiens nécessaires, l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC a proposé d'élargir le mandat du médecin général afin qu'il ait la responsabilité de déterminer si la maladie ou la blessure d'une personne est attribuable au service, estimant que les temps d'attente liés à l'obtention des services et des prestations d'ACC seraient réduits de moitié. Il a toutefois reconnu que seul le quart de ceux qui cherchent à obtenir des services et des prestations d'ACC font toujours partie des FAC<sup>73</sup>. Le chef d'état-major de la défense<sup>74</sup> et l'ombudsman des vétérans<sup>75</sup> ont dit au sous-comité que cette solution ne satisfaisait pas les besoins des 75 % de clients d'ACC qui cherchent à obtenir des services et des prestations après leur départ des FAC, et étaient d'avis que les besoins des FAC et d'ACC sont suffisamment distincts pour qu'il y ait deux processus en place.

---

<sup>70</sup> VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).

<sup>71</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).

<sup>72</sup> VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

<sup>73</sup> *Ibid.*

<sup>74</sup> VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).

<sup>75</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

#### d) Transfert des dossiers médicaux des FAC vers ACC

Les deux ombudsmans et le chef d'état-major de la défense ont convenu que des améliorations autour du transfert des dossiers médicaux des FAC à ACC contribueraient à réduire la complexité du processus d'évaluation médicale, sous réserve des exigences en matière de protection des renseignements personnels.

Le ministre de l'époque a confirmé qu'ACC devrait « faire mieux » pour ce qui est du transfert des dossiers médicaux des FAC à ACC, mais que des progrès sont observés :

[L]es dossiers médicaux des Forces armées canadiennes ont été récemment numérisés, nous pouvons aisément partager les renseignements requis pour déterminer l'admissibilité au soutien offert par ACC. Grâce à cela, nous avons eu recours au modèle décisionnel simplifié pour traiter 56 p. 100 des demandes, et nous avons réduit de 54 p. 100 le délai moyen de transfert des dossiers médicaux de service des FAC à ACC, en le faisant passer de 35 à 19 jours. Je pense que c'est important<sup>76</sup>.

Lors de leur comparution en mars 2018, l'actuel Ministre et le sous-ministre ont apporté quelques précisions sur les problèmes entourant le transfert des dossiers médicaux des FAC à ACC. Le sous-ministre a expliqué que la difficulté tient à la protection de la vie privée et au retrait des dossiers de tous les renseignements relatifs à un tiers. Il a mentionné qu'ACC a détaché quelques employés auprès des FAC pour les aider à effectuer ces prélèvements des informations relatives à un tiers afin d'accélérer le transfert des dossiers. Toutefois, il a indiqué que dans certains cas, aucun diagnostic ne figure au dossier médical des FAC, parce que leur objectif principal est de ramener cette personne en service et non pas nécessairement d'établir un diagnostic. Cette lacune pose problème à ACC dans son processus de décision. Le sous-ministre a affirmé travailler étroitement avec le Médecin général des FAC afin de régler ce problème.<sup>77</sup>

#### 2. Observations et recommandation du sous-comité

Le sous-comité reconnaît que des efforts considérables ont été déployés, et que certains progrès ont été réalisés afin de simplifier les processus au moyen desquels les vétérans peuvent obtenir les soutiens médicaux dont ils ont besoin; le sous-comité observe également que cet élément de la transition continue de présenter un obstacle que les vétérans doivent surmonter afin d'avoir accès aux soutiens et aux services requis. Il recommande donc, pour remédier à cet obstacle :

##### Recommandation 9

**Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin de simplifier les processus d'attestation médicale pour que**

---

<sup>76</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).

<sup>77</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (Général (Natynczyk)).

**les vétérans n'aient pas à subir plus d'une fois les mêmes évaluations et les mêmes examens.**

#### **E. Améliorer l'accès aux mesures de soutien en santé mentale**

Au cours de leur témoignage, les témoins ont tous laissé entrevoir qu'il était urgent d'offrir des services de santé mentale opportuns, adéquats et appropriés aux anciens combattants qui en ont besoin. Outre le fait reconnu que de nombreux Canadiens ont du mal à obtenir des services en santé mentale, notamment dans les communautés éloignées ou isolées, des questions et des témoignages ont porté sur les difficultés qui touchent plus particulièrement les membres qui quittent les FAC et les vétérans qui ont besoin d'aide en santé mentale.

##### **1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés**

Si l'on reconnaît que la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale peut empêcher les membres et les vétérans des FAC de demander de l'aide, ou retarder toute demande en ce sens, il peut être urgent, une fois qu'un problème est cerné, d'établir un diagnostic ou de leur donner du soutien approprié. Le chef d'état-major de la défense, le ministre d'ACC de l'époque et son sous-ministre ont jugé que les services actuellement offerts étaient solides, tandis que d'autres témoins y ont vu des possibilités d'amélioration.

##### **a) Accès aux professionnels en santé mentale**

Selon le président de CVA, l'« incapacité du ministère de la Défense d'engager un nombre suffisant de professionnels de la santé mentale, notamment de psychiatres, psychologues et conseillers, pour servir sur les bases isolées où sont regroupées la plupart de nos unités de combat, est à la racine du problème<sup>78</sup> ». M. Blais a insisté sur la nécessité, pour les FAC et ACC, d'aller rencontrer les associations de professionnels en santé mentale pour les sensibiliser aux besoins criants des militaires et vétérans et « les convaincre d'épouser leur cause sacrée<sup>79</sup> ».

Le ministre a indiqué comment ACC s'emploie à résoudre le problème :

[N]ous prodiguons un appui en santé mentale aux anciens combattants et à leurs familles du fait de leur rôle particulier dans les Forces armées canadiennes et des souffrances qu'ils ont endurées pour cette raison. Nous collaborons avec 4 000 professionnels de la santé mentale de tout le pays qui accordent à nos anciens combattants ces formes d'appui<sup>80</sup>.

Le général Natynczyk a indiqué que pour les anciens combattants qui ont servi dans les forces armées et qui ont reçu un diagnostic de trouble de santé mentale « plus de 90 p. 100 des demandes sont approuvées dans

---

<sup>78</sup> VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blais).

<sup>79</sup> *Ibid.*

<sup>80</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).



le cadre du processus d'évaluation de l'admissibilité »<sup>81</sup>. Il a cependant précisé que les gens doivent s'adresser à ACC directement. « C'est seulement de cette façon que nous pourrions leur donner accès aux traitements<sup>82</sup>. »

### **b) Stratégie de prévention du suicide en collaboration avec les FAC**

Le 5 octobre 2017, Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes ont publié la Stratégie conjointe de prévention du suicide, qui fait état de plus de 160 mesures qui sont en cours de réalisation ou d'élaboration et qui sont regroupées en sept lignes d'effort, soit : communication, participation et instruction; rendre résilients les membres des FAC et d'ACC et les soutenir; Mettre en relation les membres des FAC et anciens combattants et les renforcer dans leur famille et leur communauté; accès en temps utile à des soins de santé et à un soutien adéquats; promotion du bien-être des membres des FAC durant leur transition à la vie civile; alignement des protocoles, politiques et processus servant à mieux gérer les risques et le stress; amélioration continue par de la recherche, de l'analyse et l'intégration des leçons retenues et des meilleures pratiques<sup>83</sup>.

Lors de sa comparution en mars 2018, l'actuel ministre des Anciens Combattants a fait quelques remarques au sujet de la nouvelle stratégie de prévention du suicide :

La nouvelle stratégie met à profit de nombreux services et programmes déjà en place, y compris notre réseau national de quelque 4 000 professionnels de la santé mentale. De plus, parce qu'il est primordial de continuer d'apprendre, d'innover et de partager les pratiques exemplaires, nous avons créé un Centre d'excellence sur le stress post-traumatique et autres troubles de santé mentale. Après son entrée en activité, prévue pour bientôt, le Centre d'excellence diffusera de l'information et des résultats de recherche aux professionnels de la santé qui œuvrent en première ligne afin de les aider à offrir des soins plus complets et plus uniformes aux militaires canadiens en service ou déjà libérés.<sup>84</sup>

## **2. Observations et recommandation du sous-comité**

L'ombudsman de la Défense nationale et des FAC a estimé que l'échelle salariale fixée par le gouvernement pour les fournisseurs de services de santé mentale n'aide pas à satisfaire les besoins des vétérans qui font la transition vers la vie civile :

L'une des difficultés auxquelles nous heurtons lorsque nous cherchons des travailleurs en santé mentale, c'est le taux de rémunération offert par le

---

<sup>81</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).

<sup>82</sup> *Ibid.*

<sup>83</sup> Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada, *Stratégie conjointe de prévention du suicide*, 2017.

<sup>84</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).

gouvernement du Canada par opposition à ce qui est offert dans le secteur privé ou à l'échelle provinciale. Nous sommes désavantagés<sup>85</sup>.

M. Blais, représentant de Canadian Veterans Advocacy, a indiqué que la « Défense nationale paye 30 p. 100 de moins [pour ces services] que n'importe quelle autre entité gouvernementale au Canada<sup>86</sup> ». Comme l'a dit l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC, les taux de rémunération doivent « devenir plus concurrentiels si nous voulons pouvoir nous doter des bonnes ressources<sup>87</sup> ».

Le sous-comité a été particulièrement étonné des questions portées à son attention concernant les niveaux de rémunération des fournisseurs de services de santé mentale aux anciens combattants et recommande donc:

#### **Recommandation 10**

**Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent immédiatement des taux de rémunération concurrentiels pour les professionnels de la santé mentale qui aident les membres et les vétérans des Forces armées canadiennes.**

#### **F. Déterminer un nouvel objectif de vie et les soutiens nécessaires pour l'atteindre**

Dans leur présentation sur l'importance de la professionnalisation des processus de libération des FAC, l'ombudsman des vétérans, l'ombudsman de la Défense nationale et des FAC et le chef d'état-major de la Défense ont parlé de la nécessité de travailler avec les FAC ou l'ACC, ou les deux, en vue de déterminer l'objectif à atteindre pour chaque membre après la libération des FAC.

L'ombudsman de la Défense nationale et des FAC a confié que le processus actuel ne permettait pas toujours de préciser les « résultats désirés » de la transition. Ce n'est qu'une fois que ces résultats sont établis qu'il est possible de définir des services de transition et du soutien appropriés et de les mettre en œuvre, a-t-il souligné<sup>88</sup>.

Dans son témoignage, l'ombudsman des vétérans a décrit une recherche qualitative récemment entreprise par son bureau « pour mieux comprendre les éléments qui contribuent à une transition réussie. Cette étude, a-t-il dit, est basée sur les expériences vécues par les vétérans libérés pour des raisons médicales et qui s'identifient comme ayant réussi leur transition<sup>89</sup>. » En outre,

lorsque nous les avons interrogés sur le rôle qu'a joué dans leur transition le fait de trouver un sens à leur vie en dehors des forces armées, les participants ont dit qu'il s'agissait d'un grand défi puisqu'ils avaient passé la majorité de leur vie d'adulte dans

---

<sup>85</sup> VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

<sup>86</sup> VEAC, *Témoignages*, 3 mai 2017, (Blais).

<sup>87</sup> VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

<sup>88</sup> VEAC, *Témoignages*, 8 mars 2017 (Walbourne).

<sup>89</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

cet environnement. Il s'agit là d'une constatation déterminante puisqu'elle souligne l'importance dans le processus de transition d'inclure le développement de l'estime de soi et de trouver un nouveau sens à la vie après le service militaire<sup>90</sup>.

Pour sa part, le chef d'état-major de la défense a abordé l'importance de sentir qu'on a un but pour la réussite de la transition, en particulier pour ceux qui sont libérés malgré eux :

L'une des préoccupations que soulèvent le plus souvent les gens qui souffrent potentiellement de maladie mentale ou physique, par exemple, c'est que la vie militaire est remplie d'objectifs. Chaque jour, ils participent totalement à la défense du Canada. Ils ont forcément plein d'objectifs. Un départ soudain, même si l'on parle d'un processus de trois ans, sans préparation suffisante fait en sorte que l'objectif qui a constitué le principal moteur de leur vie pendant tellement longtemps disparaît<sup>91</sup>.

Lors de sa comparution devant le sous-comité, le ministre d'ACC de l'époque a énuméré les facteurs déterminants du bien-être des vétérans : « [I]ls doivent avoir un but, une sécurité financière, un refuge, un soutien médical, un soutien familial et communautaire, et un sentiment d'identité. Nous sommes résolu à les aider à atteindre cet objectif<sup>92</sup>. »

Selon le sous-ministre d'ACC, l'incapacité de donner à sa vie un nouveau but pèse lourdement dans les transitions moins réussies. Les militaires concernés « sont souvent les subalternes » qui n'ont pas servi assez longtemps pour avoir droit à une pension de retraite et ceux dont les compétences ne sont pas facilement transférables à des emplois au sein de la société civile.<sup>93</sup>

### 1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Le ministre des Anciens Combattants en poste au printemps 2017 avait confié au sous-comité que « [l]e soutien à l'éducation et au perfectionnement professionnel permettra[it] de s'assurer qu'un plus grand nombre de militaires libérés puissent trouver une nouvelle motivation et mettre à profit leurs compétences<sup>94</sup> ».

À cet égard, il avait évoqué la mise en œuvre prochaine par le Ministère de l'allocation pour études et formation. Celle-ci est disponible depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018. Elle permet aux vétérans qui comptent plus de six années de service de toucher jusqu'à 40 000 \$ pour une formation collégiale, universitaire ou technique, et à ceux qui comptent plus de 12 années de service de bénéficier d'un montant maximal de 80 000 \$.<sup>95</sup>

---

<sup>90</sup> *Ibid.*

<sup>91</sup> VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).

<sup>92</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).

<sup>93</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).

<sup>94</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).

<sup>95</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).

L'ancien ministre d'ACC a aussi indiqué que le Ministère avait remanié ses « Services de transition de carrière, afin qu'un plus grand nombre de gens puissent en profiter, notamment les survivants, les conjoints et les partenaires, ainsi que les membres des Forces armées canadiennes qui pourraient ne pas souhaiter retourner à l'école<sup>96</sup> ». Il a ajouté qu'ils « auront accès à de l'aide à la recherche d'emploi et à de l'encadrement offert par des personnes qualifiées qui comprennent la culture militaire et qui travailleront de concert avec les anciens combattants et les employeurs pour assurer leur réussite<sup>97</sup> ».

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, les anciens combattants libérés pour des raisons médicales et leur famille ont accès aux 32 Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) au pays, qui auparavant ne servaient que les membres actifs.<sup>98</sup> Les CRFM incluent « des séances d'accueil et d'orientation communautaire, des ateliers sur l'art d'être parent, des services de garde d'enfants, des services de sensibilisation, d'information et d'orientation, des programmes de croissance et de développement personnels, de même que de l'aide à l'emploi et aux études<sup>99</sup> ».

À l'automne 2017, le nouveau ministre des Anciens Combattants a annoncé la création de l'Unité des vétérans dans la fonction publique (UVFP) au sein du Ministère. L'UVFP informera les vétérans de leur droit de priorité à l'embauche dans la fonction publique et de la démarche à suivre pour présenter des demandes d'emploi, notamment la description de « leurs compétences, leur éducation militaire et leur expérience d'une manière que les gestionnaires d'embauche de la fonction publique comprendront ». Elle aidera aussi les vétérans à remplir leurs demandes et travaillera « de concert avec des gestionnaires dans l'ensemble de la fonction publique pour faire la promotion de la formation, de l'expérience et des compétences que les vétérans peuvent apporter à la fonction publique<sup>100</sup> ».

Le chef d'état-major de la défense a présenté au Sous-comité l'initiative en cours des Forces armées appelée « Le cheminement », qui servira à la mise sur pied d'un système de gestion du personnel moderne plus personnalisé. Il a aussi souligné les trois principaux volets de cette initiative :

Tout d'abord, il faut créer un cheminement de carrière souple et adapté. Deuxièmement, il faut professionnaliser notre processus de transition. Et troisièmement, dans le cadre du plan visant à fusionner les efforts déployés par les forces armées et Anciens Combattants Canada à l'égard de la gestion des anciens combattants, nous contribuerons à favoriser la réussite de nos membres lorsqu'ils quittent le service en uniforme<sup>101</sup>.

---

<sup>96</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Hehr).

<sup>97</sup> *Ibid.*

<sup>98</sup> VEAC, *Témoignages*, 21 mars 2018 (O'Regan).

<sup>99</sup> Anciens Combattants Canada, « [Budget 2017 - Fiche d'information - Élargissement du Programme pour les familles des vétérans dans tous les Centres de ressources pour les familles des militaires](#) », 11 mai 2017.

<sup>100</sup> Anciens Combattants Canada, « [Le ministre O'Regan annonce une initiative pour soutenir l'embauche des vétérans dans la fonction publique et lance un défi aux entreprises](#) », 28 septembre 2017.

<sup>101</sup> VEAC, *Témoignages*, 12 avril 2017 (Vance).

Le général Vance a fait écho aux propos de l'ombudsman des vétérans sur l'importance de créer un système de transition aussi professionnel que le système de recrutement et uniforme à l'échelle du pays. Il a ajouté qu'il est crucial pour tous les membres libérés de comprendre que leur « nouvelle mission » consiste à réussir leur transition et à trouver un nouveau sens à leur vie.

Il a soutenu que « [t]rouver un emploi, faire une transition vers un nouvel emploi, trouver une voie qui convient à la personne, une formation ou la réadaptation professionnelle ou toute aide dont elle a besoin de sorte qu'elle puisse trouver de nouveaux objectifs, voilà ce dont il est question lorsqu'on parle de professionnaliser nos services de transition et de colmater les brèches entre les Forces et ACC<sup>102</sup> ».

## 2. Observations et recommandation du sous-comité

Selon l'ombudsman des vétérans, un système de transition professionnel à l'image du système de recrutement des FAC devrait comprendre des conseillers professionnels qui aideraient « à déterminer les besoins des militaires en matière d'éducation, de formation ou d'emploi et les aiderai[en]t à trouver un nouveau sens à leur vie selon leurs attributs et leurs désirs<sup>103</sup> ».

Après avoir appris à quel point il est essentiel que les vétérans trouvent un nouveau but à leur vie pour réussir leur transition vers la vie civile, le sous-comité souhaite s'assurer que les membres libérés des FAC et les vétérans reçoivent le soutien professionnel dont ils ont besoin et recommande donc :

### Recommandation 11

**Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de s'assurer que tous les membres en processus de libération et les vétérans aient accès à des services d'orientation professionnelle afin d'identifier un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver.**

## G. Renforcer la collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et agences

### 1. Initiatives actuelles et changements prévus ou proposés

Le sous-ministre des Anciens Combattants et l'ombudsman des vétérans ont tous les deux partagé leurs points de vue avec le sous-comité sur la collaboration d'ACC avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec les administrations locales à l'égard de la prestation de certains services aux vétérans.

Au sujet des services de soins de santé, le sous-ministre des Anciens combattants a expliqué que :

[...] l'administration fédérale, y compris les Anciens Combattants, ne fournit pas de services de soins de santé aux anciens combattants. Le premier payeur est toujours la province ou le territoire. Mais si un ancien combattant subit une blessure ou un handicap

---

<sup>102</sup> *Ibid.*

<sup>103</sup> VEAC, *Témoignages*, 29 mars 2017, (Parent).

ou tombe malade, du fait du service, la province ne paie rien, c'est le vétéran qui en ferait les frais, puis, [...] nous le remboursions.<sup>104</sup>

En ce qui a trait plus particulièrement à la santé mentale, il a précisé que :

[...] le ministère a, depuis 2002, formé des partenariats avec les provinces pour améliorer l'accès aux spécialistes de la santé mentale de tout le pays. Encore une fois, l'appui ne provient pas du ministère, mais des provinces, contre remboursement. Nous n'appuyons pas seulement les 11 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, mais aussi 4 000 professionnels de la santé mentale de tout le pays.<sup>105</sup>

L'ombudsman des vétérans a indiqué que son bureau avait essayé de « mobiliser les ordres de gouvernement pour examiner la question des soins et du bien-être de nos vétérans et de leur famille. [...] au sujet du logement, par exemple » et « d'amener les municipalités, les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral à travailler ensemble pour qu'il y ait une continuité transparente de services [...] de manière à assurer un niveau très élevé de bien-être pour les anciens combattants et leur famille ». <sup>106</sup> Le Sous-comité estime que de telles collaborations gagneraient à être officialisées davantage afin de donner aux vétérans la priorité dans l'obtention de services gouvernementaux et d'établir d'importants liens qui permettraient d'accroître l'efficacité des services offerts aux vétérans.

Le sous-ministre d'ACC a aussi traité des efforts de collaboration actuellement déployés avec les services de police en ce qui a trait à leur intervention auprès des anciens combattants :

nous avons produit une vidéo de concert avec l'académie de perfectionnement des policiers. Nous avons créé une trousse de formation qui s'adresse aux policiers de partout au pays sur la façon d'intervenir auprès des anciens combattants, qu'ils soient sans-abri ou en situation de crise. ... Les services de police peuvent donc y recourir pour enseigner à leurs agents, partout au pays, comment intervenir auprès des anciens combattants en situation de crise, ceux qui vivent dans la rue et ceux qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ils sont ainsi mieux informés des ressources offertes par ACC et mieux en mesure de les orienter<sup>107</sup>.

## 2. Observations et recommandations du sous-comité

À la lumière des témoignages entendus, le sous-comité estime que de telles collaborations pourraient être plus officielles afin de donner aux anciens combattants un accès prioritaire aux services du gouvernement et d'établir des liens importants qui amélioreraient l'efficacité des services qui leur sont offerts. Les membres du sous-comité et les témoins conviennent qu'il serait avantageux pour ACC de renforcer sa collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'offrir des services aux anciens combattants, puisque les

---

<sup>104</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).

<sup>105</sup> *Ibid.*

<sup>106</sup> VEAC, *Evidence*, 29 March 2017, (Parent).

<sup>107</sup> VEAC, *Témoignages*, 10 mai 2017 (Natynczyk).

services de santé, d'éducation et sociaux relèvent de la compétence de ces gouvernements. Afin d'accroître la collaboration, le sous-comité recommande :

#### **Recommandation 12**

**Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada concluent des ententes plus officielles, notamment des contrats et des protocoles d'entente, pour donner aux vétérans un accès prioritaire aux services de santé et d'éducation, et aux services sociaux offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux.**

#### **Recommandation 13**

**Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent des liens avec les services de police locaux pour les aider lorsqu'ils traitent avec des vétérans et des membres en service et pour veiller à ce que les vétérans et les membres en service qui interagissent avec la police soient dirigés vers les services appropriés d'Anciens Combattants Canada.**

## VERS L'AVENIR

Le sous-comité a appris des témoins que la transition entre la vie militaire et la vie civile est un processus individuel, pour lequel les conseils, le soutien et les services nécessaires varient d'une personne à l'autre. Les témoignages ont par ailleurs prouvé clairement que les choses s'améliorent, et ils ont révélé un désir d'assurer une transition harmonieuse vers la vie civile, tout en faisant état des mesures prises pour faire de cette aspiration une réalité. La détermination passionnée affichée par les dirigeants, les ombudsmans et les représentants d'organisations de vétérans à l'égard des membres actuels et retraités des FAC était on ne peut plus évidente, et il faut s'en réjouir.

Le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada poursuivent leur travail en demeurant tournés vers l'avenir, et le Sous-comité estime que les recommandations qu'il a présentées dans le présent rapport contribueront à la professionnalisation de la transition entre la vie militaire et la vie civile.

Le sous-comité espère sincèrement que, dans un proche avenir, aucun membre des FAC ne sera libéré sans que ses avantages et sa pension soient en place; que le processus de transition sera plus simple à suivre, en particulier grâce à l'aide de facilitateurs qui seront mis à la disposition des membres libérés; que les anciens combattants seront en mesure de communiquer avec ACC, à tout moment, et d'avoir facilement accès aux avantages et aux services auxquels ils ont droit, car les renseignements nécessaires seront facilement accessibles; qu'aucun effort ne sera ménagé pour travailler avec les membres libérés en vue de les aider à identifier un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver; et que, pour atteindre ces objectifs, le MDN et ACC veilleront à ce que le personnel requis, que ce soit les gestionnaires de cas, les conseillers d'orientation ou les spécialistes en santé mentale, soit en place pour aider les membres libérés et les anciens combattants. Les membres du sous-comité croient que les hommes et les femmes qui ont fait des sacrifices inimaginables pour défendre leur pays méritent que ces améliorations soient mises en œuvre sans tarder.



## ANNEXE A – LISTE DE TÉMOINS

---

### Le mercredi 8 mars 2017

*Ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes*

Gary Walbourne, ombudsman

### Le mercredi 29 mars 2017

*Ombudsman des vétérans*

Guy Parent, ombudsman des vétérans

Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive

### Le mercredi 12 avril 2017

*Défense nationale et les Forces armées canadiennes*

Général Jonathan Vance, chef d'état-major de la défense

### Le mercredi 3 mai 2017

*Canadian Veterans Advocacy*

Michael L. Blais, président et fondateur

Sylvain Chartrand, directeur

*Canadian Aboriginal Veterans*

Richard Blackwolf, président national

*Légion royale canadienne*

Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide

### Le mercredi 10 mai 2017

*Anciens Combattants Canada*

L'honorable Kent Hehr, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre

### Le mercredi 21 mars 2018

*Anciens Combattants Canada*

L'honorable Seamus O'Regan, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

15 FEV. 2019

L'honorable Jean-Guy Dagenais, president  
Sous-comite senatorial des anciens combattants  
Senat du Canada  
Ottawa ON KIA 0A4

Monsieur le Senateur,

Conformement au decret 12-24(1), nous sommes heureux de vous presenter en piece jointe la reponse du gouvernement au rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants du Comite senatorial permanent de la securite nationale et de la defense, intitule *De la vie militaire a la vie civile : professionnaliser le processus de transition*, qui a ete adopte le 20 septembre 2018.

Le rapport confirme de nouveau certaines preoccupations qu' Anciens Combattants Canada et le ministere de la Defense nationale ont soulevees dans leurs analyses, et le Sous-comite devrait etre heureux de savoir que le gouvernement prend des mesures actives pour appliquer la plupart des recommandations contenues dans son rapport. Nous aimerions remercier le Sous-comite pour ce rapport et pour son interet dans la transition reussie des membres des Forces armees canadiennes vers la vie civile apres leur service.

Veuillez agreer, Monsieur le Senateur, nos meilleures salutations.

L' hon. Harjit S. Sajjan, CP, OMM, MSM, CD, depute  
Ministre de la Defense nationale et ministre des Anciens combattants et ministre associe de la  
Defense nationale

Piece jointe

c.c. M. Richard Denis, greffier par interim du Senat et greffier des parlements et  
dirigeant principal des services legislatifs

**Canada**

## **Reponse du gouvernement au 19<sup>e</sup> Rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants, *De la vie militaire à la vie civile : professionnaliser le processus de transition***

Le gouvernement du Canada saisit l'occasion de répondre aux recommandations présentées dans le 19<sup>e</sup> Rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants du Comité senatorial de la sécurité nationale et de la défense, intitulé *De la vie militaire à la vie civile : professionnaliser le processus de transition*. Le gouvernement aimerait remercier le Sous-comite pour ce rapport.

Le Sous-comite a entrepris une étude exhaustive sur la façon de professionnaliser la transition des membres des Forces armées canadiennes (FAC) de la vie militaire à la vie civile après leur service. L'étude portait sur un certain nombre de secteurs et a permis de relever sept grands thèmes.

Nous sommes d'accord, en totalité ou en esprit et de l'intention, avec les recommandations formulées dans le rapport et de continuer à prendre des mesures actives en vue d'appliquer un grand nombre de recommandations et de trouver des façons d'améliorer le processus de transition de la vie militaire à la vie civile. Le gouvernement s'engage à poursuivre ses efforts pour assurer une transition professionnelle et réussie aux membres des FAC vers la vie civile après leur service.

Le rapport est conforme à la rétroaction des autres groupes et les commentaires le ministre des Anciens Combattants entend à des assemblées publiques partout au Canada. Il est impératif que le gouvernement du Canada entende les préoccupations des membres des FAC, des vétérans, leurs familles et tous les Canadiens et élaborer des moyens d'améliorer la qualité de vie et l'expérience de la transition pour ceux qui servent notre pays.

Anciens Combattants Canada (ACC) et le ministère de la Défense nationale (MDN)/FAC continuent de travailler de concert avec les membres des FAC, les vétérans et leur famille pour améliorer l'expérience de transition, de la réussite de la formation initiale et tout au long de la vie du membre ou de l'ancien combattant. Le travail effectué jusqu'à maintenant a été considérable et se poursuivra grâce aux efforts de nos ministères visant à assurer une transition réussie aux membres des FAC, aux vétérans et à leur famille et, par le fait même, à assurer un bien-être continu en matière de sécurité financière, de santé physique et mentale et de sentiment d'utilité.

### **A. Offrir des avantages en temps opportun**

#### **Recommandation 1**

*Que les Forces armées canadiennes veillent à ce qu'aucun membre ne soit libéré des Forces armées canadiennes avant que tous les avantages et les services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des Forces armées canadiennes ainsi que les avantages et les services d'Anciens Combattants Canada, soient en place.*

#### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement est d'accord pour dire qu'il est important de veiller à la prestation de l'ensemble des avantages et des services, provenant de toutes les sources. Conformément à la recommandation du Sous-comite, le gouvernement du Canada, dans le cadre de la politique de défense intitulée *Protection, Sécurité, Engagement*, s'est engagé à soutenir pleinement les membres des FAC, du recrutement jusqu'à leur retraite, et au-delà. Un élément essentiel de cet engagement est l'établissement du nouveau groupe de transition des FAC (GTFAC), mis sur pied à l'automne 2018 pour aider à la transition des membres des FAC vers la vie civile. Le GTFAC, composé d'employés des FAC et d'ACC, aura pour tâche de veiller à ce que tous les avantages d'ACC et des FAC et tous les programmes et services d'ACC soient en place avant que le membre ne soit libéré et qu'un soutien personnalisé, professionnel et uniforme de transition soit en place, particulièrement pour les membres des FAC et les vétérans qui sont malades ou blessés, y compris ceux qui ont des maladies ou des blessures mentales, et pour les membres de leur famille.

Dans le respect des normes de service établies et publiées, au nom du gouvernement du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada ne néglige aucun effort pour s'assurer que les pensionnés fédéraux, y compris les vétérans, commencent à recevoir leurs prestations de pension de retraite dans les 45 jours suivant leur date de libération, si toute la documentation nécessaire a été reçue.

Les FAC et ACC reconnaissent tous deux que certains membres peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'ils font la transition vers la vie après le service, et avoir besoin de demeurer plus longtemps au sein des FAC pour se préparer à cette transition. Dans de tels cas, une évaluation de la complexité est réalisée. Si l'on considère que le membre a des besoins de transition complexes, un plan de transition intégré (PIT) est établi en collaboration avec le membre en voie d'être libéré, et administré par les centres de transition du GT des FAC. Un PIT peut s'étendre sur une période allant de six mois à trois ans au maximum. Le but est d'offrir au membre suffisamment de temps pour mettre en œuvre son PIT et s'attaquer aux facteurs soulevés au cours de l'évaluation de la complexité. Les PIT garantissent que, dans la mesure du possible, les décisions requises ont été prises avant la libération et que les membres sur le point d'être libérés ont accès aux avantages et aux services d'ACC, aux avantages et aux services du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) et aux organismes qui les aideront à trouver un emploi civil, s'il y a lieu.

Toutefois, il est important de reconnaître que les difficultés ou les obstacles liés à la transition ne surviennent pas tous ou qu'ils ne sont pas toujours évidents au moment de la libération, reconnaissant que des vétérans peuvent avoir des problèmes après leur libération, et qu'il peut s'écouler du temps avant que ceux-ci se tournent vers ACC. Par conséquent, il est important qu'ACC assure un suivi afin de déterminer les besoins qui pourraient survenir plus tard. ACC effectue actuellement un suivi dans les six premiers mois suivant la libération auprès des membres libérés pour raisons médicales. Le ministère communique avec les vétérans par téléphone ou par courrier et s'enquiert sur leur transition et leur situation au moment de la communication en vue de fournir l'information sur les soutiens disponibles. Si un risque ou un besoin est identifié, le Ministère et le vétéran peuvent alors travailler ensemble pour régler le ou les problèmes soulevés. Ce type d'aide à la transition correspond à la recherche établie selon laquelle les vétérans ont souvent des problèmes liés à la transition plusieurs années après leur service; les membres, les vétérans et leur famille sont donc invités à communiquer avec le Ministère à tout moment lorsqu'ils ont besoin d'aide.

## **B. Rendre le processus de transition plus convivial pour les membres**

### **Recommandation 2**

*Qu'Anciens Combattants Canada déploie tous les efforts possibles pour réduire la complexité administrative inhérente à la prestation de ses programmes, y compris la confusion issue de l'existence de plusieurs programmes aux objectifs similaires.*

### **Reponse du gouvernement**

Nous sommes d'accord qu'un des facteurs importants pour assurer une transition harmonieuse est d'aider les membres des FAC et les vétérans à comprendre les programmes et les services et à en faire la demande. On cherche constamment de nouvelles façons de simplifier les processus de demande, les modèles décisionnels et la communication des renseignements médicaux.

La réduction des formulaires et des processus améliorés deviennent évidents. Par exemple, dans le but de rationaliser le traitement des demandes de prestations d'invalidité, ACC a adopté des modèles décisionnels fondés sur des données probantes (MDDP). Ces modèles visent à simplifier le règlement de certaines demandes de prestations d'invalidité, à prendre des décisions plus opportunes et cohérentes et à permettre aux arbitres en matière d'invalidité de se concentrer sur les demandes plus complexes. Les modèles décisionnels sont des outils qui aident les décideurs à cerner les données probantes pertinentes à prendre en considération, et ce, en fonction de l'analyse des données décisionnelles antérieures et de la recherche médicale actuelle. Ces modèles ont permis de raccourcir de manière significative le délai de traitement des premières demandes associées à ces types de réclamation. Au cours du dernier exercice (2017-2018), plus de 40 % des premières demandes ont été traitées à l'aide de MDDP et le délai de traitement moyen de ces réclamations était d'environ 24 semaines. Avant l'adoption des MDDP, ces demandes auraient été traitées de la même manière que les demandes plus complexes et auraient ainsi été réglées en 34 semaines ou plus plutôt qu'en 24 semaines.

En 2016, ACC a élaboré une stratégie numérique qui souligne la manière dont le ministère met davantage l'accent sur le numérique et suivrait l'orientation du gouvernement du Canada vers un gouvernement numérique. À l'heure actuelle, ACC collabore avec le Service numérique canadien, qui fait partie du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, afin de trouver des manières

d'améliorer la façon dont les vétérans et les autres personnes concernées trouvent les avantages et les services offerts par ACC, y accèdent et se renseignent à leur sujet en utilisant mon dossier à ACC (MDA). La Pension à vie sera mise en œuvre à l'aide d'une technologie qui améliore la communication et la sensibilisation, diminue le travail en double et aide à remplir les formulaires et les demandes. Les connaissances acquises grâce à ces outils aideront grandement à la normalisation, à l'échange de renseignements entre les programmes, à la numérisation d'un plus grand nombre de produits et d'outils et à la simplification du traitement des demandes de prestations. Cela se traduira par un processus et une expérience moins onéreux pour les vétérans et ceux qui les appuient dans la réalisation de leurs demandes. Cela nous aidera également à progresser vers notre objectif des vétérans seulement avoir à « nous le dire une fois ».

La fonctionnalité élargie de MDA ont eu un effet positif sur la réduction de la complexité. MDA est un service en ligne qui offre de l'information et donne accès à une panoplie d'outils à tout vétéran, membre des FAC toujours en service ou membre actif ou membre ancien de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) qui s'y inscrit. Il offre un accès à des outils et à des formulaires de demande pour les avantages et services d'ACC. MDA est un outil essentiel qui offre la capacité d'échanger de l'information entre l'utilisateur et ACC de manière sécuritaire et rapide. Plus précisément, l'utilisateur peut télécharger des documents à l'appui de ses demandes, suivre l'état de ses demandes, recevoir des lettres, correspondre avec des représentants du Ministère au moyen de messages sécurisés et voir le sommaire de ses prestations. Le grand nombre d'inscriptions à ce service en ligne témoigne de sa pertinence. En moins de deux ans, le nombre d'utilisateurs de MDA a plus que doublé pour se chiffrer à plus de 80 000 utilisateurs, et on s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 000 d'ici la fin de l'exercice 2018-2019. La numérisation aujourd'hui appuie nos efforts visant à simplifier les processus administratifs nombreux, mais il y a encore plus qui peut être fait à l'avenir.

### **Recommandation 3**

*Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que /es gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants, et ce, en surveillant régulièrement /es charges de travail et /es niveaux de dotation du personnel de première ligne.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement reste déterminé à atteindre un ratio plus faible de 25 vétérans par gestionnaire de cas (GC) et cet engagement fait encore partie de la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants.

Le budget de 2015 contenait un financement pour l'embauche de ressources supplémentaires en vue d'améliorer l'accès aux services de gestion de cas et la qualité de ces derniers. Le Ministère a embauché cent cinq (105) nouveaux GC en 2015-2016. Par conséquent, 311 gestionnaires de cas équivalents temps plein fournissaient un soutien aux vétérans en date du 31 mars 2016. Malgré ces ressources supplémentaires, le ratio de vétérans par gestionnaire de cas était de 32:1. Dans le budget de 2016, l'engagement de 42 millions de dollars additionnels afin d'embaucher d'autres GC et personnel de soutien en vue de réduire le ratio à 25 vétérans par GC. Au 31 mars 2018, le nombre de vétérans nécessitant des services de gestion de cas était de 13 437, une augmentation de 80 %, comparativement à 7 447 au 31 mars 2015. Cette augmentation est imputable en partie à la hausse de demandes dans le cadre de l'allocation pour perte de revenus améliorée dont le montant calculé est passé de 75% à 90% dans le budget de 2016. Ceci a entraîné une augmentation de 36 % en ce qui concerne la participation au Programme de readaptation en 2016-2017. De plus, le nombre de membres des FAC libérés a augmenté, ce qui a entraîné une demande plus élevée pour des services tels que la gestion de cas et des avantages comme le Programme de readaptation. Au 31 mars 2018, il y avait 408 gestionnaires de cas, ce qui se traduit par un ratio moyen de 33 vétérans par gestionnaire de cas (33:1).

La demande continue de dépasser la capacité. Toutefois, il y a des initiatives en cours pour veiller à ce que les vétérans qui en ont besoin reçoivent le niveau de soutien approprié ou des services de gestion de cas. Par exemple, on s'affaire actuellement à la mise en œuvre d'une nouvelle approche du service à la clientèle, que l'on appelle soutien encadré. Le soutien encadré permet de s'assurer que les vétérans qui ont des besoins modérés, mais pour qui des services de gestion de cas complets ne sont pas nécessaires, recevront le niveau approprié de soutien d'un agent(e) des services aux

veterans. Un nouvel outil de preselection est aussi en voie d'elaboration, ii permettra d'evaluer avec plus d'exactitude les risques et les besoins en ce qui concerne les veterans et ii selectionnera le niveau de service approprié dont les veterans ont besoin. que ce soit pour le soutien encadre ou les services de gestion de cas. Ence moment, une evaluation des services de gestion de cas est effectuee, et les conclusions de l'evaluation seront à la base d'autres ameliorations.

Des services de gestion de cas continueront d'etre offerts aux veterans et à leur famille lorsqu'ils auront besoin d'un soutien complet pour relever les defis auxquels ils sont confrontes dans le cadre d'une approche holistique qui appuie l'autonomie et l'indépendance. Comme l'indique le Cadre ministeriel des resultats d' ACC, le ministere est toujours determine à respecter ses engagements d'un gestionnaire de cas offrant ses services à un maximum de 25 veterans.

#### **Recommandation 4**

*Que le ministere de la Defense nationale et Anciens Combattants Canada creent des « centres de liberation» ou des decisions pourront etre prises sur l'aide à la transition à apporter et ou /es membres liberes auront un meilleur acces à l'aide et aux services d'Anciens Combattants Canada. Le sous-comite recommande aussi qu'on envisage d'etablir ces centres sur /es bases militaires ou dans /es centres de recrutement, et que leur personnel provienne du nouveau Groupe de transition des Forces armees canadiennes.*

#### **Reponse du gouvernement**

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Il existe 24 centres de transition sur les bases et dans les escadres du Canada, ainsi qu'un certain niveau de presence dans huit autres bases ou escadres. Ces centres comptent du personnel du MDN/FAC et d'ACC, y compris des gestionnaires de cas et des agents des services aux veterans. Par l'entremise de ces centres, le Groupe de transition des FAC elaborera et mettra en reuvre un plan de transition pour chaque membre en voie d'etre libere afin de coordonner l'acces à un ensemble complet d'information, de programmes et de services et d'en assurer la prestation à tous les membres des FAC en voie de liberation, aux veterans et à leur famille.

Les FAC et ACC ant entrepris un essai à la BFC Borden en vue de perfectionner le nouveau processus de liberation /de transition. La retroaction decoulant de cet essai fournira une orientation pour ce qui est de la structure, des services et des intervenants qui seront necessaires pour assurer une transition harmonieuse et servira de modele sur lequel reposeront les futurs centres de t ransition .

### **C. Faciliter l'acces aux avantages et aux services d'ACC, parfois plusieurs annees apres la liberation**

#### **Recommandation 5**

*Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la preparation du dossier comp/et d'un membre avant sa liberation, qu'ils y versent ses etats de service et son historique de traitements medicaux et qu'ACC y ait facilement acces si le veteran a besoin d'avoir acces à ses services par la suite.*

#### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement accepte cette recommandation en principe. Les membres des FAC rec;oivent un sommaire de leurs dossiers medicaux qui comprennent les documents medicaux les plus recents et les plus pertinents. Ils peuvent choisir de partager leur information s'ils le jugent approprie, notamment avec les arbitres d'ACC ou les fournisseurs de soins de sante. Dans le cadre du processus de liberation, les membres des Fae peuvent egalement obtenir un resume de leurs realisations professionnelles, notamment une liste de leurs deploiements, l'historique de leur instruction et de leurs affectations tout au long de leur se rvice. Les militaires peuvent ainsi avoir l'information qui pourrait leur etre utile pour determiner leur admissibilite aux avantages ou aux services d'ACC.

Une initiative est egalement en cours pour s'assurer qu'ACC rec;oit des avis de liberation pour certains militaires en voie d'etre liberes. L'acces à l'information sur la liberation et l'etat de sante au debut du processus de transition, combine aux entrevues de transition avec les militaires avant la liberation constitue une solide base sur laquelle appuyer les decisions futures de fac;;on opportune et exhaustive.

### **Recommandation 6**

*Qu'un service de facilitateur soit mis en place tant au sein des Forces armees canadiennes qu'au ministere des Anciens Combattants et qu'il emploie des membres actuels ou retraites des FAC qui guideront et accompagneront /es militaires pendant le processus de liberation et apres si ces derniers ont plus tard besoin d'avoir acces aux services d'ACC.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement reconnait que l'appui des membres des FAC et des veterans par le processus de mise en liberte est essentiel. Le MON et les FAC se sont engages a reinventer le concept de la transition par l'intermediaire de la politique de defense du Canada *Protection, Securite, Engagement*, en vue de fournir un soutien professionnel et personnalise aux membres des FAC, aux veterans et a leur famille.

Les centres de transition dont l'effectif est compose de membres du personnel des FAC et d'ACC travailleront avec les militaires en voie de liberation. Si l'on estime que le militaire a des besoins complexes en matiere de transition, un plan de transition integre (PTI) est cree en collaboration avec le militaire et sera administre par le centre de transition. Un PTI peut s'etaler sur une periode de six mois jusqu'a une periode maximale de trois ans. L'objectif est de donner au militaire suffisamment de temps pour mettre en oeuvre son PTI et repondre aux besoins cernes lors de l'evaluation de la complexite. Les PTI visent a assurer que les decisions requises sont prises, dans la mesure du possible, avant la liberation, de maniere a ce que les militaires en voie d'etre liberes puissent avoir acces aux avantages et services d'ACC, aux services et aux avantages financiers du Regime d'assurance-revenu militaire (RARM), ainsi qu'aux organismes qui peuvent les aider a trouver un emploi civil, s'il ya lieu. A l'heure actuelle, ces services de transition sont offerts a ceux qui sont malades et blesses et aux personnes qui ont des besoins complexes en matiere de transition.

L'effectif des centres de transition est compose de militaires et d'employes civils. Bien que les employes civils puissent inclure des membres des FAC a la retraite, si l'on adopte une approche prescriptive qui ne priorise que la nomination de membres des FAC a la retraite, il est possible qu'on passe a cote d'autres employes talentueux qui pourraient mieux convenir pour le poste. Assurer l'embauche des candidats les mieux qualifies est un point cle et il est essentiel de veiller a ce qu'ils recoivent une formation de qualite en temps opportun pour qu'ils puissent appuyer les membres des FAC, les veterans et leur famille lorsqu'ils se familiarisent avec le processus de transition.

### **Recommandation 7**

*Qu'un portail Web conjoint permettant une navigation conviviale et comprenant tous /es renseignements pertinents sur /es avantages et /es services d'Anciens Combattants Canada et des Forces armees canadiennes soit cree.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement accepte cette recommandation. Un site Web conjoint sur la transition est essentiel pour les defis que doivent relever les militaires et leur famille qui ne se sentent pas bien prepares pour la transition a la vie civile ou qui n'ont aucun contr6le a ce sujet. Plutot que d'avoir a chercher de l'information sur les sites Web d'ACC et des FAC, un site Web conjoint sur la transition, soutenu par un Guide de transition qui aidera les membres et les familles a traverser cet episode difficile, est en voie d'etre etabli comme portail en ligne unique ou les membres, les veterans et leur famille peuvent trouver de l'information complete sur la transition. Le site sera gere conjointement par une equipe de travail formee de personnel des FAC et d'ACC. Le site devrait etre operationnel en decembre 2018.

### **Recommandation 8**

*Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de delivrer une carte d'identite aux membres avant leur liberation, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numero d'identification aupres d'ACC, lequel permettra aux veterans et a ACC de realiser un suivi.*

### **Reponse du gouvernement**

Nous acceptons cette recommandation. Le MDN, les FAC et ACC ont collaboré pour délivrer une carte de service des vétérans qui reconnaît le service militaire et contribue à renforcer chez les vétérans un sentiment d'appartenance. Cette initiative a été entreprise en réponse aux demandes des vétérans, leur familles et d'autres. Le programme a été lancé en septembre 2018 et fournit une carte à tous les membres des FAC libérés après le 4 septembre 2018. En décembre 2018, des cartes seront émises aux vétérans qui ont été libérés entre février 2016 et septembre 2018.

La carte de service des vétérans devrait aider ACC et autres, tels que la police et les travailleurs(euses) des foyers pour sans-abris à identifier un vétéran et l'aider à avoir accès aux programmes et services du ministère. L'introduction de la carte de service reconnaît leur service militaire du vétéran et contient de l'information clé liée à ce service militaire. La carte fournit le grade du détenteur au moment de la libération, le nombre d'années de service ainsi que son matricule.

## **D. Simplifier le processus d'évaluation médicale**

### **Recommandation 9**

*Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin de simplifier les processus d'attestation médicale pour que les vétérans n'aient pas à subir plus d'une fois les mêmes évaluations et les mêmes examens.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement convient qu'il est important de réduire le chevauchement et de collaborer pour simplifier les processus. Des travaux sont en considération en vue de mieux harmoniser les avantages médicaux des FAC et d'ACC et d'offrir à ACC un meilleur accès aux renseignements médicaux personnels des membres des FAC qui présentent des demandes pour des avantages d'ACC. Ces travaux permettront d'améliorer la capacité d'ACC de rendre des décisions opportunes relativement à des besoins indispensables.

De plus, ACC travaille en vue de mettre en œuvre un processus de demande unique afin de réduire la redondance. Cela permettra notamment d'éviter que les membres fournissent constamment les mêmes renseignements médicaux. Comme ACC continue d'élargir sa capacité numérique, le Ministère s'engage à continuer de réduire le chevauchement et la redondance.

Bien que l'échange des renseignements médicaux personnels aide ACC à simplifier le processus d'approbation, d'autres évaluations ou examens médicaux pourraient encore s'avérer nécessaires. La prise de décision relative à l'admissibilité aux avantages d'ACC est une fonction administrative indépendante qui relève d'ACC et qui doit tenir compte non seulement des renseignements médicaux, mais aussi des conclusions d'examen et des renseignements sur la carrière, comme les dates des déploiements et des affectations.

## **E. Faciliter l'accès aux services de soutien en santé mentale**

### **Recommandation 10**

*Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent immédiatement des taux de rémunération concurrentiels pour les professionnels de la santé mentale qui aident les membres et les vétérans des Forces armées canadiennes.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement convient que les taux de rémunération concurrentiel pour les services de professionnels de la santé mentale des membres des FAC et les vétérans est important. ACC et le MDN et les FAC ne fixent pas le taux de rémunération, mais suivent plutôt les taux établis par les provinces et les territoires. Il y a divers moyens par lesquels les membres des FAC peuvent obtenir des services de santé mentale durant leur service dans les FAC. L'un de ces moyens est de faire appel au personnel médical des FAC - les médecins, les travailleurs sociaux, le personnel infirmier en santé mentale et les psychiatres - affectés aux bases, aux escadres et aux formations à l'échelle du



pays. Le salaire du personnel medical est etabli en fonction des taux de remuneration des FAC pour divers grades, mais peut inclure une remuneration supplementaire de specialiste pour tenir compte d'une expertise particuliere.

Le MDN et les FAC embauchent egalement des employes civils de la fonction publique pour offrir des services de sante mentale. Leur remuneration et leurs avantages sociaux correspondent aux conventions collectives de la fonction publique, conformement a la Directive sur les conditions d'emploi. Le MDN et les FAC peuvent embaucher et, lorsque justifie, embauchent des employes civils a un taux de remuneration superieur au taux minimal quand des conditions precises, comme une penurie evidente de main-d'oeuvre qualifiee, ou lorsque le taux de remuneration offert ne se compare pas a celui des autres employeurs, sont respectees.

Dans certains cas, selon des facteurs comme la disponibilite du personnel militaire ou civil interne, ou lorsqu'il est necessaire de faire appel a d'autres specialistes, le MDN et les FAC referent les membres a des fournisseurs de soins de sante mentale externes. En ce qui concerne la remuneration de ces professionnels, le MDN, les FAC et ACC adoptent des taux de facturation comparables et travaillent de concert, par l'intermediaire du Groupe de travail conjoint sur l'integration du MDN, des FAC et d'ACC, en vue de faire concorder les taux de remboursement pour ces services. Ces taux sont concurrentiels et cadrent avec les taux de facturation provinciaux ou les taux habituels dans une region geographique donnee.

On encourage les veterans a selectionner un fournisseur de soins de sante mentale inscrit aupres de l'entrepreneur du SFTDSS; toutefois, des fonds peuvent egalement etre accordes pour permettre a un veteran d'obtenir les services d'un fournisseur qui n'est pas inscrit, dans la mesure ou celui-ci possede les titres de competences et les qualifications d'un fournisseur inscrit. Dans les cas exceptionnels, si le veteran vit dans une communaute eloignee ou les fournisseurs inscrits sont peu nombreux et que le fournisseur disponible facture un montant superieur pour ses services, un gestionnaire de cas d'ACC peut approuver du financement pour des frais plus eleves en l'absence d'autres solutions. Aux termes du *Reglement sur les soins de sante pour anciens combattants*, ACC peut seulement payer le montant que la province paie; il est donc important que les taux provinciaux soient concurrentiels.

## **F. Etablir un nouvel objectif dans la vie et definir les mesures de soutien necessaires pour l'atteindre**

### **Recommandation 11**

*Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de s'assurer que tous /es membres en processus de liberation et /es veterans aient acces a des services d'orientation professionnelle afin d'identifier un nouvel objectif de vie et /es moyens pour y arriver.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement accepte et reconnaît qu'un emploi valorisant est un facteur cle a une transition reussie a la vie civile. ACC offre deja un certain nombre de programmes aux veterans et aux membres en voie d'etre liberes, notamment des seminaires sur les principaux sujets touchant la transition, les services de conseils complets en matiere de carriere et d'etudes, de l'information sur l'embauche prioritaire au sein de la fonction publique, ainsi que le programme de readaptation professionnelle a l'intention des militaires actifs.

Le 1<sup>er</sup> avril 2018, ACC a lance son avantage remanie, les Services de reorientation professionnelle (SRP). Les SRP sont maintenant offerts aux militaires actifs et aux veterans qui ont termine leur formation de base, au conjoint ou conjoint de fait de veterans qui avaient termine leur formation de base et aux survivants de militaires ou de veterans qui avaient termine leur formation de base. Ce programme donne acces a des services qui aideront a developper des competences et aux outils necessaires pour effectuer efficacement une recherche d'emploi, postuler et obtenir un emploi civil. La prestation directe de services, fournis dans le cadre d'un contrat avec un tiers, comprend, sans toutefois s'y limiter, une orientation professionnelle, l'aide a la redaction d'un curriculum vitae, les techniques d'entrevue, de l'information sur le marche du travail et des techniques de recherche d'emploi. La restructuration est un excellent exemple des avances qui sont possibles avec les efforts de numerisation elargie. Un veteran peut demander, acceder et recevoir des services de SRP tous dans la meme journee.

Des services de reorientation professionnelle sont également offerts pour compléter la nouvelle allocation pour études et formation (AEF) d'ACC. Cette allocation a aussi été lancée le 1<sup>er</sup> avril 2018, respectant ainsi l'engagement de la lettre de mandat de 2015 du ministre des Anciens Combattants. L'AEF est une allocation imposable qui permet aux vétérans possédant au moins six ans de service dans les FAC d'obtenir jusqu'à 40 000 \$ et jusqu'à 80 000 \$ pour les vétérans ayant au moins douze ans de service dans les FAC afin de couvrir les frais de scolarité, le matériel de cours et certains frais accessoires et les frais de subsistance des participants pendant qu'ils sont aux études. Le lancement de l'AEF était une étape importante pour aider les membres à faire une transition réussie à la vie civile après le service, à atteindre leurs objectifs d'études et d'emploi après le service et donner un nouveau sens à leur vie après avoir quitté les FAC.

Tel qu'annoncé en septembre 2017, ACC a également établi l'Unité des vétérans dans la fonction publique (UVFP). Cette Unité existe pour aider les vétérans à se retrouver dans le processus d'embauche de la fonction publique fédérale. Les services sont fournis par des conseillers qui sont eux-mêmes des vétérans. Non seulement ceux-ci comprennent le processus d'embauche, mais encore la culture, les besoins et compétences des vétérans afin de les aider à mieux faire valoir leurs compétences et expérience acquises. L'UVFP collabore aussi avec la fonction publique fédérale, des équipes en ressources humaines ainsi que des gestionnaires d'embauche pour promouvoir les avantages d'embaucher les vétérans, y compris l'harmonisation entre leur emploi et les occupations au sein des FAC.

Le MON et les FAC sont en train de remanier le processus de libération afin d'améliorer les services qu'ils offrent aux membres des FAC qui font la transition. Ce processus amélioré permettra de fournir de l'information et un soutien plus complets aux membres des FAC et à leur famille dans un vaste éventail de domaines, notamment comment s'y prendre pour trouver un travail valorisant ou d'autres activités après leur service.

#### **G. Améliorer la collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et d'autres organismes du gouvernement**

##### **Recommandation 12**

*Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada concluent des ententes plus officielles, notamment des contrats et des protocoles d'entente, pour donner aux vétérans un accès prioritaire aux services de santé et d'éducation, et aux services sociaux offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux.*

##### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement reconnaît que l'accès aux services sociaux, de santé et d'éducation pour les membres est important, tout au long de leur carrière et au-delà. Cet accès est également important pour ceux qui les soutiennent - les membres de leur famille. La reconnaissance des défis de la vie militaire pour les membres des FAC et leur famille est importante et respecte les compétences provinciales et territoriales. Étant donné le transfert fréquent des membres actifs des FAC et de leur famille pendant leur carrière, le MON et les FAC ont depuis longtemps une relation avec plusieurs provinces dans le cadre du Programme de services aux familles des militaires, afin d'améliorer la coordination des services médicaux et autres partout au pays.

De plus, conformément à la politique de défense, *Protection, Sécurité, Engagement*, visant à rendre la vie de famille plus stable pour les membres des FAC et leur famille grâce à un Plan exhaustif des services aux familles des militaires, le MON et les FAC ont récemment engagé des discussions avec des partenaires des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que du secteur privé dans le cadre de l'initiative Canada Sans Faille. Cette initiative vise à améliorer la coordination des services dans les provinces dans des secteurs tels que l'accès aux soins de santé, l'éducation, les titres de compétence, l'immatriculation des véhicules et la délivrance de permis de conduire et la garde d'enfants.

Certaines provinces comme l'Ontario, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick ont déjà pris des mesures afin d'améliorer la coordination des services pour les membres des FAC, les vétérans et leur famille. Dans certains cas, ces mesures consistent à aider les membres à la retraite et les vétérans à entrer en contact avec les fournisseurs de soins de santé civils. Dans la mesure du possible, ces importantes

initiatives se poursuivront et seront officialisées par l'entremise de contrats ou de protocoles d'entente. La haute direction du MDN et des FAC rencontreront de nouveau les représentants des provinces et des territoires en décembre 2018 .

Dans le budget de 2017, on avait annoncé que le Programme pour les familles des vétérans par le biais du Programme des services aux familles des militaires, serait aussi étendu aux vétérans libérés pour raisons médicales et à leur famille partout au Canada. Comme il y a eu coordination de ces services entre ACC, le MDN et les FAC, beaucoup des avantages obtenus par les membres des FAC grâce aux efforts du MDN et des FAC ont également été offerts aux vétérans et à leur famille par l'entremise du Programme pour les familles des vétérans, offert dans les 32 Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM), le 1<sup>er</sup> avril 2018 .

De plus, on a annoncé dans le budget de 2017 l'établissement d'un Centre d'excellence sur le TSPT et les problèmes de santé mentale connexes. Le Centre d'excellence sera fortement centré sur la création et la divulgation de connaissances sur la prévention, l'évaluation et le traitement du TSPT et des problèmes de santé mentale connexes pour les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes. Le Centre veillera à ce que les connaissances sur les traitements en santé mentale pour les vétérans qui sont efficaces soient placées directement dans les mains des professionnels de la santé mentale et d'autres personnes qui travaillent chaque jour avec des vétérans. Cette initiative aidera les vétérans partout au pays en apportant un complément aux partenariats existants avec les provinces pour fournir un soutien direct en matière de soins en santé mentale par l'intermédiaire des cliniques TSO et d'autres établissements hospitaliers administrés par la province.

### **Recommandation 13**

*Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent des liens avec les services de police locaux pour les aider lorsqu'ils traitent avec des vétérans et des membres en service et pour veiller à ce que les vétérans et les membres en service qui interagissent avec la police soient dirigés vers les services appropriés d'Anciens Combattants Canada .*

### **Reponse du gouvernement**

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Les FAC ont un service de police militaire sur les bases, les escadres et les formations partout au Canada qui maintient une relation avec les forces de police locales. Ces relations permettent au MDN et aux FAC d'être informés de tout problème concernant les membres des FAC dans la collectivité.

Il y a beaucoup de situations et de circonstances qui font qu'un membre ou un vétéran rencontre un agent de police. Toutefois, trop fréquemment, nous entendons parler de situations où un vétéran en crise a un contact avec un policier. L'un des facteurs déterminants étant l'itinérance, le ministre des Anciens Combattants a organisé la Table ronde sur l'itinérance en juin 2018 à laquelle 65 organismes (locaux, régionaux et nationaux) participaient ainsi que des représentants de la GRC et des forces policières municipales.

En 2016, une affiche sur l'itinérance a été préparée, imprimée et distribuée aux vétérans sans abri ou en situation de crise dans le cadre de la stratégie de sensibilisation d'ACC. Sur l'affiche, on trouvait de l'information à l'intention des vétérans, des intervenants, des policiers et autres au sujet du service d'aide 24 heures sur 24, sept jours sur 7 (un numéro sans frais 1-800), en partenariat avec Santé Canada. L'affiche a récemment été mise à jour et distribuée aux organismes qui ont participé à la Table ronde sur l'itinérance, notamment les refuges pour sans-abri, les services de police (767 bureaux de la GRC et 195 détachements de police) et à d'autres organismes. La carte de service des vétérans supportera également ces derniers dans leurs interactions avec des organisations telles que la police, les travailleurs(euses) des refuges pour sans-abri, à identifier le vétéran et à l'aider à accéder aux programmes et services d'ACC.

Le Fonds d'urgence pour les vétérans, créé en avril 2018, est un autre programme qui peut aider à atténuer le fait que les vétérans se retrouvent en contact avec les services de police. ACC a instauré ce fonds afin de fournir un soutien immédiat de fonds d'urgence aux vétérans et à leur famille lorsqu'ils sont en situation de risque. Le fonds prévoit des montants pouvant atteindre 2 500 dollars par vétéran et leur famille pour chaque exercice et jusqu'à 10 000 dollars dans des circonstances exceptionnelles. Le fonds offre à ACC la capacité d'aider les vétérans et leurs familles dans des

situations uniques et urgentes non couvertes par les programmes existants ou dans des situations où le ministère n'est pas en mesure de verser un paiement assez rapidement pour faire face à la situation d'urgence.

En outre, une [vidéo éducative](#) réalisée avec le Réseau canadien du savoir policier, a été publiée en décembre 2016. Elle a été créée pour les services de police et d'autres premiers répondants et décrit la nature et les caractéristiques des vétérans et de l'itinérance chez les vétérans, ainsi que les mesures de soutien offertes par ACC et d'autres partenaires.

En 2017, ACC a établi le Programme d'aide en matière de justice pour les vétérans afin d'accroître le soutien offert aux vétérans, y compris ceux ayant des problèmes avec le système de justice pénale provincial. Après la réussite d'un projet pilote en Nouvelle-Écosse, ACC travaille en vue de la mise en œuvre de ce programme à l'échelle nationale. Le programme intègre des agents d'aide en matière de justice pour les vétérans spécialement formés au sein des systèmes de justice pénale provinciaux et territoriaux pour aider à défendre des vétérans qui souffrent de problèmes de santé mentale et qui ont des problèmes avec le système de justice pénale. Ces agents d'aide organisent également des activités de sensibilisation et d'éducation avec des organismes d'application de la loi, des organismes juridiques et du système correctionnel sur les problèmes des vétérans en situation de crise, et coordonnent des services d'ACC pour les vétérans admissibles.

## **Reponse du gouvernement au 19e Rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants, *De la vie militaire a la vie civile : professionnaliser le processus de transition***

Le gouvernement du Canada saisit l'occasion de repondre aux recommandations presentees dans le 19e Rapport du Sous-comite senatorial des anciens combattants du Comite senatorial de la securite nationale et de la defense, intitule *De la vie militaire a la vie civile: professionnaliser le processus de transition*. Le gouvernement aimerait remercier le Sous-comite pour ce rapport.

Le Sous-comite a entrepris une etude exhaustive sur la fa;:on de professionnaliser la transition des membres des Forces armees canadiennes (FAC) de la vie militaire a la vie civile apres leur service. L'etude portait sur un certain nombre de secteurs et a permis de relever sept grands themes.

Nous sommes d'accord, en totalite ou en esprit et de l'intention, avec les recommandations formulees dans le rapport et de continuer a prendre des mesures actives en vue d'appliquer un grand nombre de recommandations et de trouver des fa;:ons d'ameliorer le processus de transition de la vie militaire a la vie civile. Le gouvernement s'engage a poursuivre ses efforts pour assurer une transition professionnelle et reussie aux membres des FAC vers la vie civile apres leur service.

Le rapport est conforme a la retroaction des autres groupes et les commentaires le ministre des Anciens Combattants entend a des assemblees publiques partout au Canada. Il est imperatif que le gouvernement du Canada entende les preoccupations des membres des FAC, des veterans, leurs familles et tous les Canadiens et elaborer des moyens d'ameliorer la qualite de vie et l'experience de la transition pour ceux qui servent notre pays.

Anciens Combattants Canada (ACC) et le ministere de la Defense nationale (MDN)/FAC continuent de travailler de concert avec les membres des FAC, les veterans et leur famille pour ameliorer l'experience de transition, de la reussite de la formation initiale et tout au long de la vie du membre ou de l'ancien combattant. Le travail effectue jusqu'a maintenant a ete considerable et se poursuivra grace aux efforts de nos ministeres visant a assurer une transition reussie aux membres des FAC, aux veterans et a leur famille et, par le fait meme, a assurer un bien-etre continu en matiere de securite financiere, de sante physique et mentale et de sentiment d'utilite.

### **A. Offrir des avantages en temps opportun**

#### **Recommandation 1**

*Que les Forces armees canadiennes veillent a ce qu'aucun membre ne soit libere des Forces armees canadiennes avant que tous les avantages et services auxquels il a droit, provenant de toutes les sources, y compris la pension des Forces armees canadiennes ainsi que les avantages et services d'Anciens Combattants Canada, soient en place.*

#### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement est d'accord pour dire qu'il est important de veiller a la prestation de l'ensemble des avantages et des services, provenant de toutes les sources. Conformement a la recommandation du Sous-comite, le gouvernement du Canada, dans le cadre de la politique de defense intitulee *Protection, Securite, Engagement*, s'est engage a soutenir pleinement les membres des FAC, du recrutement jusqu'a leur retraite, et au-dela. Un element essentiel de cet engagement est l'etablissement du nouveau groupe de transition des FAC (GTFAC), mis sur pied a l'automne 2018 pour aider a la transition des membres des FAC vers la vie civile. Le GTFAC, compose d'employes des FAC et d'ACC, aura pour tache de veiller a ce que tous les avantages d'ACC et des FAC et tous les programmes et services d'ACC soient en place avant que le membre ne soit libere et qu'un soutien personnalise, professionnel et uniforme de transition soit en place, particulierement pour les membres des FAC et les veterans qui sont malades ou blesses, y compris ceux qui ont des maladies ou des blessures mentales, et pour les membres de leur famille.

Dans le respect des normes de service etablies et publiees, au nom du gouvernement du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada ne neglige aucun effort pour s'assurer que les pensionnes federaux, y compris les veterans, commencent a recevoir leurs prestations de pension de retraite dans les 45 jours suivant leur date de liberation, si toute la documentation necessaire a ete re;:ue.

Les FAC et ACC reconnaissent tous deux que certains membres peuvent se heurter à des obstacles lorsqu'ils font la transition vers la vie après le service, et avoir besoin de demeurer plus longtemps au sein des FAC pour se préparer à cette transition. Dans de tels cas, une évaluation de la complexité est réalisée. Si l'on considère que le membre a des besoins de transition complexes, un plan de transition intégré (PIT) est établi en collaboration avec le membre en voie d'être libéré, et administré par les centres de transition du GT des FAC. Un PIT peut s'étendre sur une période allant de six mois à trois ans au maximum. Le but est d'offrir au membre suffisamment de temps pour mettre en œuvre son PIT et s'attaquer aux facteurs soulevés au cours de l'évaluation de la complexité. Les PIT garantissent que, dans la mesure du possible, les décisions requises ont été prises avant la libération et que les membres sur le point d'être libérés ont accès aux avantages et aux services d'ACC, aux avantages et aux services du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) et aux organismes qui les aideront à trouver un emploi civil, s'il y a lieu.

Toutefois, il est important de reconnaître que les difficultés ou les obstacles liés à la transition ne surviennent pas tous ou qu'ils ne sont pas toujours évidents au moment de la libération, reconnaissant que des vétérans peuvent avoir des problèmes après leur libération, et qu'il peut s'écouler du temps avant que ceux-ci se tournent vers ACC. Par conséquent, il est important qu'ACC assure un suivi afin de déterminer les besoins qui pourraient survenir plus tard. ACC effectue actuellement un suivi dans les six premiers mois suivant la libération auprès des membres libérés pour raisons médicales. Le ministère communique avec les vétérans par téléphone ou par courrier et s'enquiert sur leur transition et leur situation au moment de la communication en vue de fournir l'information sur les soutiens disponibles. Si un risque ou un besoin est identifié, le Ministère et le vétéran peuvent alors travailler ensemble pour régler le ou les problèmes soulevés. Ce type d'aide à la transition correspond à la recherche établie selon laquelle les vétérans ont souvent des problèmes liés à la transition plusieurs années après leur service; les membres, les vétérans et leur famille sont donc invités à communiquer avec le Ministère à tout moment lorsqu'ils ont besoin d'aide.

## **B. Rendre le processus de transition plus convivial pour les membres**

### **Recommandation 2**

*Qu'Anciens Combattants Canada déploie tous /es efforts possibles pour réduire la complexité administrative inhérente à la prestation de ses programmes, y compris la confusion issue de l'existence de plusieurs programmes aux objectifs similaires.*

### **Reponse du gouvernement**

Nous sommes d'accord qu'un des facteurs importants pour assurer une transition harmonieuse est d'aider les membres des FAC et les vétérans à comprendre les programmes et les services et à en faire la demande. On cherche constamment de nouvelles façons de simplifier les processus de demande, les modèles décisionnels et la communication des renseignements médicaux.

La réduction des formulaires et des processus améliorés deviennent évidents. Par exemple, dans le but de rationaliser le traitement des demandes de prestations d'invalidité, ACC a adopté des *modèles décisionnels fondés sur des données probantes* (MDDP). Ces modèles visent à simplifier le règlement de certaines demandes de prestations d'invalidité, à prendre des décisions plus opportunes et cohérentes et à permettre aux arbitres en matière d'invalidité de se concentrer sur les demandes plus complexes. Les modèles décisionnels sont des outils qui aident les décideurs à cerner les données probantes pertinentes à prendre en considération, et ce, en fonction de l'analyse des données décisionnelles antérieures et de la recherche médicale actuelle. Ces modèles ont permis de raccourcir de manière significative le délai de traitement des premières demandes associées à ces types de réclamation. Au cours du dernier exercice (2017-2018), plus de 40 % des premières demandes ont été traitées à l'aide de MDDP et le délai de traitement moyen de ces réclamations était d'environ 24 semaines. Avant l'adoption des MDDP, ces demandes auraient été traitées de la même manière que les demandes plus complexes et auraient ainsi été réglées en 34 semaines ou plus plutôt qu'en 24 semaines.

En 2016, ACC a élaboré une stratégie numérique qui souligne la manière dont le ministère met davantage l'accent sur le numérique et suivrait l'orientation du gouvernement du Canada vers un gouvernement numérique. À l'heure actuelle, ACC collabore avec le Service numérique canadien, qui fait partie du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, afin de trouver des manières

d'améliorer la façon dont les vétérans et les autres personnes concernées trouvent les avantages et les services offerts par ACC, y accèdent et se renseignent à leur sujet en utilisant mon dossier à ACC (MDA). La Pension à vie sera mise en œuvre à l'aide d'une technologie qui améliore la communication et la sensibilisation, diminue le travail en double et aide à remplir les formulaires et les demandes. Les connaissances acquises grâce à ces outils aideront grandement à la normalisation, à l'échange de renseignements entre les programmes, à la numérisation d'un plus grand nombre de produits et d'outils et à la simplification du traitement des demandes de prestations. Cela se traduira par un processus et une expérience moins onéreux pour les vétérans et ceux qui les appuient dans la réalisation de leurs demandes. Cela nous aidera également à progresser vers notre objectif des vétérans seulement avoir à « nous le dire une fois ».

La fonctionnalité élargie de MDA ont eu un effet positif sur la réduction de la complexité. MDA est un service en ligne qui offre de l'information et donne accès à une panoplie d'outils à tout vétéran, membre des FAC toujours en service ou membre actif ou membre ancien de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) qui s'y inscrit. Il offre un accès à des outils et à des formulaires de demande pour les avantages et services d'ACC. MDA est un outil essentiel qui offre la capacité d'échanger de l'information entre l'utilisateur et ACC de manière sécuritaire et rapide. Plus précisément, l'utilisateur peut télécharger des documents à l'appui de ses demandes, suivre l'état de ses demandes, recevoir des lettres, correspondre avec des représentants du Ministère au moyen de messages sécurisés et voir le sommaire de ses prestations. Le grand nombre d'inscriptions à ce service en ligne témoigne de sa pertinence. En moins de deux ans, le nombre d'utilisateurs de MDA a plus que doublé pour se chiffrer à plus de 80 000 utilisateurs, et on s'attend à ce que ce nombre atteigne 100 000 d'ici la fin de l'exercice 2018-2019. La numérisation aujourd'hui appuie nos efforts visant à simplifier les processus administratifs nombreux, mais il y a encore plus qui peut être fait à l'avenir.

### **Recommandation 3**

*Qu'Anciens Combattants Canada veille à ce que /es gestionnaires de cas ne se voient pas attribuer plus de 25 anciens combattants, et ce, en surveillant régulièrement /es charges de travail et /es niveaux de dotation du personnel de première ligne.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement reste déterminé à atteindre un ratio plus faible de 25 vétérans par gestionnaire de cas (GC) et cet engagement fait encore partie de la lettre de mandat du ministre des Anciens Combattants.

Le budget de 2015 contenait un financement pour l'embauche de ressources supplémentaires en vue d'améliorer l'accès aux services de gestion de cas et la qualité de ces derniers. Le Ministère a embauché cent cinq (105) nouveaux GC en 2015-2016. Par conséquent, 311 gestionnaires de cas équivalents temps plein fournissaient un soutien aux vétérans en date du 31 mars 2016. Malgré ces ressources supplémentaires, le ratio de vétérans par gestionnaire de cas était de 32:1. Dans le budget de 2016, l'engagement de 42 millions de dollars additionnels afin d'embaucher d'autres GC et personnel de soutien en vue de réduire le ratio à 25 vétérans par GC. Au 31 mars 2018, le nombre de vétérans nécessitant des services de gestion de cas était de 13 437, une augmentation de 80 %, comparativement à 7 447 au 31 mars 2015. Cette augmentation est imputable en partie à la hausse de demandes dans le cadre de l'allocation pour perte de revenus améliorée dont le montant calculé est passé de 75 % à 90 % dans le budget de 2016. Ceci a entraîné une augmentation de 36 % en ce qui concerne la participation au Programme de readaptation en 2016-2017. De plus, le nombre de membres des FAC libérés a augmenté, ce qui a entraîné une demande plus élevée pour des services tels que la gestion de cas et des avantages comme le Programme de readaptation. Au 31 mars 2018, il y avait 408 gestionnaires de cas, ce qui se traduit par un ratio moyen de 33 vétérans par gestionnaire de cas (33:1).

La demande continue de dépasser la capacité. Toutefois, il y a des initiatives en cours pour veiller à ce que les vétérans qui en ont besoin reçoivent le niveau de soutien approprié ou des services de gestion de cas. Par exemple, on s'affaire actuellement à la mise en œuvre d'une nouvelle approche du service à la clientèle, que l'on appelle soutien encadré. Le soutien encadré permet de s'assurer que les vétérans qui ont des besoins modérés, mais pour qui des services de gestion de cas complets ne sont pas nécessaires, recevront le niveau approprié de soutien d'un agent(e) des services aux

veterans. Un nouvel outil de preselection est aussi en voie d'elaboration, il permettra d'evaluer avec plus d'exactitude les risques et les besoins en ce qui concerne les veterans et il selectionnera le niveau de service approprié dont les veterans ont besoin. que ce soit pour le soutien encadré ou les services de gestion de cas. En ce moment, une evaluation des services de gestion de cas est effectuée, et les conclusions de l'evaluation seront à la base d'autres ameliorations .

Des services de gestion de cas continueront d'être offerts aux veterans et à leur famille lorsqu'ils auront besoin d'un soutien complet pour relever les défis auxquels ils sont confrontés dans le cadre d'une approche holistique qui appuie l'autonomie et l'indépendance. Comme l'indique le Cadre ministériel des résultats d'ACC, le ministère est toujours déterminé à respecter ses engagements d'un gestionnaire de cas offrant ses services à un maximum de 25 veterans.

#### **Recommandation 4**

*Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada créent des « centres de libération » ou des décisions pourront être prises sur l'aide à la transition à apporter et où les membres libérés auront un meilleur accès à l'aide et aux services d'Anciens Combattants Canada. Le sous-comité recommande aussi qu'on envisage d'établir ces centres sur les bases militaires ou dans les centres de recrutement, et que leur personnel provienne du nouveau Groupe de transition des Forces armées canadiennes.*

#### **Reponse du gouvernement**

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Il existe 24 centres de transition sur les bases et dans les escadres du Canada, ainsi qu'un certain niveau de présence dans huit autres bases ou escadres. Ces centres comptent du personnel du MDN/FAC et d'ACC, y compris des gestionnaires de cas et des agents des services aux veterans. Par l'entremise de ces centres, le Groupe de transition des FAC élaborera et mettra en œuvre un plan de transition pour chaque membre en voie d'être libéré afin de coordonner l'accès à un ensemble complet d'information, de programmes et de services et d'en assurer la prestation à tous les membres des FAC en voie de libération, aux veterans et à leur famille.

Les FAC et ACC ont entrepris un essai à la BFC Borden en vue de perfectionner le nouveau processus de libération /de transition. La rétroaction découlant de cet essai fournira une orientation pour ce qui est de la structure, des services et des intervenants qui seront nécessaires pour assurer une transition harmonieuse et servira de modèle sur lequel reposeront les futurs centres de transition.

### **C. Faciliter l'accès aux avantages et aux services d'ACC, parfois plusieurs années après la libération**

#### **Recommandation 5**

*Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent à la préparation du dossier complet d'un membre avant sa libération, qu'ils y versent ses états de service et son historique de traitements médicaux et qu'ACC y ait facilement accès si le veterané a besoin d'avoir accès à ses services par la suite.*

#### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement accepte cette recommandation en principe. Les membres des FAC reçoivent un sommaire de leurs dossiers médicaux qui comprennent les documents médicaux les plus récents et les plus pertinents. Ils peuvent choisir de partager leur information s'ils le jugent approprié, notamment avec les arbitres d'ACC ou les fournisseurs de soins de santé. Dans le cadre du processus de libération, les membres des FAC peuvent également obtenir un résumé de leurs réalisations professionnelles, notamment une liste de leurs déploiements, l'historique de leur instruction et de leurs affectations tout au long de leur service. Les militaires peuvent ainsi avoir l'information qui pourrait leur être utile pour déterminer leur admissibilité aux avantages ou aux services d'ACC.

Une initiative est également en cours pour s'assurer qu'ACC reçoit des avis de libération pour certains militaires en voie d'être libérés. L'accès à l'information sur la libération et l'état de santé au début du processus de transition, combiné aux entrevues de transition avec les militaires avant la libération constitue une solide base sur laquelle appuyer les décisions futures de façon opportune et exhaustive.



### **Recommandation 6**

*Qu'un service de facilitateur soit mis en place tant au sein des Forces armees canadiennes qu'au ministere des Anciens Combattants et qu'il emploie des membres actuels ou retraites des FAC qui guideront et accompagneront /es militaires pendant le processus de liberation et apres si ces derniers ont plus tard besoin d'avoir acces aux services d'ACC.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement reconnait que l'appui des membres des FAC et des veterans par le processus de mise en liberte est essentiel. Le MON et les FAC se sont engages a reinventer le concept de la transition par l'intermediaire de la politique de defense du Canada *Protection, Securite, Engagement*, en vue de fournir un soutien professionnel et personnalise aux membres des FAC, aux veterans et a leur famille.

Les centres de transition dont l'effectif est compose de membres du personnel des FAC et d' ACC travailleront avec les militaires en voie de liberation. Si l'on estime que le militaire a des besoins complexes en matiere de transition, un plan de transition integre (PTI) est cree en collaboration avec le militaire et sera administre par le centre de transition. Un PTI peut s'etaler sur une periode de six mois jusqu'a une periode maximale de trois ans. L'objectif est de donner au militaire suffisamment de temps pour mettre en reuvre son PTI et repondre aux besoins cernes lors de l'evaluation de la complexite. Les PTI visent a assurer que les decisions requises sont prises, dans la mesure du possible, avant la liberation, de maniere ace que les militaires en voie d'etre liberes puissent avoir acces aux avantages et services d' ACC, aux services et aux avantages financiers du Regime d'assurance-revenu militaire (RARM), ainsi qu'aux organismes qui peuvent les aider a trouver un emploi civil, s'il ya lieu. A l'heure actuelle, ces services de transition sont offerts a ceux qui sont malades et blesses et aux personnes qui ant des besoins complexes en matiere de transition.

L'effectif des centres de transition est compose de militaires et d'employes civils. Bien que les employes civils puissent inclure des membres des FAC a la retraite, si l'on adopte une approche prescriptive qui ne priorise que la nomination de membres des FAC a la retraite, ii est possible qu'on passe a cote d'autres employes talentueux qui pourraient mieux convenir pour le poste. Assurer l'embauche des candidats les mieux qualifies est un point cle et ii est essentiel de veiller ace qu'ils recoivent une formation de qualite en temps opportun pour qu'ils puissent appuyer les membres des FAC, les veterans et leur famille lorsqu'ils se familiarisent avec le processus de transition.

### **Recommandation 7**

*Qu'un portail Web conjoint permettant une navigation conviviale et comprenant tous /es renseignements pertinents sur Jes avantages et Jes services d'Anciens Combattants Canada et des Forces armees canadiennes soit cree.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement accepte cette recommandation. Un site Web conjoint sur la transition est essentiel pour les defis que doivent relever les militaires et leur famille qui ne se sentent pas bien prepares pour la transition a la vie civile ou qui n'ont aucun controle ace sujet. Plutot que d'avoir a chercher de l'information sur les sites Web d' ACC et des FAC, un site Web conjoint sur la transition, soutenu par un Guide de transition qui aidera les membres et les familles a traverser cet episode difficile, est en voie d'etre etabli comme portail en ligne unique ou les membres, les veterans et leur famille peuvent trouver de l'information complete sur la transition. Le site sera gere conjointement par une equipe de travail formee de personnel des FAC et d' ACC. Le site devrait etre operationnel en decembre 2018 .

### **Recommandation 8**

*Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de delivrer une carte d'identite aux membres avant leur liberation, carte qui attestera de leur service militaire et qui indiquera leur numero d'identification aupres d'ACC, /eque/ permettra aux veterans et a ACC de realiser un suivi.*

### **Reponse du gouvernement**

Nous acceptons cette recommandation. Le MON, les FAC et ACC ont collabore pour delivrer une carte de service des veterans qui reconnaît le service militaire et contribue a renforcer chez les veterans un sentiment d'appartenance. Cette initiative a ete entreprise en reponse aux demandes des veterans, leur familles et d'autres. Le programme a ete lance en septembre 2018 et fournit une carte a tous les membres des FAC liberes apres le 4 septembre 2018. En decembre 2018, des cartes seront emises aux veterans qui ont ete liberes entre fevrier 2016 et septembre 2018.

La carte de service des veterans devrait aider ACC et autres, tels que la police et les travailleurs(euses) des foyers pour sans-abris a identifier un veteran et l'aider a avoir acces aux programmes et services du ministere. L'introduction de la carte de service reconnaît leur service militaire du veteran et contient de l'information liee a ce service militaire. La carte fournit le grade du detenteur au moment de la liberation, le nombre d'annees de service ainsi que son matricule.

## **D. Simplifier le processus d'evaluation medicale**

### **Recommandation 9**

*Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent afin de simplifier /es processus d'attestation medicale pour que /es veterans n'aient pas a subir plus d'une fois /es memes evaluations et /es memes examens.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement convient qu'il est important de reduire le chevauchement et de collaborer pour simplifier les processus. Des travaux sont en consideration en vue de mieux harmoniser les avantages medicaux des FAC et d'ACC et d'offrir a ACC un meilleur acces aux renseignements medicaux personnels des membres des FAC qui presentent des demandes pour des avantages d'ACC. Ces travaux permettront d'ameliorer la capacite d'ACC de rendre des decisions opportunes relativement a des besoins indispensables.

De plus, ACC travaille en vue de mettre en oeuvre un processus de demande unique afin de reduire la redondance. Cela permettra notamment d'eviter que les membres fournissent constamment les memes renseignements medicaux. Comme ACC continue d'elargir sa capacite numerique, le Ministere s'engage a continuer de reduire le chevauchement et la redondance.

Bien que l'echange des renseignements medicaux personnels aide ACC a simplifier le processus d'approbation, d'autres evaluations ou examens medicaux pourraient encore s'averer necessaires. La prise de decision relative a l'admissibilite aux avantages d'ACC est une fonction administrative independante qui releve d'ACC et qui doit tenir compte non seulement des renseignements medicaux, mais aussi des conclusions d'examen et des renseignements sur la carriere, comme les dates des deploiements et des affectations.

## **E. Faciliter l'accès aux services de soutien en sante mentale**

### **Recommandation 10**

*Que /es Forces armees canadiennes et Anciens Combattants Canada etablissent immediatement des taux de remuneration concurrentiels pour /es professionnels de la sante mentale qui aident /es membres et /es veterans des Forces armees canadiennes.*

### **Reponse du gouvernement**

Le gouvernement convient que les taux de remuneration concurrentiel pour les services de professionnels de la sante mentale des membres des FAC et les veterans est important. ACC et le MON et les FAC ne fixent pas le taux de remuneration, mais suivent plutot les taux etablis par les provinces et les territoires. Il ya divers moyens par lesquels les membres des FAC peuvent obtenir des services de sante mentale durant leur service dans les FAC. L'un de ces moyens est de faire appel au personnel medical des FAC - les medecins, les travailleurs sociaux, le personnel infirmier en sante mentale et les psychiatres - affecte aux bases, aux escadres et aux formations a l'echelle du

pays. Le salaire du personnel médical est établi en fonction des taux de rémunération des FAC pour divers grades, mais peut inclure une rémunération supplémentaire de spécialiste pour tenir compte d'une expertise particulière.

Le MDN et les FAC embauchent également des employés civils de la fonction publique pour offrir des services de santé mentale. Leur rémunération et leurs avantages sociaux correspondent aux conventions collectives de la fonction publique, conformément à la Directive sur les conditions d'emploi. Le MDN et les FAC peuvent embaucher et, lorsque justifié, embauchent des employés civils à un taux de rémunération supérieur au taux minimal quand des conditions précises, comme une pénurie évidente de main-d'œuvre qualifiée, ou lorsque le taux de rémunération offert ne se compare pas à celui des autres employeurs, sont respectées.

Dans certains cas, selon des facteurs comme la disponibilité du personnel militaire ou civil interne, ou lorsqu'il est nécessaire de faire appel à d'autres spécialistes, le MDN et les FAC réfèrent les membres à des fournisseurs de soins de santé mentale externes. En ce qui concerne la rémunération de ces professionnels, le MDN, les FAC et ACC adoptent des taux de facturation comparables et travaillent de concert, par l'intermédiaire du Groupe de travail conjoint sur l'intégration du MDN, des FAC et d'ACC, en vue de faire concorder les taux de remboursement pour ces services. Ces taux sont concurrentiels et cadrent avec les taux de facturation provinciaux ou les taux habituels dans une région géographique donnée.

On encourage les vétérans à sélectionner un fournisseur de soins de santé mentale inscrit auprès de l'entrepreneur du SFTDSS; toutefois, des fonds peuvent également être accordés pour permettre à un vétéran d'obtenir les services d'un fournisseur qui n'est pas inscrit, dans la mesure où celui-ci possède les titres de compétences et les qualifications d'un fournisseur inscrit. Dans les cas exceptionnels, si le vétéran vit dans une communauté éloignée où les fournisseurs inscrits sont peu nombreux et que le fournisseur disponible facture un montant supérieur pour ses services, un gestionnaire de cas d'ACC peut approuver du financement pour des frais plus élevés en l'absence d'autres solutions. Aux termes du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*, ACC peut seulement payer le montant que la province paie; il est donc important que les taux provinciaux soient concurrentiels.

**F. Établir un nouvel objectif dans la vie et définir les mesures de soutien nécessaires pour l'atteindre**

**Recommandation 11**

*Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent en vue de s'assurer que tous les membres en processus de libération et les vétérans aient accès à des services d'orientation professionnelle afin d'identifier un nouvel objectif de vie et les moyens pour y arriver.*

**Réponse du gouvernement**

Le gouvernement accepte et reconnaît qu'un emploi valorisant est un facteur clé à une transition réussie à la vie civile. ACC offre déjà un certain nombre de programmes aux vétérans et aux membres en voie d'être libérés, notamment des séminaires sur les principaux sujets touchant la transition, les services de conseils complets en matière de carrière et d'études, de l'information sur l'embauche prioritaire au sein de la fonction publique, ainsi que le programme de réadaptation professionnelle à l'intention des militaires actifs.

Le 1<sup>er</sup> avril 2018, ACC a lancé son avantage remanié, les Services de réorientation professionnelle (SRP). Les SRP sont maintenant offerts aux militaires actifs et aux vétérans qui ont terminé leur formation de base, au conjoint ou conjoint de fait de vétérans qui avaient terminé leur formation de base et aux survivants de militaires ou de vétérans qui avaient terminé leur formation de base. Ce programme donne accès à des services qui aideront à développer des compétences et aux outils nécessaires pour effectuer efficacement une recherche d'emploi, postuler et obtenir un emploi civil. La prestation directe de services, fournis dans le cadre d'un contrat avec un tiers, comprend, sans toutefois s'y limiter, une orientation professionnelle, l'aide à la rédaction d'un curriculum vitae, les techniques d'entrevue, de l'information sur le marché du travail et des techniques de recherche d'emploi. La restructuration est un excellent exemple des avancées qui sont possibles avec les efforts de numérisation élargie. Un vétéran peut demander, accéder et recevoir des services de SRP tous dans la même journée.

Des services de réorientation professionnelle sont également offerts pour compléter la nouvelle allocation pour études et formation (AEF) d'ACC. Cette allocation a aussi été lancée le 1<sup>er</sup> avril 2018, respectant ainsi l'engagement de la lettre de mandat de 2015 du ministre des Anciens Combattants. L'AEF est une allocation imposable qui permet aux vétérans possédant au moins six ans de service dans les FAC d'obtenir jusqu'à 40 000 \$ et jusqu'à 80 000 \$ pour les vétérans ayant au moins douze ans de service dans les FAC afin de couvrir les frais de scolarité, le matériel de cours et certains frais accessoires et les frais de subsistance des participants pendant qu'ils sont aux études. Le lancement de l'AEF était une étape importante pour aider les membres à faire une transition réussie à la vie civile après le service, à atteindre leurs objectifs d'études et d'emploi après le service et donner un nouveau sens à leur vie après avoir quitté les FAC.

Tel qu'annoncé en septembre 2017, ACC a également établi l'Unité des vétérans dans la fonction publique (UVFP). Cette Unité existe pour aider les vétérans à se retrouver dans le processus d'embauche de la fonction publique fédérale. Les services sont fournis par des conseillers qui sont eux-mêmes des vétérans. Non seulement ceux-ci comprennent le processus d'embauche, mais encore la culture, les besoins et compétences des vétérans afin de les aider à mieux faire valoir leurs compétences et expérience acquises. L'UVFP collabore aussi avec la fonction publique fédérale, des équipes en ressources humaines ainsi que des gestionnaires d'embauche pour promouvoir les avantages d'embaucher les vétérans, y compris l'harmonisation entre leur emploi et les occupations au sein des FAC.

Le MDN et les FAC sont en train de remanier le processus de libération afin d'améliorer les services qu'ils offrent aux membres des FAC qui font la transition. Ce processus amélioré permettra de fournir de l'information et un soutien plus complets aux membres des FAC et à leur famille dans un vaste éventail de domaines, notamment comment s'y prendre pour trouver un travail valorisant ou d'autres activités après leur service.

**G. Améliorer la collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et d'autres organismes du gouvernement**

**Recommandation 12**

*Que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada concluent des ententes plus officielles, notamment des contrats et des protocoles d'entente, pour donner aux vétérans un accès prioritaire aux services de santé et d'éducation, et aux services sociaux offerts par les gouvernements provinciaux et territoriaux.*

**Réponse du gouvernement**

Le gouvernement reconnaît que l'accès aux services sociaux, de santé et d'éducation pour les membres est important, tout au long de leur carrière et au-delà. Cet accès est également important pour ceux qui les soutiennent – les membres de leur famille. La reconnaissance des défis de la vie militaire pour les membres des FAC et leur famille est importante et respecte les compétences provinciales et territoriales. Étant donné le transfert fréquent des membres actifs des FAC et de leur famille pendant leur carrière, le MDN et les FAC ont depuis longtemps une relation avec plusieurs provinces dans le cadre du Programme de services aux familles des militaires, afin d'améliorer la coordination des services médicaux et autres partout au pays.

De plus, conformément à la politique de défense, *Protection, Sécurité, Engagement*, visant à rendre la vie de famille plus stable pour les membres des FAC et leur famille grâce à un Plan exhaustif des services aux familles des militaires, le MDN et les FAC ont récemment engagé des discussions avec des partenaires des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que du secteur privé dans le cadre de l'initiative Canada Sans Faille. Cette initiative vise à améliorer la coordination des services dans les provinces dans des secteurs tels que l'accès aux soins de santé, l'éducation, les titres de compétence, l'immatriculation des véhicules et la délivrance de permis de conduire et la garde d'enfants.

Certaines provinces comme l'Ontario, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick ont déjà pris des mesures afin d'améliorer la coordination des services pour les membres des FAC, les vétérans et leur famille. Dans certains cas, ces mesures consistent à aider les membres à la retraite et les vétérans à entrer en contact avec les fournisseurs de soins de santé civils. Dans la mesure du possible, ces importantes

initiatives se poursuivront et seront officialisées par l'entremise de contrats ou de protocoles d'entente. La haute direction du MDN et des FAC rencontreront de nouveau les représentants des provinces et des territoires en décembre 2018.

Dans le budget de 2017, on avait annoncé que le Programme pour les familles des vétérans par le biais du Programme des services aux familles des militaires, serait aussi étendu aux vétérans libérés pour raisons médicales et à leur famille partout au Canada. Comme il y a eu coordination de ces services entre ACC, le MDN et les FAC, beaucoup des avantages obtenus par les membres des FAC grâce aux efforts du MDN et des FAC ont également été offerts aux vétérans et à leur famille par l'entremise du Programme pour les familles des vétérans, offert dans les 32 Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM), le 1<sup>er</sup> avril 2018.

De plus, on annonçait dans le budget de 2017 l'établissement d'un Centre d'excellence sur le TSPT et les problèmes de santé mentale connexes. Le Centre d'excellence sera fortement centré sur la création et la divulgation de connaissance sur la prévention, l'évaluation et le traitement du TSPT et des problèmes de santé mentale connexes pour les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes. Le Centre veillera à ce que les connaissances sur les traitements en santé mentale pour les vétérans qui sont efficaces soient placées directement dans les mains des professionnels de la santé mentale et d'autres personnes qui travaillent chaque jour avec des vétérans. Cette initiative aidera les vétérans partout au pays en apportant un complément aux partenariats existants avec les provinces pour fournir un soutien direct en matière de soins en santé mentale par l'intermédiaire des cliniques TSO et d'autres établissements hospitaliers administrés par la province.

#### **Recommandation 13**

*Que les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada établissent des liens avec les services de police locaux pour les aider lorsqu'ils traitent avec des vétérans et des membres en service et pour veiller à ce que les vétérans et les membres en service qui interagissent avec la police soient dirigés vers les services appropriés d'Anciens Combattants Canada.*

#### **Réponse du gouvernement**

Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Les FAC ont un service de police militaire sur les bases, les escadres et les formations partout au Canada qui maintient une relation avec les forces de police locales. Ces relations permettent au MDN et aux FAC d'être informés de tout problème concernant les membres des FAC dans la collectivité.

Il y a beaucoup de situations et de circonstances qui font qu'un membre ou un vétéran rencontre un agent de police. Toutefois, trop fréquemment, nous entendons parler de situations où un vétéran en crise a un contact avec un policier. L'un des facteurs déterminants étant l'itinérance, le ministre des Anciens Combattants a organisé la Table ronde sur l'itinérance en juin 2018 à laquelle 65 organismes (locaux, régionaux et nationaux) participaient ainsi que des représentants de la GRC et des forces policières municipales.

En 2016, une affiche sur l'itinérance a été préparée, imprimée et distribuée aux vétérans sans abri ou en situation de crise dans le cadre de la stratégie de sensibilisation d'ACC. Sur l'affiche, on trouvait de l'information à l'intention des vétérans, des intervenants, des policiers et autres au sujet du service d'aide 24 heures sur 24, sept jours sur 7 (un numéro sans frais 1-800), en partenariat avec Santé Canada. L'affiche a récemment été mise à jour et distribuée aux organismes qui ont participé à la Table ronde sur l'itinérance, notamment les refuges pour sans-abri, les services de police (767 bureaux de la GRC et 195 détachements de police) et à d'autres organismes. La carte de service des vétérans supportera également ces derniers dans leur interactions avec des organisations telles que la police, les travailleurs(euses) des refuges pour sans-abri, à identifier le vétéran et à l'aider à accéder aux programmes et services d'ACC.

Le Fonds d'urgence pour les vétérans, créé en avril 2018, est un autre programme qui peut aider à atténuer le fait que les vétérans se retrouvent en contact avec les services de police. ACC a instauré ce fonds afin de fournir un soutien immédiat de fonds d'urgence aux vétérans et à leur famille lorsqu'ils sont en situation de risque. Le fonds prévoit des montants pouvant atteindre 2 500 dollars par vétéran et leur famille pour chaque exercice et jusqu'à 10 000 dollars dans des circonstances exceptionnelles. Le fonds offre à ACC la capacité d'aider les vétérans et leurs familles dans des

WITNESSES

*Department of National Defence and the Canadian Armed Forces:*

General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff;

Denise Preston, Executive Director, Sexual Misconduct Response Centre.

TÉMOINS

*Ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes :*

Général Jonathan Vance, chef d'état-major de la Défense;

Denise Preston, directrice générale, Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle.