

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session  
Forty-second Parliament, 2015-16

---

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

VETERANS AFFAIRS

*Chair:*  
The Honourable JOSEPH A. DAY

---

Wednesday, March 9, 2016  
Wednesday, March 23, 2016

---

Issue No. 3

*Third and fourth meetings:*

Study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families

---

APPEARING:  
The Honourable Ralph Goodale, P.C., M.P., Minister of Public Safety and Emergency Preparedness

---

WITNESSES:  
(See back cover)

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

---

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

ANCIENS COMBATTANTS

*Président :*  
L'honorable JOSEPH A. DAY

---

Le mercredi 9 mars 2016  
Le mercredi 23 mars 2016

---

Fascicule n° 3

*Troisième et quatrième réunions :*

Étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles

---

COMPARAÎT :  
L'honorable Ralph Goodale, C.P., député, ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile

---

TÉMOINS :  
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Joseph A. Day, *Chair*

The Honourable Jean-Guy Dagenais, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Lang  
Mitchell  
White

(Quorum 3)

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

*Président* : L'honorable Joseph A. Day

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

et

Les honorables sénateurs :

Lang  
Mitchell  
White

(Quorum 3)

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Wednesday, March 9, 2016  
(4)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:05 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Joseph A. Day, presiding.

*Members of the subcommittee present:* The Honourable Senators Dagenais, Day, Lang and White (4).

*Other senators present:* The Honourable Senators Jaffer and Wallin (2).

*In attendance:* Isabelle Lafontaine-Emond, Analyst, 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, January 28, 2016, and delegated on Monday, February 1, 2016, by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 2.*)

**APPEARING:**

The Honourable Ralph Goodale, P.C., M.P., Minister of Public Safety and Emergency Preparedness.

**WITNESSES:***Public Safety Canada:*

Gina Wilson, Associate Deputy Minister;

Lori MacDonald, Assistant Deputy Minister, Emergency Management and Programs Branch.

*Royal Canadian Mounted Police:*

Daniel Dubeau, Chief Human Resources Officer;

Sylvie Châteauvert, Director General, Occupational Health and Safety Branch.

The chair made a statement.

Honourable Goodale made a statement and, together with Ms. Wilson, Ms. MacDonald, Mr. Dubeau and Ms. Châteauvert answered questions.

At 1:05 p.m., the subcommittee suspended.

At 1:07 p.m., the subcommittee resumed.

At 1:16 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

**ATTEST:**

**PROCÈS-VERBAUX**

OTTAWA, le mercredi 9 mars 2016  
(4)

[*Traduction*]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 5, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Joseph A. Day (*président*).

*Membres du sous-comité présents :* Les honorables sénateurs Dagenais, Day, Lang et White (4).

*Autres sénatrices présentes :* Les honorables sénatrices Jaffer et Wallin (2).

*Également présente :* Isabelle Lafontaine-Emond, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

*Aussi présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 28 janvier 2016, qui lui a été délégué le lundi 1<sup>er</sup> février 2016 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

**COMPARAÎT :**

L'honorable Ralph Goodale, C.P., député, ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile.

**TÉMOINS :***Sécurité publique Canada :*

Gina Wilson, sous-ministre déléguée;

Lori MacDonald, sous-ministre adjointe, Secteur de la gestion des urgences et des programmes.

*Gendarmerie royale du Canada :*

Daniel Dubeau, dirigeant principal des ressources humaines;

Sylvie Châteauvert, directrice générale, Direction générale de la santé et sécurité au travail.

Le président fait une déclaration.

L'honorable ministre Goodale fait une déclaration puis, avec Mme Wilson, Mme MacDonald, M. Dubeau et Mme Châteauvert, répond aux questions.

À 13 h 5, la séance est suspendue.

À 13 h 7, la séance reprend.

À 13 h 16, le sous-comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

**ATTESTÉ :**

*Le greffier intérimaire du sous-comité,*

Kevin Pittman

*Acting Clerk of the Subcommittee*

OTTAWA, Wednesday, March 23, 2016

(5)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:03 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Joseph A. Day, presiding.

*Members of the subcommittee present:* The Honourable Senators Dagenais, Day, Lang, Mitchell and White (5).

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

*In attendance:* Isabelle Lafontaine-Emond, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

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

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, January 28, 2016, and delegated on Monday, February 1, 2016, by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 2*).

*WITNESSES:*

*Veterans Review and Appeal Board:*

Thomas Jarmyn, Acting Chair;

Dale Sharkey, Director General.

The chair made a statement.

Mr. Jarmyn made a statement and, together with Ms. Sharkey, answered questions.

At 1:06 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

OTTAWA, le mercredi 23 mars 2016

(5)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 3, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Joseph A. Day (*président*).

*Membres du sous-comité présents :* Les honorables sénateurs Dagenais, Day, Lang, Mitchell et White (5).

*Autre sénatrice présente :* L'honorable sénatrice Wallin (1).

*Également présente :* Isabelle Lafontaine-Emond, analyste, Service d'information et de recherches parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

*Aussi présents :* Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 28 janvier 2016, qui lui a été délégué le lundi 1<sup>er</sup> février 2016 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n<sup>o</sup> 2 des délibérations du comité*).

*TÉMOINS :*

*Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :*

Thomas Jarmyn, président par intérim;

Dale Sharkey, directrice générale.

Le président fait une déclaration.

M. Jarmyn fait une déclaration puis, avec Mme Sharkey, répond aux questions.

À 13 h 6, le sous-comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

*La greffière intérimaire du sous-comité,*

Danielle Labonté

*Acting clerk of the subcommittee*

**EVIDENCE**

OTTAWA, Wednesday, March 9, 2016

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:05 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

**Senator Joseph A. Day** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** Honourable colleagues, we are continuing the mandate given to this subcommittee by the Senate Chamber to perform a study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

We are very pleased to have appearing today — and he has been able to work into his busy schedule an appearance with our subcommittee — the Honourable Ralph Goodale, Minister of Public Safety and Emergency Preparedness. Amongst many other things, his responsibilities include the Royal Canadian Mounted Police. We're pleased he's accompanied by Public Safety Canada witnesses Gina Wilson, Associate Deputy Minister; and Lori MacDonald, Assistant Deputy Minister, Emergency Management and Programs Branch.

Back for another appearance before us, and we welcome you back, are Daniel Dubeau, Chief Human Resources Officer, from the Royal Canadian Mounted Police; and Sylvie Châteauvert, Director General, Occupational Health and Safety Branch.

We welcome to you all. I will point out — the minister, I'm sure, is aware of this, but maybe some of the viewing public are not — that this committee did do an interim report on this mandate prior to the last election. That report is entitled *Interim Report on the Operational Stress Injuries of Canada's Veterans*.

This provides a good basis for us from which to delve into our session today. We will have for you, just for a quick reference, what is often referred to as the mandate letter for each of the ministers. That mandate letter for Minister Goodale is in the process of being circulated to you as well.

Mr. Minister, you have the floor. Thank you very much for being here.

**Hon. Ralph Goodale, P.C., M.P., Minister of Public Safety and Emergency Preparedness:** Thank you very kindly. I want to thank you and the members of the committee for the opportunity to discuss this very important matter. Your work has already made an important contribution to this very difficult issue of the mental health of front-line employees, and I look forward to the discussion today and, more particularly, to your reports when they are made final for the advice on the recommendations that

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mercredi 9 mars 2016

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 5, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles.

**Le sénateur Joseph A. Day** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le président :** Chers collègues, le sous-comité poursuit ses travaux afin de s'acquitter du mandat qui lui a été confié par le Sénat, qui est d'étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles.

Nous sommes très heureux d'accueillir aujourd'hui le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, l'honorable Ralph Goodale, qui a réussi à trouver du temps pour comparaître au sous-comité malgré son horaire chargé. Parmi ses nombreuses responsabilités, notons qu'il est responsable de la Gendarmerie royale du Canada. Nous sommes également heureux d'accueillir les représentantes de Sécurité publique Canada qui l'accompagnent, soit Mme Gina Wilson, qui est sous-ministre déléguée et Mme Lori MacDonald qui est sous-ministre adjointe du Secteur de la gestion des urgences et des programmes.

C'est un plaisir d'accueillir de nouveau M. Daniel Dubeau, dirigeant principal des Ressources humaines de la Gendarmerie royale du Canada et Mme Sylvie Châteauvert, directrice générale de la Sous-direction de la santé et de la sécurité au travail.

Bienvenue à tous. Je souligne — je suis certain que le ministre est au courant de ce fait, mais ce n'est peut-être pas le cas des gens du public — que le comité a préparé un rapport provisoire sur cette question avant la dernière élection, intitulé *Rapport provisoire sur les blessures de stress opérationnel des anciens combattants du Canada*.

Ce rapport constitue une bonne base pour nos travaux d'aujourd'hui. Nous vous fournirons, à titre de référence, ce qu'on appelle souvent les lettres de mandat de chacun des ministres. On vous distribue à l'instant la lettre de mandat du ministre Goodale.

La parole est à vous, monsieur le ministre. Merci beaucoup d'être ici.

**L'hon. Ralph Goodale, C.P., député, ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile :** Merci beaucoup. Je tiens à vous remercier, vous et les membres du comité, de me donner l'occasion de vous parler de ce sujet d'une grande importance. Vos travaux constituent déjà une importante contribution pour cet enjeu très complexe qu'est la santé mentale du personnel de première ligne. Ce sera un plaisir de discuter avec vous aujourd'hui, et j'ai particulièrement hâte de prendre

will be there. I am certainly glad to see this work continuing in the spirit that was started some time ago by our friend and former colleague Roméo Dallaire, who is obviously profoundly interested in this subject matter.

With you, I would like to join in welcoming the officials from my department and from the RCMP, who deal with these sorts of issues every day in their departmental responsibilities.

[*Translation*]

As a member of Parliament, I have heard repeatedly from the public safety community that more needs to be done for public safety officers who suffer from post-traumatic stress disorder (PTSD) and other operational stress injuries.

[*English*]

I have long felt that much more needs to be done for those whom we ask as a matter of public policy to stand in harm's way to protect and keep Canadians safe. From my perspective, building a resilient Canada starts with the health and safety of our first-line responders.

Now, as Minister of Public Safety and Emergency Preparedness, I have a rather unique vantage point from which to observe the important work of our front-line officers, one that has not only deepened my appreciation and respect for their contribution to our collective safety and security but has also strengthened my resolve to make sure they have the support they need when they are dealing with PTSD or OSI challenges.

That includes not only those who we immediately think of as being at risk of PTSD and other occupational stress injuries, like police officers, firefighters and paramedics, but also others in the employment of the federal government, such as border guards and correctional officers.

I am pleased to be part of a government that shares that deep interest and firm resolve. As you have pointed out, Mr. Chair, it is not only mentioned in our election platform from last year but also embedded in the mandate letter that the Prime Minister has given to me in this portfolio.

While there are numerous examples of the kinds of issues that cause PTSD or OSI, the tragedy earlier this year at La Loche, Saskatchewan, is illustrative of the work first responders are called on to do sometimes in the most trying and dangerous circumstances. As you know, that was a tragic situation of a mass shooting. Four people were killed, seven others injured and many of the injuries occurred in a school.

connaissance des recommandations que vous présenterez dans les rapports que vous aurez préparés. Il va sans dire que je suis heureux de voir que ces travaux se poursuivent dans le même esprit que lorsqu'ils ont été entrepris il y a un certain temps par notre ami et ancien collègue, M. Roméo Dallaire, qui portait manifestement un intérêt marqué à cet enjeu.

J'aimerais, comme vous, souhaiter la bienvenue aux fonctionnaires de mon ministère et aux cadres de la GRC, qui sont confrontés à toutes sortes d'enjeux dans le cadre de leurs responsabilités ministérielles.

[*Français*]

En tant que député, la communauté de la sécurité publique m'a dit et répété que plus de mesures devaient être prises afin de venir en aide aux agents de la sécurité publique qui souffrent de troubles de stress post-traumatique et d'autres blessures de stress opérationnel.

[*Traduction*]

Je crois depuis fort longtemps que nous devons en faire plus pour les personnes auxquelles nous demandons, dans l'intérêt public, de mettre leur vie en jeu pour protéger les Canadiens et assurer leur sécurité. Selon moi, pour bâtir un Canada résilient, il faut d'abord garantir la santé et la sécurité de nos répondants de première ligne.

Maintenant, à titre de ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, je vois le travail de nos agents de première ligne sous un angle privilégié unique, qui m'a fait reconnaître et respecter encore plus leur contribution à notre sécurité collective, et qui a aussi renforcé ma détermination à les soutenir afin qu'ils aient l'aide dont ils ont besoin pour composer avec les difficultés liées au trouble de stress post-traumatique et aux blessures de stress opérationnel.

Cela comprend, outre ceux à qui nous songeons immédiatement qui sont susceptibles de souffrir du TSPT et d'autres blessures de stress opérationnel, les policiers, les pompiers, les ambulanciers paramédicaux, mais également d'autres employés du gouvernement fédéral, comme les gardes-frontières et les agents correctionnels.

Je suis heureux de faire partie d'un gouvernement qui partage cet intérêt profond et cette même détermination. Comme vous l'avez souligné, monsieur le président, il n'en était pas seulement mention dans notre programme électoral de l'an dernier; c'est aussi inscrit dans la lettre de mandat qui m'a été donné par le premier ministre pour ce portefeuille.

Mais si l'on recense de nombreux exemples de situations qui peuvent entraîner un TSPT ou des BSO, la tragédie survenue plus tôt cette année à La Loche, en Saskatchewan, illustre le travail que les premiers répondants sont appelés à faire, parfois dans des circonstances des plus pénibles et dangereuses. Comme vous le savez, il s'agissait d'une fusillade tragique. Quatre personnes ont été tuées, sept autres ont été blessées, et beaucoup de ces blessures sont survenues dans une école.

The first responders in that community did a tremendous job. The RCMP, health workers, volunteer firefighters and others not only rushed to the initial crisis, which they brought under control in less than five minutes, but also helped to re-establish public safety and stability as the community reeled in shock.

Thankfully, this type of event is relatively rare in Canada. However, it is a sobering reminder of the critical role that first responders of all kinds play in our communities and of the inherent risks involved in the work they do.

Given the traumatic events public safety officers can witness or experience in their day-to-day work, they are, of course, particularly susceptible to PTSD and other occupational stress injuries. As we know, too often they simply do not have access to the resources and the support systems necessary to help them cope.

[*Translation*]

Mr. Chair, our government is deeply concerned by the state of their mental health and well-being. I know that the committee members share that concern and I wish to thank the committee for its work on this important topic.

[*English*]

We know that PTSD takes a devastating toll on public safety officers themselves. It also goes beyond that. It affects their families and friends, the organizations in which they serve and, more broadly, the resilience of our communities and our country. That is why our government is taking concrete action to support them.

As has been mentioned, the Prime Minister has asked me to lead the development of a coordinated national action plan on PTSD. Because of my department's mandate and its national leadership role on public safety matters, I think the department is well positioned to provide the national leadership that is needed to advance this work.

As committee members will have heard already over the course of your study to date, there are a number of local and organization-specific initiatives in place to support public safety personnel coping with the effects of PTSD. From a federal perspective, for example, I note that the committee has heard from the various federal government programs and services provided to serving members and veterans of the Canadian Armed Forces and the RCMP suffering from occupational stress injuries.

Les premiers répondants de cette collectivité ont accompli un travail extraordinaire. Des agents de la GRC, des travailleurs de la santé, des pompiers volontaires et d'autres, en plus de se précipiter sur les lieux de la crise initiale et de maîtriser la situation en moins de cinq minutes, ont aussi contribué à maintenir la sécurité et la stabilité publiques au moment où la collectivité se trouvait en état de choc.

Heureusement, ce type d'événement survient rarement au Canada; il s'agit toutefois d'un rappel qui donne à réfléchir sur le rôle essentiel que jouent les premiers répondants dans nos collectivités et sur les risques inhérents au travail qu'ils accomplissent.

Étant donné les événements traumatisants dont les agents de la sécurité publique peuvent être témoins ou qu'ils peuvent vivre dans le cadre de leur travail quotidien, ils sont, bien entendu, particulièrement susceptibles de souffrir de TSPT et d'autres blessures de stress opérationnel. Nous savons que, trop souvent, ils n'ont pas accès aux systèmes de ressources et de soutien requis pour les aider à surmonter les traumatismes qu'ils vivent.

[*Français*]

Monsieur le président, notre gouvernement est profondément préoccupé par leur état de santé mentale et leur bien-être. Je sais que les membres du comité partagent cette préoccupation, et je tiens à remercier le comité de son travail sur cet important sujet.

[*Traduction*]

Nous savons que le TSPT fait des ravages chez les agents de la sécurité publique eux-mêmes. Toutefois, cela ne s'arrête pas là. Le TSPT touche également leurs familles et leurs amis, l'organisation pour laquelle ils travaillent. De façon plus générale, il a une incidence sur la résilience de nos collectivités et de notre pays. C'est pourquoi notre gouvernement prend des mesures concrètes pour les appuyer.

Comme il a été mentionné, le premier ministre m'a demandé de diriger l'élaboration d'un plan d'action national coordonné sur le TSPT. Je pense que le ministère est bien placé pour jouer le rôle de chef de file nationale requis pour faire progresser ce travail, en raison de son mandat et du rôle qu'il assume à l'égard des questions liées à la sécurité publique.

Comme les membres du comité l'auront entendu jusqu'à présent dans le cadre de leur étude, il y a un certain nombre d'initiatives locales, élaborées par des organisations en place, afin de soutenir le personnel de santé publique qui lutte contre les répercussions du TSPT. Du point de vue fédéral, à titre d'exemple, je constate que le comité a approfondi ses connaissances sur les divers programmes et services fédéraux offerts aux militaires actifs, aux anciens combattants des Forces armées canadiennes et aux anciens membres de la GRC souffrant de blessures de stress opérationnel.

Our government is very keen to build on that important foundation, on all the important work that has already been done in this field, as we develop a more comprehensive national plan.

Officials in my department, in collaboration with their colleagues in the Health portfolio, at National Defence and Veterans Affairs, are working diligently on options to meet the commitment that the Prime Minister has outlined.

In January of this year, my parliamentary secretary chaired a national round table to kick off the broader consultations that will inform our national action plan. The round table brought together more than 50 members of the academic community, not-for-profit organizations, union representatives, the tri-service leadership — fire, police and paramedics — operational public safety officers and all three levels of government. The round table identified a lot of consensus among those various representatives, a high sense of priority about the importance of this issue, and it developed some very good momentum.

Some of the key takeaways that emerged from the round table discussion are these: First, there is a need for a unified, grassroots approach to identifying and addressing PTSD and other operational stress injuries. Second, we have to fight the stigma which many fear will attach to those who identify their problem or reach out for help. Third, services and treatment need to be accessible and timely. Fourth, resilience and reintegration back into the workforce for public safety officers is a hugely important consideration. And, fifth, we need national coordinated research.

In this regard, I mentioned Dr. Nicholas Carleton at the University of Regina, who is an acknowledged national and international expert and leader in this crucial field. He is networked into a large array of expertise right across the country. That brainpower, I think, will be exceedingly useful to us as we develop our action plan. We will be looking closely at all of these areas as we move forward.

A key element of this type of engagement is the opportunity to be open about PTSD or OSI in the hopes that talking about this issue in a candid manner will help reduce that societal stigma. It will also build the partnerships that are necessary for solutions.

We need to broaden our scope of consultations to better include indigenous communities, for example; health practitioners who actually deal daily with first responders; and family members and caregivers of those who are living with OSI.

Notre gouvernement est déterminé à miser sur cette importante fondation, sur le travail important déjà accompli dans ce domaine, à mesure que nous élaborerons un plan national plus complet.

Des fonctionnaires de mon ministère, en collaboration avec leurs collègues du portefeuille de la Santé, au ministère de la Défense nationale et à Anciens Combattants Canada, s'emploient avec diligence à respecter l'engagement qu'a annoncé le premier ministre.

En janvier, mon secrétaire parlementaire a présidé une table ronde nationale afin de lancer les vastes consultations qui alimenteront notre plan d'action national. Cette table ronde a réuni plus de 50 personnes. On parle de gens du milieu universitaire et d'organisations à but non lucratif, de représentants syndicaux, de cadres triservices — pompiers, policiers et ambulanciers paramédicaux —, d'agents de sécurité publique opérationnels et de représentants des trois ordres de gouvernement. L'exercice a permis de cerner beaucoup d'enjeux faisant consensus parmi les divers intervenants, de constater le haut degré de priorité qu'on accorde à l'importance de cet enjeu et de créer un bon élan.

Quelques éléments clés à retenir se sont dégagés des discussions de la table ronde. Premièrement, le besoin d'adopter une approche de base unifiée afin de cerner et d'aborder le TSPT et d'autres blessures de stress opérationnel. Deuxièmement, la nécessité de combattre la stigmatisation qui, comme beaucoup de gens le craignent, pourrait toucher les personnes qui reconnaissent leurs problèmes ou qui demandent de l'aide. Troisièmement, favoriser l'accessibilité et la prestation rapide des services et des traitements requis. Quatrièmement, l'importance de la résilience et de la réintégration au travail pour les agents de sécurité publique. Enfin, le cinquième point est le besoin de mener des recherches coordonnées à l'échelle nationale.

J'ai mentionné à cet égard le Dr Nicholas Carleton, de l'Université de Regina, qui est un expert et un chef de file de renommée nationale et internationale dans ce domaine d'une importance capitale. Il fait partie d'un important réseau d'experts dans l'ensemble du pays. J'estime que ces ressources intellectuelles nous seront extrêmement utiles dans l'élaboration de notre plan d'action. Nous examinerons attentivement l'ensemble de ces aspects à mesure que nous progresserons.

L'un des éléments clés de ce type d'engagement est la possibilité de faire preuve d'ouverture à l'égard du TSPT ou des BSO, dans l'espoir qu'une discussion franche sur cet enjeu aide à réduire la stigmatisation sociale et permette la création de partenariats nécessaires à la recherche de solutions.

À titre d'exemple, nous devons élargir la portée de nos consultations afin de favoriser une meilleure inclusion des collectivités autochtones, des professionnels de la santé qui collaborent quotidiennement avec les premiers répondants, ainsi qu'avec la famille et les aidants naturels des personnes qui souffrent d'une blessure de stress opérationnel.

The round table in January was the first of many opportunities — today is another — where we will pursue with our partners to help us define the challenge and develop a national way forward and drive greater momentum.

Mr. Chair, I would conclude my remarks by reaffirming the government's strong commitment to get this right. We will pour our full energies into providing public safety officers with what they so rightly deserve; that is, the highest level of knowledge, understanding, support and care to make sure that society treats them properly. A strong, healthy, resilient public safety community is necessary to ensure the safety and security of our country.

I thank you for your attention. I thank you for the opportunity to be here, and I look forward to the discussion that we're about to have.

**The Chair:** Thank you very much for those introductory remarks.

You mentioned the University of Regina and the work that is going on there.

**Mr. Goodale:** That's right, the University of Regina.

**The Chair:** We have found in our work thus far that there's a lot of good work going on in a lot of different places. I'm hoping this is being coordinated and that your good offices can help with that coordination. I know there's an institute out of Queen's University, and work there is being done by Dr. Alice Aiken. It is mind-boggling the number of different projects involved now in the different universities.

**Mr. Goodale:** Our objective, Mr. Chair, is to network all of that together and to pull it together in a coherent way. All of these academics and research officers who have taken up this challenge have a great deal to contribute to the solutions.

**The Chair:** Absolutely.

**Senator White:** Thanks to all of you for being here. I know some of you are here often. I do appreciate it.

For full disclosure, I'm a retired member of the RCMP and a veteran.

I have two short questions. The first one is around veteran benefits for RCMP members and their access to the Department of National Defence and Veterans Affairs. I raised this with the deputy commissioner previously, minister, so it is not a surprise to him. The primary manner in which an RCMP retiree accesses, for example, OSI/PTSD assistance from Veterans Affairs would be to go through a disability process, which sometimes takes 18 to 36 months before they can actually get a benefit.

La table ronde de janvier était pour nous la première de nombreuses occasions — la réunion d'aujourd'hui, en est une autre — de collaborer avec nos partenaires pour définir l'enjeu, élaborer une stratégie nationale et donner un plus grand élan à nos actions en ce sens.

Monsieur le président, en guise de conclusion à mon allocution, j'affirme que notre gouvernement est fermement résolu à bien faire les choses. Nous consacrerons toutes nos énergies à offrir à nos agents de la sécurité publique ce qu'ils méritent de plein droit, soit le niveau le plus élevé de connaissances, d'empathie, de soutien et de soins pour nous assurer que la société les traite avec respect. Une communauté de sécurité publique forte, saine et résiliente est essentielle à la sécurité de notre pays.

Je vous remercie de votre attention. Merci de m'avoir donné l'occasion de témoigner au comité. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

**Le président :** Merci beaucoup de cet exposé.

Vous avez mentionné l'Université de Regina et le travail qu'on y fait.

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

**Le président :** Jusqu'à maintenant, dans le cadre de nos travaux, nous avons constaté qu'il se fait beaucoup de bonnes choses à de nombreux endroits différents. J'espère que ces efforts sont concertés et que le personnel compétent de vos bureaux peut aider à favoriser cette coordination. Je sais qu'il existe un institut à l'Université Queen's, dont les travaux sont réalisés par la Dre Alice Aiken. Il est stupéfiant de voir le nombre de projets différents qui sont en cours dans les diverses universités.

**M. Goodale :** Notre objectif, monsieur le président, est de regrouper toutes ces activités au sein d'un réseau unique afin qu'elles soient menées de façon cohérente. Tous les universitaires et les agents de recherche qui ont relevé ce défi jouent un grand rôle dans la recherche de solutions.

**Le président :** Tout à fait.

**Le sénateur White :** Merci à tous d'être venus. Je sais que certains d'entre vous témoignent souvent ici. Je vous en suis reconnaissant.

Notez d'abord que je suis un agent de la GRC à la retraite et un ancien combattant.

J'ai deux brèves questions. La première porte sur les avantages sociaux offerts aux anciens membres de la GRC, et l'accès de ses membres au ministère de la Défense nationale et au ministère des Anciens Combattants. Monsieur le ministre, j'ai déjà posé la question au sous-commissaire; il ne sera donc pas surpris. Le processus de demande de prestations d'invalidité est le mécanisme principal qui permet à un agent de la GRC à la retraite d'avoir accès aux services d'aide liés aux BSO et au TSPT offerts par le ministère des Anciens Combattants. Toutefois, il faut parfois de 18 à 36 mois avant qu'ils puissent obtenir une prestation.

I do understand — and we have had the deputy minister from Veterans Affairs tell us they would never turn anyone away. However, I think it should be entrenched in their obligations that they treat a retired RCMP member the same as they treat a retired DND member, in particular for specific instances like OSI/PTSD.

**Mr. Goodale:** Access, Senator White, is certainly an issue that we will be looking at in this effort that I have undertaken in response to the Prime Minister's mandate.

We have learned of incidents in other contexts where access to the right kind of treatment and services was delayed for some months. That was the subject of a report by the Auditor General a couple of years ago. That situation needs to be rectified.

The timeliness of a response is exceedingly important here. We will be carefully examining how quickly the government procedures can respond to a real human crisis. We will obviously be looking at ways to expedite the reaction because people getting the care at a critical moment can save another tragedy.

**Senator White:** Thank you for that, minister. I appreciate it. I am not suggesting you are not going to do that. I anticipate that we will be sending a recommendation at some point asking for the exact same access for RCMP retirees as DND retirees.

**Mr. Goodale:** I would be happy to have that recommendation.

**Senator White:** The second question is about police agencies that operate in theatre overseas under the auspices — agents, I would argue — of the RCMP.

When I was Chief of the Ottawa Police, I had a number of officers who operated for the RCMP, whether it was in Haiti, Afghanistan or other locations. They have no access to any federal supports when they return. The cost is borne directly by the taxpayers of the city, municipality or province for which they worked before they left, yet the injury came about as a result of their work as agents for the RCMP.

Could the minister take under advisement that there be a review as to how they're handled? Those officers, and I had a number of them who came back with challenges, should not be the sole responsibility of the agency that they're under hire for before and after the OSI/PTSD injury happened.

**Mr. Goodale:** Senator White, policing activities as part of Canada's international commitment to peacekeeping are an extremely important and effective part of what Canada does in its international engagements. In many respects, the feedback that comes from those international policing operations is exceedingly

Je comprends; le sous-ministre du ministère des Anciens Combattants nous a indiqué que personne n'est refusé. Toutefois, je pense que le ministère devrait être tenu d'offrir le même traitement aux membres retraités de la GRC et aux militaires retraités du MDN, en particulier dans le cas précis de blessure de stress opérationnel ou de TSPT.

**M. Goodale :** Sénateur White, la question de l'accès sera évidemment examinée dans le cadre des efforts que j'ai entrepris en réponse au mandat qui m'a été confié par le premier ministre.

Nous savons qu'il y a eu des incidents, dans d'autres contextes; il s'agit de situations où l'accès à des traitements et à des services adéquats a été retardé de plusieurs mois. Cela a fait l'objet d'un rapport du vérificateur général il y a deux ou trois ans. Cette situation doit être corrigée.

Dans le contexte qui nous occupe, la rapidité d'intervention est un facteur extrêmement important. Nous examinerons avec soin la rapidité à laquelle le gouvernement pourrait intervenir en cas de crise humaine réelle. Évidemment, nous chercherons des façons d'accélérer le temps de réaction, car offrir des soins à une personne à un moment critique pourrait empêcher une autre tragédie.

**Le sénateur White :** Je vous remercie, monsieur le ministre. Je vous en suis reconnaissant. Je ne laisse aucunement entendre que vous ne le ferez pas. Je pense qu'une de nos recommandations sera d'offrir aux retraités de la GRC un accès en tous points identique à l'accès qui est offert aux retraités du MDN.

**M. Goodale :** J'accueillerai cette recommandation avec enthousiasme.

**Le sénateur White :** La deuxième question porte sur les services de police qui participent à des opérations à l'étranger sous l'égide — d'agents, je dirais — de la GRC.

Lorsque j'étais chef du Service de police d'Ottawa, plusieurs de mes agents ont participé à des opérations dirigées par la GRC, en Haïti, en Afghanistan ou ailleurs. Après le retour au pays, ils n'avaient droit à aucune aide du gouvernement fédéral. Le coût était assumé par les contribuables de la ville, de la municipalité ou de la province pour laquelle ils travaillaient avant leur départ, même si la blessure était survenue tandis qu'ils travaillaient à titre d'agents de la GRC.

Le ministre pourrait-il réfléchir à la tenue d'un examen quant au traitement qui leur est réservé? La responsabilité de ces agents — et plusieurs de mes agents avaient un trouble quelconque à leur retour — ne devrait pas incomber uniquement à l'organisme pour lequel ils travaillaient avant et après avoir subi une BSO ou un TSPT.

**M. Goodale :** Sénateur White, les activités policières menées dans le cadre des engagements internationaux du Canada en matière de maintien de la paix sont une partie extrêmement importante et efficace de la participation du Canada sur la scène internationale. Les commentaires que nous entendons à la suite de ces opérations policières internationales sont très élogieux à l'égard des activités que mènent nos policiers pour offrir des

positive about what our police officers do in providing immediate police services, in training and in contributing to greater stability and security in other difficult and challenged parts of the world.

Of the police officers who are engaged in that, my understanding is about 30 per cent are members of the RCMP and 70 per cent are drawn from other police forces across Canada. In fact, the largest portion come from municipal and other police forces, with the RCMP still contributing a very significant number at 30 per cent.

They are exposed to situations which can clearly result in operational stress and the consequences of PTSD. Again, in being comprehensive, in developing a national strategy, we want to make sure that all of those very courageous Canadians who are serving their country in that way have access to the support services they need. It shouldn't make a difference whether they are directly a member of the national police force or are participating in a national policing operation but are a member of a municipal police force. They all deserve top-notch care and attention, equally.

**Senator White:** From my perspective, minister, they should be treated as a reservist is treated with the military, because that's really how they act. They act in reserve of a regular member of the RCMP.

Look, the RCMP is stretched thin; we understand that. I would argue that you can't do this anymore without the support of all 66,000 police officers across this country.

I fully support international peacekeeping and the RCMP mandate, and the program they've set in place I think is very healthy. If we treat them as a reservist like the military does, we will end up in the same place where everyone is treated equally when they return from the exact same situation.

Thank you very much for that, minister.

**Mr. Goodale:** That's a good technique. We will think our way through that.

[Translation]

**Senator Dagenais:** Thank you very much for your presentation, Mr. Minister.

First of all, as I am sure you are aware, yesterday was a lobbying day for the Canadian Police Association. I imagine that you met some police officers.

[English]

**Mr. Goodale:** I certainly did.

**Senator Dagenais:** Yes, I'm sure.

services de police immédiats et la formation, et pour assurer une stabilité et une sécurité accrue dans des régions du monde qui connaissent de grandes difficultés.

Je crois savoir que parmi les agents de police qui participent à ces opérations, 30 p. 100 sont des membres de la GRC et 70 p. 100 proviennent d'autres corps policiers canadiens. En fait, la majorité de l'effectif est issu de services de police municipaux et d'autres forces de police, mais la GRC y contribue tout de même dans une forte proportion, soit 30 p. 100.

Les agents sont manifestement exposés à des situations qui peuvent entraîner des blessures de stress opérationnel ou un TSPT. Encore une fois, nous voulons élaborer une stratégie nationale exhaustive pour nous assurer que tous les Canadiens extrêmement courageux qui servent leur pays de cette façon auront accès aux services de soutien dont ils ont besoin. Qu'on ait affaire à un membre d'un corps policier national ou à un agent d'un corps policier municipal qui participe à une opération policière nationale ne devrait avoir aucune incidence. Tous méritent des soins et un soutien de la plus haute qualité, sans distinction.

**Le sénateur White :** À mon avis, monsieur le ministre, ils devraient être traités comme les réservistes sont traités dans l'armée, car c'est vraiment ce qu'ils font. Ils servent de réserve aux agents de la GRC.

Nous comprenons que la GRC est à court de ressources. Je dirais même que vous ne pouvez plus y arriver sans l'appui des 66 000 policiers de partout au pays.

J'appuie sans réserve le maintien de la paix à l'échelle internationale et le mandat de la GRC, et je pense que l'organisme a mis en œuvre un programme vigoureux. Si nous les traitons comme des réservistes, comme le fait l'armée, toutes les personnes recevront un traitement égal après avoir accompli exactement les mêmes tâches.

Je vous remercie de votre réponse, monsieur le ministre.

**M. Goodale :** C'est une bonne technique. Nous réfléchirons au moyen de régler cette situation.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Merci beaucoup, monsieur le ministre, de votre présentation.

Dans un premier temps, comme vous le savez sûrement, c'était hier une journée de lobbying pour l'Association canadienne des policiers. J'imagine que vous y avez rencontré des policiers.

[Traduction]

**M. Goodale :** Certainement.

**Le sénateur Dagenais :** Oui, j'en suis sûr.

[Translation]

Some municipal police officers came to my office and asked me to give you the message that they are also interested in the assistance program provided for those suffering from post-traumatic stress syndrome. You mentioned in your presentation that a roundtable had been organized, during which you met with police union representatives.

I know a little about the situation in Haiti, where MINUSTAH is run by the Royal Canadian Mounted Police. I was a Sûreté du Québec officer for 39 years and I had to go to Haiti twice in my capacity as president of the association. I know that a lot of officers from many municipalities are working in the same situation as the RCMP officers. So, I imagine that, if they come back with post-traumatic stress disorders, they will be able to access the same treatment as members of the RCMP. So that is good news.

I told the officers that I would pass the message onto you, and I have done so.

[English]

**Mr. Goodale:** And message received.

**Senator Dagenais:** Thank you, minister. I appreciate it.

[Translation]

Last year, the committee heard that the number of RCMP members receiving treatment related to stress had gone from 52 in 2010 to 239 in 2014. Could you tell us whether that upward trend is still as significant, or whether it has gone down, or whether the number might be higher today?

[English]

**Mr. Goodale:** I will ask Daniel Dubeau to respond to that. He would have the latest numbers.

**Daniel Dubeau, Chief Human Resources Officer, Royal Canadian Mounted Police:** Thank you, senator, for that question.

As I indicated before, the numbers have been trending up, and we believe the numbers have trended up only because of the education piece, the education that we provide to our members.

As we deployed our mental health strategy, we talked about mental health and trying to remove the stigma, and we're seeing more and more people coming forward to seek help, including going to Veterans Affairs.

Will the number stabilize? I can't answer that. Will it drop? We anticipate they will continue going up. As people become aware of what is happening to them and understanding that it is an injury,

[Français]

Des policiers municipaux sont venus à mon bureau et m'ont demandé de vous transmettre le message qu'ils s'intéressent également au programme d'aide offert aux personnes souffrant du syndrome de stress post-traumatique. Vous avez mentionné dans votre présentation qu'une table ronde avait été organisée dans le cadre de laquelle vous avez rencontré des dirigeants syndicaux qui représentent les corps de police.

Je connais un peu la situation en Haïti, où il y a la MINUSTAH, qui est dirigée par la Gendarmerie royale du Canada. J'ai été policier à la Sûreté du Québec pendant 39 ans, et j'ai dû me rendre à deux reprises en Haïti à titre de président de l'association. Je sais qu'il y a beaucoup de policiers de toutes les municipalités qui travaillent dans la même situation que les policiers de la GRC. Ainsi, j'imagine que s'ils reviennent avec des troubles de stress post-traumatique, ils pourraient avoir droit au même traitement que les membres de la GRC. Alors, c'est une bonne nouvelle.

J'avais dit aux policiers que je vous transmettrais le message, alors c'est fait.

[Traduction]

**M. Goodale :** Et le message est bien reçu.

**Le sénateur Dagenais :** Merci, monsieur le ministre. Je vous en suis reconnaissant.

[Français]

L'année dernière, le comité a appris que le nombre de membres de la GRC qui avaient reçu des traitements liés au stress était passé de 52, en 2010, à 239, en 2014. Pouvez-vous nous dire si cette tendance à la hausse est toujours aussi importante, ou si elle a diminué, ou si le nombre pourrait être plus élevé aujourd'hui?

[Traduction]

**M. Goodale :** J'aimerais demander à Daniel Dubeau de répondre à la question, car il a les données les plus récentes.

**Daniel Dubeau, dirigeant principal des Ressources humaines, Gendarmerie royale du Canada :** Merci, sénateur, d'avoir posé la question.

Comme je l'ai indiqué auparavant, les chiffres sont à la hausse, et nous croyons que c'est uniquement en raison de l'initiative en matière d'éducation, c'est-à-dire l'éducation que nous fournissons à nos agents.

Lorsque nous avons lancé notre stratégie en matière de santé mentale, nous avons parlé de la santé mentale et nous avons tenté d'éliminer la stigmatisation dont elle fait l'objet. Nous constatons que de plus en plus de gens demandent de l'aide, et qu'ils s'adressent également à Anciens Combattants Canada.

Ces chiffres vont-ils se stabiliser? Je n'ai pas la réponse à cette question. Vont-ils diminuer? Nous nous attendons à ce qu'ils continuent d'augmenter. En effet, lorsque les gens prennent conscience de ce qui leur arrive et qu'ils comprennent que c'est

they're seeking the support of Veterans Affairs plus our internal services, and we will see the numbers go up. They have been going up steadily.

What is positive about that is, as they're going up we're able to give them more help and reintegrate many of them into the workplace. We have 1,200 or 1,400 of them working with us currently who have suffered injuries. We're calling them operational stress injuries. It is an injury. They're able to integrate into our workforce and work appropriately.

[*Translation*]

**Senator Dagenais:** Mr. Minister, or perhaps it would be Mr. Dubeau, do you have any information that would tell us about the level of satisfaction of the RCMP veterans who have been treated for post-traumatic stress injuries? Are they satisfied with the treatment? Whatever the case, would it be possible to provide us with any information, if you keep statistics on the level of satisfaction of members who have been treated?

**Sylvie Châteauvert, Director General, Occupational Health and Safety Branch, Royal Canadian Mounted Police:** We refer to the clinics operated under VAC leadership and, in that context, I have had discussions with the national director of the program. Essentially, he states that there is a high level of satisfaction.

When people come back to work or home, our RCMP physicians do the necessary liaison and monitoring to make sure that the satisfaction level is good. If problems remain, we follow up on them. However, VAC keeps the statistics about the patients' level of satisfaction, so they could give you better information on that subject.

**Senator Dagenais:** Do I understand that the employee assistance program and the post-traumatic shock treatment program also apply to family members?

**Ms. Châteauvert:** It can be made available to family members up to a certain point. It is an outpatient program. Essentially, the client goes to the clinic and receives services there. In that way, the service is seen as a complete entity. So some services, but not all, extend to family members.

**Senator Dagenais:** It is an extended service. Thank you very much, Mr. Minister.

[*English*]

**Mr. Goodale:** I would like to just add one point.

One of the recommendations that came out of the roundtable we held in Regina in January was that we needed to make sure that this set of consultations we are involved in to build the national action plan actually made a point of talking to people

une blessure, ils cherchent à obtenir l'appui d'Anciens Combattants Canada et celui de nos services internes, et leur nombre augmente. Ce nombre a augmenté de façon constante.

Ce qui est encourageant, c'est qu'à mesure que ce nombre augmente, nous sommes en mesure de fournir plus d'aide à ces gens et de réintégrer un grand nombre d'entre eux dans le milieu de travail. En ce moment, nous travaillons avec 1 200 ou 1 400 agents qui ont subi des blessures. Nous les appelons des blessures de stress opérationnel, car il s'agit bel et bien d'une blessure. Ces gens sont en mesure de réintégrer notre personnel et ils peuvent accomplir leur travail de façon appropriée.

[*Français*]

**Le sénateur Dagenais :** Est-ce que vous avez des renseignements, monsieur le ministre — ou peut-être, monsieur Dubeau —, qui nous permettraient de connaître le degré de satisfaction des vétérans de la GRC qui ont reçu un traitement pour les blessures liées au stress post-traumatique? Est-ce qu'ils sont satisfaits du traitement? Le cas échéant, serait-il possible de nous fournir des renseignements, si vous tenez des statistiques sur le degré de satisfaction des membres qui ont reçu les traitements?

**Sylvie Châteauvert, directrice générale, Direction générale de la santé et sécurité au travail, Gendarmerie royale du Canada :** On fait référence aux cliniques qui sont gérées sous la direction d'ACC et, dans ce contexte, j'ai eu des discussions avec le directeur national du programme. Essentiellement, il affirme y avoir un degré élevé de satisfaction.

Lorsque les gens reviennent en milieu de travail ou à la maison, nos médecins de la GRC font la liaison et les suivis nécessaires pour veiller à ce que le degré de satisfaction soit bon. S'il reste des problèmes à résoudre, nous en faisons le suivi. Cependant, c'est ACC qui tient des statistiques sur le niveau de satisfaction des patients, donc il pourrait vous fournir des renseignements plus justes à ce sujet.

**Le sénateur Dagenais :** Dois-je comprendre que le programme d'aide au personnel ou le programme de traitement du choc post-traumatique s'adresse également aux membres de la famille?

**Mme Châteauvert :** Il peut être offert aux membres de la famille jusqu'à un certain point. C'est un programme pour les patients externes. Essentiellement, le client se rend à la clinique pour y recevoir certains services. Ainsi, le service est perçu comme une entité complète. Il y a donc certains services qui s'étendent aux membres de la famille, mais pas tous les services.

**Le sénateur Dagenais :** Il s'agit d'un service étendu. Merci beaucoup, monsieur le ministre.

[*Traduction*]

**M. Goodale :** J'aimerais seulement faire valoir un autre point.

L'une des recommandations issues de la table ronde que nous avons organisée à Regina en janvier dernier, c'est que dans le cadre de la série de consultations à laquelle nous participons pour élaborer le plan d'action national, nous devons veiller à parler aux

who had suffered OSI and received treatments in order to find out how that had worked out for them as individuals as well as their families and friends.

A lot of that information at this stage is probably anecdotal, but it would be valuable for us to hear from people who have experienced this personally, then make an assessment of how well they have or have not recovered.

**The Chair:** Mr. Minister, you described the roundtable you had in Saskatchewan in January as a first step. Can you tell us where you see it going from here as you work toward developing this national action plan?

**Mr. Goodale:** Senator, it's obvious from the discussion we have had just in the last few moments around this table that a great many Canadians are intensely interested in this subject matter. We want to make sure that they are heard.

I was very interested to see when we put together the roundtable in Regina in January how rapidly everybody who was potentially invited came forward to say, "Yes, we will be there, and can we bring some extra people and could you make sure that so and so is included?" It was a great outpouring of very genuine interest.

So we took the meeting in Regina as a very good beginning, but it signalled that there will need to be other opportunities elsewhere in the country, as well, to continue to receive this input.

So we will plan a series of other consultations to make sure that those among the potential victims of OSI, those who provide services to them, those who do the research and the analysis in academic institutions, and their employers and supervisors, all have ample opportunity to tell us what they think we need to know.

We'll also be following the work of this committee because you have had a big head start in this subject matter, and you have done some excellent work.

I would hope that by the middle of this year we will be able to begin to pull those various threads together and begin to shape out what the action plan will look like. Until we hear all of the evidence, I can't be definitive about the time frame. But I do know that so many people from the paramedics, firefighters, police forces and the Armed Forces personnel and veterans have made the point that this is big, it is serious and it's urgent. So the sooner we can get the shape of the action plan in place, the better for all concerned.

**Gina Wilson, Associate Deputy Minister, Public Safety Canada:** You asked about where we see it going. The fact is that people came together. Many expressed that it was the first of its kind, so it was the first time many people did make those connections. There are off-shoots from that meeting where different, smaller groups start to work together, such as research. The research

gens qui ont subi une BSO et qui ont reçu des traitements, afin de comprendre comment ils ont vécu cela sur le plan personnel et comment leurs familles et leurs amis ont vécu cette situation.

En ce moment, il s'agit probablement en grande partie de renseignements anecdotiques, mais si ces personnes pouvaient nous raconter leur expérience personnelle, et ensuite évaluer s'ils se sont rétablis ou non, cela pourrait nous être très utile.

**Le président :** Monsieur le ministre, vous avez qualifié la table ronde qui s'est tenue en Saskatchewan en janvier dernier de première étape. Pourriez-vous nous parler des étapes suivantes dans le cadre de vos travaux d'élaboration du plan d'action national?

**M. Goodale :** Monsieur le sénateur, il est évident, d'après la discussion que nous venons tout juste d'avoir à cette table, qu'un très grand nombre de Canadiens s'intéressent énormément à ce sujet. Nous voulons veiller à ce qu'ils soient entendus.

Pendant l'organisation de la table ronde qui s'est tenue à Regina en janvier dernier, j'ai été fasciné par la vitesse à laquelle tous les invités potentiels ont répondu qu'ils seraient présents, en demandant s'ils pouvaient amener des invités et en nous recommandant d'inclure d'autres personnes précises. L'intérêt considérable qu'ils ont manifesté était sincère.

Nous avons donc conclu que la réunion de Regina était un très bon début, mais cela nous a également indiqué que nous devons organiser d'autres réunions semblables ailleurs au pays, afin de continuer à recevoir ces contributions.

Nous planifierons donc une autre série de consultations pour veiller à ce que les personnes qui pourraient avoir subi une BSO, leurs fournisseurs de services, les chercheurs et analystes dans les établissements universitaires — et leurs employés et leurs superviseurs — aient amplement l'occasion de nous communiquer les renseignements que, à leur avis, nous devons recevoir.

Nous suivrons également les travaux de votre comité, car vous avez une bonne longueur d'avance sur la question, et vous avez accompli un excellent travail.

J'espère que d'ici le milieu de l'année, nous serons en mesure de commencer à rassembler toutes ces initiatives et à élaborer le cadre du plan d'action. Toutefois, je ne peux pas me prononcer sur un échéancier final avant que nous entendions toutes les preuves. Mais je sais qu'un très grand nombre de membres du personnel paramédical, de pompiers, d'intervenants dans les services de police et dans les forces armées et d'anciens combattants ont fait valoir qu'il s'agit d'un enjeu énorme, grave et urgent. Il s'ensuit que les progrès dans l'élaboration du plan d'action profiteront à toutes les personnes concernées.

**Gina Wilson, sous-ministre déléguée, Sécurité publique Canada :** Vous nous avez demandé notre avis sur l'avenir de ces initiatives. Il faut d'abord souligner que les gens se sont réunis. Un grand nombre d'entre eux ont précisé que c'était la première réunion de ce genre, et que c'était donc la première fois que de nombreuses personnes créaient ces liens. Cette réunion a engendré la création

people connected for the first time, so they started to plan various initiatives. I would say that other networks were formed as a result.

There was also a strong request that we take those consultations back to the front line — back to police officers and paramedics who were not necessarily associated with representation but to the front line, as minister mentioned, and to families and so on. So that goes back to the grassroots approach that we talked about.

Definitely there is consensus around stigma and the words we use.

Just the fact that we had a round table, there are already off-shoots starting to build from that point.

**The Chair:** Do you see this as having a scope and applicability broader than the public service and the area of jurisdiction of the federal government? The minister mentioned National Defence, for example, but there are also first responders at the level of provincial jurisdiction. That's a huge, broad swath of public servants at various levels. Do you see your work and the roundtable leading in a direction that would include all of those areas and interests?

**Lori MacDonald, Assistant Deputy Minister, Emergency Management and Programs Branch, Public Safety Canada:** Actually, we do see it. When we look at the numbers, it is about 250,000 people who do public safety work every day at the federal-provincial-territorial levels.

One of the things that we established very quickly as a result of the round table is a tri-services working group. It is to get at the point that the previous senator made with respect to including the municipalities in there — the people who are delivering those services each and every day — as well as working groups with the federal level and an advisory council to take in the very learned experiences that you have heard about already so that we can tie all of those together in a really collaborative kind of way that you're speaking about.

**The Chair:** To end my line of questioning: The mandate letter talks about “public safety officers” and that they are not restricted to the federal government department but are much broader than that.

**Mr. Goodale:** PTSD doesn't seem to have any constitutional boundaries.

**The Chair:** Exactly.

**Mr. Goodale:** It affects people who are called on to do this serious work at all levels.

What I was interested in when we first began to extend the invitations for the round table in Regina in January is that provincial governments indicated very quickly that they were

de différents petits groupes qui ont commencé à mener des recherches. Les personnes qui mènent ces recherches ont créé des liens pour la première fois, et ils ont donc lancé la planification de diverses initiatives. Je pense que d'autres réseaux ont été formés à la suite de cette réunion.

On nous a également recommandé vivement de ramener ces consultations aux premières lignes, c'est-à-dire avec les policiers et les membres du personnel paramédical — qui n'étaient pas nécessairement parmi les représentants, mais aux premières lignes, comme le ministre l'a mentionné — et avec les familles, et cetera. Il s'agit de l'approche communautaire dont nous avons parlé.

Il y a donc visiblement consensus au sujet de la stigmatisation et du vocabulaire que nous utilisons.

Le seul fait d'avoir organisé une table ronde a engendré plusieurs initiatives qui vont faire progresser les choses.

**Le président :** À votre avis, cela s'appliquera-t-il au-delà de la fonction publique et des domaines de compétence du gouvernement fédéral? Le ministre a mentionné la Défense nationale, par exemple, mais il y a également des premiers répondants à l'échelon provincial. Il y a un très grand nombre de fonctionnaires aux divers échelons. Pensez-vous que vos travaux et votre table ronde se feront de façon à inclure tous ces domaines et ces intérêts?

**Lori MacDonald, sous-ministre adjointe, Secteur de la gestion des urgences et des programmes, Sécurité publique Canada :** En fait, nous pensons que c'est le cas. Les données révèlent qu'environ 250 000 personnes travaillent quotidiennement dans le domaine de la sécurité publique aux échelons fédéral, provincial et territorial.

À la suite de la table ronde, nous avons rapidement créé, entre autres, un groupe de travail réunissant des représentants de trois services. Je dis cela pour répondre au point qu'a fait valoir le sénateur précédent au sujet de l'inclusion des municipalités dans ce processus — les personnes qui fournissent ces services au quotidien —, ainsi que des groupes de travail à l'échelon fédéral et un conseil consultatif pour intégrer les leçons apprises dont vous avez entendu parler, afin d'intégrer tous ces éléments dans le cadre de l'approche collaborative que vous décrivez.

**Le président :** J'aimerais conclure ma série de questions. La lettre de mandat mentionne les « agents de sécurité publique » et cette appellation ne vise pas seulement les agents du ministère du gouvernement fédéral, mais elle a une portée beaucoup plus élargie.

**M. Goodale :** Le TSPT ne semble pas avoir de limites constitutionnelles.

**Le président :** Exactement.

**M. Goodale :** Il touche les gens à qui l'on demande de faire ce travail sérieux à tous les échelons.

Ce que j'ai trouvé vraiment intéressant lorsque j'ai envoyé les premières invitations à la table ronde qui s'est tenue à Regina en janvier, c'est que les gouvernements provinciaux ont répondu très

interested in joining the conversation. Because the event was in Saskatchewan, a number of provincial ministers and senior provincial officials were in attendance for the discussion.

We also raised this issue at the last federal-provincial-territorial meeting of Justice and Public Safety ministers. Clearly, the provincials are very anxious to be engaged. That's the same indication we're getting from the Federation of Canadian Municipalities.

**The Chair:** Thank you. Next is the chair of our parent National Security and Defence Committee.

**Senator Lang:** Welcome, Mr. Minister. We certainly appreciate the position and the responsibility you have.

I would like to go to a specific area, and that's the question of finances and the ability to pay for the services we're talking about. My understanding is that the RCMP, over the course of the last number of months, reassigned an additional 600 RCMP personnel to the terrorist file that is threatening Canada. At the same time, they still have the day-to-day responsibilities of policing in all our communities. Now we have a situation where we can see that significant financial obligations will be or are already with the government in respect to the question of operational stress injuries that have increased, as Senator Dagenais referred to, and various other areas of responsibilities.

The concern I have is that we keep going back to the well and saying, "Find it within your budget," when at the same time we're asking you to do more with less. Do you have any idea of the financial obligations that have been brought forward by the RCMP in order to meet their responsibilities that we're asking them to assume over and above the financial commitments that have been made?

**Mr. Goodale:** I would ask Dan Dubeau to comment on that in terms of the specific numbers as the situation presently stands.

To provide context going forward, we are identifying a new area that is not yet entirely defined in terms of its consequences. But as we lay out the action plan, we will also have to provide advice on how the obligations get paid for. We ask our first responders to do some very serious work to keep Canadians safe. You can't walk away from the financial consequences when there is a physical or psychological impact caused by the very work that we ask them to do.

rapidement qu'ils souhaitent participer à la conversation. Étant donné que l'événement se tenait en Saskatchewan, plusieurs ministres et hauts fonctionnaires provinciaux ont participé à la discussion.

Nous avons également soulevé la question lors de la dernière réunion des ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la justice et de la sécurité publique. Les ministres provinciaux ont visiblement très hâte de s'engager à cet égard. C'est la même chose pour la Fédération canadienne des municipalités.

**Le président :** Merci. La parole est maintenant au président de notre comité principal, c'est-à-dire le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

**Le sénateur Lang :** Bienvenue, monsieur le ministre. Nous sommes certainement conscients de votre position et des responsabilités qui y sont liées.

J'aimerais parler d'un domaine spécifique, c'est-à-dire la question des finances et la capacité de payer pour les services dont nous parlons. D'après ce que je comprends, la GRC, au cours des derniers mois, a réaffecté 600 employés supplémentaires au dossier du terrorisme qui représente une menace pour le Canada. En même temps, ces agents doivent continuer de s'acquitter de leurs responsabilités quotidiennes liées au maintien de l'ordre dans toutes nos collectivités. Nous pouvons actuellement constater que des obligations financières importantes seront confiées ou ont déjà été confiées au gouvernement en raison de l'augmentation du nombre de blessures de stress opérationnel, comme l'a dit le sénateur Dagenais, et en ce qui a trait à divers autres domaines de responsabilité.

Ce qui me préoccupe, c'est qu'on continue de vous demander de trouver les fonds dans le budget, mais en même temps, on vous demande de faire plus avec moins. Avez-vous une idée des obligations financières que doit assumer la GRC pour s'acquitter des responsabilités que nous lui demandons d'assumer et qui dépassent les engagements financiers déjà pris?

**M. Goodale :** J'aimerais demander à Dan Dubeau de répondre à la partie de la question qui concerne les données précises sur la situation actuelle.

Pour vous donner un peu de contexte sur l'avenir, nous cernons un nouveau domaine dont les conséquences n'ont pas encore été entièrement déterminées. Mais au fil de la mise en œuvre du plan d'action, nous devons également fournir des conseils sur le financement des exigences. En effet, nous demandons à nos premiers répondants d'effectuer du travail très difficile pour assurer la sécurité des Canadiens. Nous ne pouvons pas éviter les conséquences financières lorsque le travail que nous leur demandons de faire peut entraîner des répercussions sur le plan physique ou psychologique.

I think part of our review also includes an assessment of the fiscal consequences of the kinds of damages and injuries that they may suffer. As my associate deputy minister said, this is the first time there has been an examination of this. Maybe the conventional wisdom years gone by was, well, this is a relatively minor little thing and departments can cope with it by internal reallocation. I think we have to recognize that there is a serious cost associated with this if we're going to do the research and provide the care, support and treatment that are required and bring people back into the workforce as rapidly as possible. We have not quantified that yet, but it has to be part of the examination because you can't rob Peter to pay Paul.

**Senator Lang:** I totally agree.

You may want to comment with respect to the responsibility of the Department of National Defence, the RCMP and Veterans Affairs in trying to pull this together under one particular agency of responsibility so that we're not duplicating services in the various areas of responsibility.

**Mr. Goodale:** That's good advice. We need to be efficient and cost effective at what we do. A number of departments are involved. We will have to sort our way through what the very best administrative structure is to make sure that we're providing our services effectively and efficiently.

Dan, do you have something to add?

**Mr. Dubeau:** You were right on the 600. You asked me about the number. It was 600 that we redeployed after October 22. Obviously they were national security files where public security and safety were at risk, so we did do a reprioritization. I believe that number is now at about 450, redeployment of federal resources. We have not touched many of our contract resources — that is more our federal resources that we redeployed.

Having said that, you are right, with prioritizing one file, another file may have to wait in abeyance until we can get that worked out.

**Senator Lang:** Another file is definitely held in abeyance. I raise this with respect to the RCMP because in fairness to their responsibilities, we have a responsibility — and I think the minister said it — to ensure that they have the resources to do what we ask them to do.

My next question is about the RCMP auxiliary constable program. We talked about first responders. Unfortunately over the course of the last number of years their mandate has been reduced somewhat in respect to how they go about volunteering and being able to accompany various RCMP on their daily

Je crois qu'une partie de notre examen comprend également une évaluation des conséquences financières engendrées par les types de dommages et de blessures qu'ils peuvent subir. Comme l'a dit ma sous-ministre déléguée, c'est la première fois qu'on se penche sur cette question. Peut-être que pendant des années, on se disait simplement qu'il s'agissait d'un enjeu mineur et que les ministères pouvaient le régler par une réaffectation à l'interne. Je crois que nous devons admettre que si nous menons les recherches appropriées, que nous fournissons les soins, l'appui et les traitements nécessaires et que nous réintégrons ces personnes dans les effectifs aussi rapidement que possible, cela entraînera des coûts. Nous ne les avons pas encore quantifiés, mais cela doit faire partie de l'examen, car on ne peut pas déshabiller Pierre pour habiller Paul.

**Le sénateur Lang :** Je suis parfaitement d'accord.

Vous souhaitez peut-être formuler des commentaires sur la responsabilité du ministère de la Défense nationale, de la GRC et d'Anciens Combattants Canada dans les efforts en vue de réunir tous ces éléments dans un seul organisme responsable, afin d'éviter le chevauchement des services dans différents domaines de responsabilité.

**M. Goodale :** C'est un bon conseil. Nous devons mener nos activités et gérer les fonds de façon efficace. Plusieurs ministères participent à cette initiative. Nous devons déterminer la meilleure structure administrative qui nous permettra de fournir nos services de façon efficace et efficiente.

Dan, avez-vous quelque chose à ajouter?

**M. Dubeau :** Vous avez raison en ce qui concerne les 600. Vous m'avez demandé de vous préciser ce chiffre. Six cents ont été réaffectés après le 22 octobre. Manifestement, il y avait des enjeux liés à la sécurité nationale qui posaient un risque pour la sécurité publique, et nous avons donc réaménagé les priorités. Je crois que le nombre de réaffectations a maintenant diminué à environ 450 en ce qui concerne la réorganisation des ressources fédérales. Nous n'avons pas touché à un grand nombre de nos ressources contractuelles — nous avons plutôt réorganisé nos ressources fédérales.

Cela dit, vous avez raison, lorsqu'on donne la priorité à un dossier, un autre dossier peut être mis en suspens jusqu'à ce que nous puissions régler la situation.

**Le sénateur Lang :** Un autre dossier est certainement mis en suspens. J'ai soulevé la question de la GRC, car pour être justes en ce qui concerne les responsabilités de cet organisme, nous avons la responsabilité — et je crois que le ministre l'a mentionné — de veiller à ce que l'organisme dispose des ressources nécessaires pour faire le travail que nous lui demandons d'accomplir.

Ma prochaine question concerne le Programme des gendarmes auxiliaires de la GRC. Nous avons parlé des premiers intervenants. Malheureusement, ces dernières années, la portée de leur mandat a été réduite en ce qui concerne le bénévolat et la capacité d'accompagner divers agents de la GRC pendant leurs

routine checks and various things of that nature. Subsequently, I'm also told that the number of volunteers is starting to be less and less because they see their role being diminished in respect to this type of organization and how they can respond and be part of the general policing in these communities. I think it's very unfortunate when we have a program that is now 50 years of age and has been so successful. Also, it has provided further legitimacy for police forces within smaller communities when members of the public volunteer to work with them. It broadens the acceptance and recognition of what police forces do on a day-to-day basis.

With respect to the various responsibilities that we have regarding first responders, along with the question of whether benefits can be extended to them in some way or another, could the minister undertake to review this particular mandate and to ensure that we do everything we can to continue the program and to get the necessary volunteers to maintain the program?

**Mr. Goodale:** I'm happy to take a look at it, Senator Lang. The important thing to note, though, is that these auxiliary personnel, while performing extremely valuable functions in support of the RCMP, are not themselves RCMP officers.

**Senator Lang:** I know; I understand that.

**Mr. Goodale:** Their safety is an important consideration for their commanding officers and for the executive management of the force. Obviously we want them to be well and properly engaged. They perform very valuable functions, but at the same time, they are not trained and equipped to be in the same potentially dangerous circumstances as full-fledged officers of the force.

Dan, do you have something to add?

**Mr. Dubeau:** I agree, Senator Lang. I believe that's the refocusing of the program. It's not that we're changing the mandate; it is only because of the safety issue after the tragic death of Constable Wynn. We had one of our auxiliaries involved in that. We had the ESDC look at us. The program is designed for volunteers to do certain types of functions and not others because they are not trained at the same level nor are they equipped. That's the refocus now of the program, namely, how can they still assist us as volunteers? We still want our auxiliaries to work with us, but they may not be able to do certain activities such as going on patrol with a member. They are not armed and that's a big safety risk for us. We can't have that.

**Senator Lang:** I just want to lay this on the table and I will leave it with the minister.

**Mr. Goodale:** Please do.

vérifications de routine, et cetera. Par conséquent, on m'a également dit que le nombre de bénévoles diminue sans cesse, car ils constatent que leur rôle est moins valorisé au sein de cet organisme, et que les activités liées au maintien de l'ordre dans les collectivités auxquelles ils peuvent participer sont moins nombreuses. Je crois que c'est malheureux, car ce programme a maintenant 50 ans et il a été couronné de succès. De plus, lorsque des membres de la population, grâce à ce programme, travaillent bénévolement dans un service de police d'une petite collectivité, cela accroît la crédibilité du service. En effet, la population accepte et reconnaît davantage le travail accompli quotidiennement par les services de police.

En ce qui concerne nos diverses responsabilités à l'égard des premiers intervenants, en tenant compte de la question de savoir s'ils peuvent profiter de certains avantages, le ministère pourrait-il entreprendre un examen de ce mandat particulier et veiller à ce que nous mettions tout en œuvre pour assurer la survie du programme et pour recruter les bénévoles nécessaires à son maintien?

**M. Goodale :** Je serai heureux de me pencher sur la question, sénateur Lang. Toutefois, il est important de souligner que les membres du personnel auxiliaire, même s'ils accomplissent des fonctions extrêmement importantes pour appuyer la GRC, ne sont pas eux-mêmes des agents de la GRC.

**Le sénateur Lang :** Je sais. Je comprends cela.

**M. Goodale :** Leur commandant et la haute direction ont leur sécurité à cœur. Manifestement, nous voulons qu'ils soient à l'aise et qu'ils puissent participer aux activités de façon appropriée. En effet, ils effectuent un travail extrêmement utile, mais en même temps, ils ne sont pas formés et équipés pour se retrouver dans les mêmes circonstances potentiellement dangereuses auxquelles font face les vrais policiers.

Dan, aimeriez-vous ajouter quelque chose?

**M. Dubeau :** Je suis d'accord avec vous, sénateur Lang. Je crois que c'est le but de la réorientation du programme. Il ne s'agit pas de modifier le mandat, c'est seulement une question de sécurité à la suite du décès tragique du gendarme Wynn. Un de nos auxiliaires était présent. EDSC nous a surveillés. Le programme est conçu pour que les bénévoles accomplissent certains types de fonctions et non d'autres, car ils ne sont pas formés au même niveau et ils ne sont pas équipés adéquatement. C'est le but de la réorientation actuelle du programme, c'est-à-dire que nous devons déterminer comment les bénévoles peuvent nous aider. Nous souhaitons toujours que les bénévoles travaillent avec nous, mais il se peut qu'ils ne soient pas en mesure d'exécuter certaines activités, par exemple accompagner un agent en patrouille. Ils ne sont pas armés et pour nous, cela représente un très grand risque lié à la sécurité. Nous ne pouvons pas nous le permettre.

**Le sénateur Lang :** Je vais simplement dire ceci et laisser le soin au ministre d'y répondre ou non.

**M. Goodale :** Je vous en prie.

**Senator Lang:** We can find five different reasons why not to do something. We can always use safety as reason why we can't do something, and, at the end of the day, we wind up with a program that isn't of much value.

Everyone in a small community feels it has been important for the community at large and for the local police force. I guess I'm saying that if the training has been insufficient and you feel it's lacking in some degree, perhaps we should look at more training as opposed to saying we're just going to eliminate this. I think there are a number of ways of looking at this.

I understand the force's situation where they say, "Look, we have to make sure everybody can do the job we're asking them to do," but at the same time, I think we can proceed with the program, perhaps with a bit more training. You're basically going to eliminate it because you will find that quite a number are going to say, "Look, I don't feel that valued, so I'm not going to bother volunteering." We don't want to go there, would be my point.

I'll leave it there.

**Mr. Goodale:** I hear your point. I think we all find the auxiliary program useful and valuable. People need to be well-trained and well-equipped for the circumstances they will have to face. If there is a training issue involved here, I'm more than happy to look at that in conjunction with the force and with the commissioner.

You have asked me to have another look at it, and I am certainly prepared to do that because I agree with you that it is a valuable dimension of what the RCMP do.

**Senator Jaffer:** Thank you very much for your presentation. I am really happy that the chair has invited non-members to also be here to have this rare opportunity to ask you questions.

Minister, I listened to you carefully. In my other life I was very much involved in PTSD issues, so I have some knowledge about it. For me, PTSD is sort of the end of the thing. There are many mental health issues that happen along the line. Your mandate clearly says that you are "... to ensure that the RCMP and all other parts of your portfolio are workplaces free from harassment and sexual violence."

I bring this message to you from your RCMP members in B.C. who asked me to find an opportunity to publicly thank you for the way you so promptly and helpfully reacted to the remarks regarding the recent harassment issues that arose recently. The women members in my province that I spoke to are very grateful, but they were not happy with the commissioner. They felt the commissioner still does not get the issues. I would like you

**Le sénateur Lang :** On peut toujours trouver cinq raisons pour éviter de faire quelque chose. On peut toujours invoquer des questions de sécurité pour éviter de prendre diverses mesures et, au bout du compte, on obtient un programme qui ne vaut pas grand-chose.

Tous les membres d'une petite collectivité jugent que c'est important pour l'ensemble de la collectivité et pour le service de police local. Donc, si la formation est insuffisante et que vous dites qu'il y a certaines lacunes, peut-être que nous devrions offrir plus de formation plutôt que de dire que nous allons éliminer le programme. Je pense qu'on peut voir la chose de différentes façons.

Je comprends la position de la force policière qui dit devoir s'assurer que tout le monde peut faire le travail qu'on leur demande de faire. Cependant, je crois que nous pourrions maintenir le programme, mais en offrant peut-être un peu plus de formation. Vous allez essentiellement éliminer un programme parce que beaucoup diront qu'ils ne se sentent pas suffisamment valorisés pour donner de leur temps. Selon moi, ce n'est pas la voie à prendre.

C'est mon avis.

**M. Goodale :** Je comprends ce que vous voulez dire. Je crois que tout le monde voit le programme des gendarmes auxiliaires comme un programme utile et nécessaire. Les gens doivent être bien formés et bien outillés pour affronter les situations qui les attendent. Si c'est la formation qui est en cause ici, je serai heureux de me pencher sur la question, de concert avec la force policière et le commissaire.

Vous m'avez demandé d'y jeter un autre coup d'oeil, et je suis certainement prêt à le faire, parce que je suis d'accord avec vous pour dire que c'est un volet important du travail de la GRC.

**La sénatrice Jaffer :** Merci beaucoup pour votre exposé. Je suis très heureuse que le président ait invité des non-membres à la réunion pour leur donner la rare occasion de vous poser des questions.

Monsieur le ministre, je vous ai écouté attentivement. Dans mon autre vie, j'ai vu de très près la problématique des TSPT, alors je sais de quoi il s'agit. Pour moi, les TSPT arrivent en bout de piste. De nombreux problèmes de santé mentale se présentent en cours de route. Votre mandat indique clairement que vous devez « ... faire le nécessaire pour que la Gendarmerie royale du Canada et d'autres parties de votre portefeuille soient des milieux de travail exempts de harcèlement et de violence sexuelle ».

Je vous transmets ce message de la part des membres de la GRC de la Colombie-Britannique qui m'ont demandé de vous remercier publiquement pour la façon dont vous avez réagi, avec rapidité et efficacité, aux allégations récentes de harcèlement. Les femmes de la GRC de ma province à qui j'ai parlé sont très reconnaissantes, mais elles n'étaient pas très impressionnées du commissaire. Elles ont le sentiment qu'il n'a toujours pas compris les enjeux. Personnellement, j'aimerais que vous disiez au

personally to tell the commissioner that he may learn some lessons from you. Mental health issues cover a whole range of different issues, and the culture of the RCMP is tough.

I'm a great admirer of the RCMP. When I first came to this country, they were most inclusive and most helpful. I have nothing but good things to say about the RCMP, but there is always improvement.

Minister, I would like you to be even tougher, now, and look at mental health issues around harassment. Definitely it affects your members and then people take longer leave. In all kinds of things it shows. I ask that when you look at this whole issue, you look at the harassment issue within the RCMP.

The other issue I really want to speak to you about is that with mental health come the issues around who is part of the RCMP. Earlier on, many years ago, there was a real push for diversity. Members in B.C. tell me that the push for diversity is not how the RCMP reflects the community that it works in. It's not as promoted as much as it was before.

My first question to you is: How are we doing as far as diversity is concerned, not just in the low members but in promotion as well?

**Mr. Goodale:** Well, I would ask Dan and Sylvia if they have any specific statistics they can share today or produce for the committee about trends in diversity.

The commissioner and I have had some conversations about increasing the representation of women in all the ranks, as well indigenous and other Aboriginal peoples, together with the full cultural scope of our country.

The Aga Khan, who is a great friend of Canada, has said that he feels that our country is the finest expression of pluralism that the world has ever seen. We need to work at that in order to maintain that very fine reputation and to safeguard the values that underpin that reputation. Making sure that our national institutions are properly reflective of the true character of the country is an important part of that.

There is hardly an institution that is more truly national than the RCMP. That point needs to be constantly reinforced and re-emphasized.

On your earlier point about harassment and the two issues of mental health concerns within our national institutions, harassment and safe workplaces are obviously interconnected. You will note that both of them are explicitly mentioned in my mandate letter. Wherever the interconnections or the crosswalks may be, I have the ultimate responsibility for both. I take both of them very, very seriously.

commissaire qu'il a peut-être des leçons à apprendre de vous. Les problèmes de santé mentale sont nombreux et variés, et la culture de la GRC peut être pénible.

J'admire beaucoup le travail de la GRC. Quand je suis arrivée au Canada, j'ai vu que c'était une force très inclusive et utile. Je n'ai que de belles choses à dire à son sujet, mais il y a toujours place à l'amélioration.

Monsieur le ministre, j'aimerais que vous soyez encore plus strict dorénavant et que vous vous penchiez sur la question des problèmes de santé mentale découlant du harcèlement. Cela a certainement des répercussions sur les membres de l'organisation, qui finissent par s'absenter sur de longues périodes. Cela se répercute sur bien des choses. Je vous demanderais de consacrer un volet de cette étude au problème de harcèlement à la GRC.

L'autre point que je veux vraiment aborder est qu'avec les problèmes de santé mentale viennent d'autres problèmes concernant la composition de l'effectif de la GRC. Auparavant, il y a de nombreuses années, on faisait réellement la promotion de la diversité. Les membres de la Colombie-Britannique me disent que la GRC ne reflète plus nécessairement la collectivité qu'elle représente sur le plan de la diversité. Ce n'est plus autant favorisé qu'avant.

Voici donc ma première question : Où en sommes-nous avec la promotion de la diversité, et pas seulement aux premiers échelons, mais aussi pour les grades supérieurs?

**M. Goodale :** Eh bien, je vais demander à Dan et à Sylvia s'ils ont des statistiques sur les tendances en matière de diversité qu'ils peuvent nous donner aujourd'hui ou soumettre au comité plus tard.

Le commissaire et moi avons discuté de moyens pour accroître la représentation des femmes à tous les rangs, de même que celle des personnes autochtones, pour que l'effectif soit plus représentatif du profil culturel de notre pays.

L'Aga Khan, un grand ami du Canada, a décrit notre pays comme la plus belle expression du pluralisme que le monde ait jamais vue. Nous devons poursuivre les efforts en ce sens pour maintenir notre excellente réputation et protéger les valeurs sur lesquelles elle s'appuie. Veiller à ce que nos institutions nationales soient le réel reflet de la nature même du pays est un volet important de ces efforts.

Aucune autre institution ne peut vraiment se targuer d'être aussi nationale que la GRC. Il est important d'insister là-dessus constamment et de réitérer la chose.

Pour ce qui est de votre commentaire sur le harcèlement et les problèmes de santé mentale au sein de nos institutions nationales, la prévention du harcèlement et la création de milieux de travail sains vont évidemment de pair. Vous noterez que ma lettre de mandat fait précisément mention de ces deux éléments. Peu importe la façon dont les deux sont interreliés, ultimement, il est de ma responsabilité d'y voir. Et je prends tout cela très très au sérieux.

The commissioner and I have had several conversations about the harassment issues. I have taken some steps and he has taken some steps. We're working in conjunction with each other to make sure that we deliver very effectively on the instructions that the Prime Minister has given.

Everyone, whether a member of the RCMP or a civilian employee of the RCMP or in any way else engaged with the national police force, needs to know that when they go to work every day, they will be treated with respect and dignity for the jobs that they do. That's extremely important to me and to the Prime Minister. We will make sure that that obligation in my mandate letter is fulfilled.

**Senator Jaffer:** Minister, I'm trying to be respectful, but when the time comes for the next commissioner to be appointed, I hope you will look at some women members in the RCMP. You have some tremendous women working for you. That's just my humble request to you.

**Mr. Goodale:** Yesterday, on a very important day, International Women's Day, I was delighted to celebrate the day, in part, with women members of the RCMP. I'm happy to report that in Saskatchewan, the commander in charge of training at Depot Division, Regina, is Assistant Commissioner Louise La France and the Commanding of "F" Division in Saskatchewan is Assistant Commissioner Brenda Butterworth-Carr, a very distinguished member. By the way, in conjunction with her other responsibilities, she was very much on the scenes, hands-on, dealing with the situation in La Loche. She did a remarkable job.

**Senator Jaffer:** We all now know her and are so very proud of her.

Minister, I also want to take this opportunity to say to you that the RCMP has done tremendous work internationally, especially in the field I work on, rape investigation. As Mr. Dubeau will tell you, I went with them to set up a protocol on how to do a rape investigation. When I was in Sudan, the women in Khartoum, the capital, said, "We wish what you had set up in Darfur existed in Khartoum." I want you to convey to your members that they have done tremendous work internationally. When we are looking at setting up new ways of working in the Middle East, I urge that part of that force be the RCMP to work specifically on rape investigations. Everywhere I have gone, people have said that what our RCMP officers teach and do is most important. They do it by setting an example, so I urge you to send some RCMP officers to do this work.

One of the other things that I have heard from your members that I would like you to consider, especially when people travel internationally and suffer so badly from mental health issues, is to have help on the ground. Yes, when they come here, they may have help; but certainly, if they can get immediate help while on the ground, I would recommend that to you. It takes a while for

Le commissaire et moi avons eu plusieurs conversations au sujet du harcèlement. J'ai pris des mesures de mon côté, et lui du sien. Nous travaillons de concert pour veiller à appliquer à la lettre les directives données par le premier ministre.

Les membres de la GRC et ses employés civils, ou qui que ce soit qui est engagé par la GRC, doivent savoir en se rendant au travail tous les jours qu'ils seront traités avec respect et dignité pour le travail qu'ils font. C'est extrêmement important pour moi et pour le premier ministre. Nous allons nous assurer que cette obligation énoncée dans ma lettre de mandat sera remplie.

**La sénatrice Jaffer :** Monsieur le ministre, j'essaie de me montrer respectueuse, mais lorsque viendra le temps de nommer un nouveau commissaire, j'espère que vous envisagerez la candidature de femmes qui font partie de la GRC. Des femmes extraordinaires travaillent pour vous. C'est l'humble demande que je vous fais.

**M. Goodale :** Hier, en ce jour très important de la Journée internationale de la femme, j'ai eu le plaisir de souligner l'occasion avec des femmes de la GRC, entre autres. Je suis fier de dire qu'en Saskatchewan, le commandant en charge de la formation à la Division Dépôt, à Regina, est la commissaire adjointe Louise LaFrance et que la commissaire adjointe Brenda Butterworth-Carr, membre très distinguée de la GRC, agit comme commandant de la Division F. Soit dit en passant, en plus de s'acquitter de ses diverses responsabilités, elle a été très présente sur le terrain pour gérer la situation à La Loche. Elle a fait un travail remarquable.

**La sénatrice Jaffer :** Nous la connaissons tous et sommes tous très fiers d'elle.

Monsieur le ministre, je veux aussi profiter de l'occasion pour dire que la GRC a fait du travail extraordinaire à l'échelle internationale, notamment dans le domaine sur lequel je travaille, c'est-à-dire les enquêtes sur les cas de viol. M. Dubeau pourra vous le dire, mais j'ai travaillé avec eux pour établir un protocole à suivre pour ce type d'enquêtes. Quand je suis allée au Soudan, des femmes de Khartoum, la capitale, me disaient qu'elles auraient voulu que notre protocole établi au Darfour soit en place chez elles aussi. J'aimerais que vous disiez à vos membres qu'ils ont fait un travail remarquable sur la scène mondiale. Quand viendra le temps d'établir de nouvelles façons de travailler au Moyen-Orient, je vous recommande fortement de confier à la GRC le mandat des enquêtes sur les viols. Partout où je vais, on me dit que ce qu'enseignent et font nos agents de la GRC est d'une importance capitale. Ils prêchent par l'exemple, alors je vous prie de confier ce travail à des agents de la GRC.

Il y a une autre chose que vos membres disent et que j'aimerais que vous preniez en considération, c'est que lorsque des gens vont à l'étranger et souffrent de graves problèmes de santé mentale, ils devraient avoir de l'aide sur le terrain. Il est vrai qu'ils reçoivent de l'aide à leur retour, mais je recommanderais qu'on les aide immédiatement sur le terrain. Il faut du temps à ces personnes

people to even address it after they come home. These are not things you find out the day you land. It's a process. There could be something on the ground to help people. I'm sure you have many things, but I would like you to do some more aggressive work to ensure that people get help as soon as they have seen an incident or been part of an incident so that they get ongoing help even before they arrive home.

**Mr. Goodale:** Good advice, senator, thank you.

**The Chair:** We have been saving Senator Wallin from Saskatchewan as a clean-up hitter.

**Senator Wallin:** I appreciate the opportunity to ask a question; and I know where he lives, so I can find him.

We have been hearing testimony at this committee for many years. I'll just read some of the words of one of the most recent witnesses, the Veterans Ombudsman, who said that the system is complex and "byzantine in nature." We hear repeatedly that what happens is every time there is a change of government approach, CDS, whatever it is, we get new layers of ideas and we just layer them on top instead of removing some of the older ones.

I have a couple of comments and questions on the process of deciding who is suffering from PTSD or OSI. The adjudication process depends on who the adjudicator is. When you get in, some people have shorter track records while other people have longer track records. Some may need a bit more leeway or maybe we need a different system. Maybe there should be one person. Some have suggested the surgeon general should decide and sign off. There is one person and set of standards.

The second question is related to that: Once there is a determination, we apparently have not figured out, in any of these departments, what we believe is an acceptable level of income. It doesn't matter if it's the CF or RCMP, every case is different. We can figure it out when we know the poverty level or what a pension scheme should be or what a welfare cheque might be, but we can't seem to figure it out in this system. Regardless of what the injury is — a lost leg or PTSD — there's got to be something that we believe these service providers, these people who put their lives on the line, are owed as a basic income from which they may add or may be able to do it later. That is pretty fundamental. Is that in your thinking in this approach?

**Mr. Goodale:** It has to be part of the consideration. Both of those points, Senator Wallin, are very well taken.

As clear as one can make it in the field of psychological care, there has to be a clear threshold that needs to be consistent in the way that it is applied. We need to simplify the process because the Byzantine comment has been made repeatedly, and that's obviously not serving these people in the way they deserve.

même pour faire quelque chose à cet égard après leur retour. On ne se rend pas compte de ces choses à l'arrivée. C'est un processus. Il pourrait y avoir des ressources sur le terrain. Je suis certaine qu'il y a bien des choses, mais j'aimerais que vous vous assuriez davantage que les gens reçoivent de l'aide tout de suite après avoir été témoins ou victimes d'un incident, de sorte qu'ils puissent obtenir de l'aide avant de revenir à la maison.

**M. Goodale :** C'est un bon conseil, sénatrice. Merci.

**Le président :** La sénatrice Wallin, de la Saskatchewan, est notre frappeuse clé.

**La sénatrice Wallin :** Je suis ravie d'avoir l'occasion de poser une question; et comme je sais où il habite, je peux facilement le trouver.

Le comité entend des témoignages depuis de nombreuses années. Je vais lire les mots employés par l'un des témoins qui ont comparu très récemment. L'ombudsman des vétérans a dit que le système est complexe et que la complexité est « de nature byzantine ». Nous entendons sans cesse que lorsqu'il y a un changement de gouvernement ou qu'un nouveau chef d'état-major de la Défense est nommé, peu importe de quoi il s'agit, on crée une couche qu'on rajoute simplement par-dessus les autres plutôt que d'enlever une partie des anciennes idées.

J'ai deux ou trois observations ou questions sur le processus visant à déterminer qui souffre de l'ESPT ou de TSO. La nature du processus de décision dépend du décideur. Certaines personnes ont une feuille de route moins remplie que d'autres. Certaines ont peut-être besoin d'un peu plus de latitude ou d'un système différent. Il devrait peut-être s'agir d'une seule personne. Des gens ont proposé que le médecin général prenne la décision et donne son approbation. Il y a une personne et un ensemble de normes.

Voici sur quoi porte ma deuxième question. Une fois qu'une décision est prise, à ce qu'il paraît, aucun de ces secteurs n'a déterminé ce qu'est un revenu acceptable. Chaque cas est différent, qu'il s'agisse des Forces canadiennes ou de la GRC. Nous pouvons le déterminer lorsque nous connaissons le niveau de pauvreté ou que nous savons ce que devrait être un régime de pension ou ce que pourrait être le montant inscrit sur un chèque d'aide sociale, mais il semble que nous sommes incapables de le déterminer dans ce système-ci. Quel que soit le type de blessure — la perte d'une jambe ou l'ESPT —, ces fournisseurs de services, ces gens qui risquent leur vie, doivent avoir droit à un revenu de base qu'ils peuvent ajouter, maintenant ou plus tard. C'est essentiel. Cela fait-il partie de votre approche?

**M. Goodale :** Il faut que cela soit pris en considération. Je prends bonne note de vos deux observations, sénatrice Wallin.

Dans la mesure où on peut le faire clairement dans les domaines des soins psychologiques, il faut établir un seuil clair et il faut que cela s'applique de façon uniforme. Nous devons simplifier le processus, car la remarque sur la nature byzantine revient souvent et, évidemment, les gens ne reçoivent pas l'aide qu'ils devraient obtenir. Il faut que l'accès soit uniforme, simple et

There needs to be consistency, simplicity, timeliness in access, and then a clear definition of what the levels of service and treatment and compensation would be. That will be part of what we look at.

**Senator Wallin:** The question is, would you consider — and I'm not even sure how to formulate it — some kind of structure that does survive government changes or CDS changes so that below that level this service continues?

**Mr. Goodale:** Yes. This shouldn't depend on the longevity of governments or election cycles. The first responders who perform such valuable services do that day in, day out regardless of any political cycle. They should be entitled to a firm underpinning with the ongoing administration of sensible programs and services that are available all the time.

**The Chair:** Minister, we had asked you to be here for one hour; I think we squeezed in a little more than an hour.

**Mr. Goodale:** I was a little late, Mr. Chair.

**The Chair:** We understand that the other witnesses can stay on for a short while to answer any other questions from honourable senators.

I would like to thank you, Mr. Minister, for being here and wish you well in trying to meet all of the obligations of your department and that mandate letter that we're all watching with a great deal of interest and support.

**Mr. Goodale:** Mr. Chairman, thank you for the opportunity. I look forward to further conversations with your committee. This is a very important topic. I will be anxious to hear your advice.

**The Chair:** The minister made the point, and perhaps you could comment on this, that we're trying to avoid duplication. Veterans Affairs is doing a lot of work on this, as well as National Defence, obviously, and internationally. Various groups are now doing a lot of different research, including the institute at the Royal Military College at Queen's. We just heard the University of Regina as well. It is extremely important that this be coordinated.

On the other side there's a whole lot you can learn if you are a little bit late to the table, like maybe the RCMP might have been or other service providers like Border Services. We were in Afghanistan, and some veterans who served in the Armed Forces had missions that resulted in post-traumatic stress. This is a major new item that Veterans Affairs is starting to deal with. A lot of good programs have been developed.

rapide et il faut définir clairement les niveaux de services, les traitements et l'indemnisation. Cela fait partie des éléments que nous examinons.

**La sénatrice Wallin :** Je vais poser ma question — et je ne sais pas trop comment la formuler. Envisagez-vous d'établir une structure qui continuerait d'exister, peu importe le parti au pouvoir ou le chef d'état-major de la Défense en poste, afin que les services des autres niveaux soient maintenus?

**M. Goodale :** Oui. La longévité des gouvernements ou des cycles électoraux ne devraient pas être un facteur. Les premiers intervenants qui fournissent des services aussi précieux le font tous les jours indépendamment du cycle politique. Ils devraient bénéficier d'une assise solide, et les programmes et les services adaptés devraient être accessibles en tout temps.

**Le président :** Monsieur le ministre, nous vous avons demandé de venir comparaître durant une heure; je crois que nous avons dépassé un peu le temps prévu.

**M. Goodale :** Je suis arrivé un peu en retard, monsieur le président.

**Le président :** Nous croyons comprendre que les autres témoins peuvent rester encore un moment pour répondre à d'autres questions des sénateurs.

J'aimerais vous remercier, monsieur le ministre, d'être venu comparaître devant nous. Je vous souhaite mes meilleurs vœux de succès dans toutes les obligations de votre ministère que vous essayerez de remplir et dans le cadre de votre mandat, tel qu'il est décrit dans la lettre, que nous examinons avec un grand intérêt.

**M. Goodale :** Monsieur le président, je vous remercie de cette occasion. Je serai heureux d'avoir d'autres conversations avec votre comité. C'est un sujet très important. J'ai hâte d'entendre vos conseils.

**Le président :** Le ministre a souligné — et j'aimerais peut-être que vous disiez quelque chose à ce sujet — qu'on essaie d'éviter les répétitions. Anciens Combattants Canada travaille beaucoup en ce sens, tout comme le ministère de la Défense nationale, évidemment, et à l'échelle internationale. Divers groupes effectuent beaucoup de recherches maintenant, dont l'institut du Collège militaire royal à l'Université Queen's. Nous venons de parler de l'Université de Regina également. Il est extrêmement important que les activités soient coordonnées.

D'autre part, il est possible d'apprendre plein de choses si l'on est un peu en retard, ce qui est le cas peut-être de la GRC ou d'autres services, comme les Services frontaliers. Nous étions en Afghanistan, et d'anciens combattants qui ont servi dans le cadre de missions des forces armées se sont retrouvés avec des troubles de stress post-traumatique. Il s'agit d'un nouvel enjeu majeur dont Anciens Combattants doit s'occuper. Un grand nombre de bons programmes ont été créés.

From the RCMP's point of view, could you tell me what programs you are implementing that you have been able to coordinate? The last time you were here, you told us that a coordination meeting takes place periodically between Veterans Affairs, National Defence and the RCMP.

You also talked about the return to mental readiness program. Could you talk to us about some of those programs and how they're developing?

**Mr. Dubeau:** Thank you for the question.

The meeting itself is the services meeting together: Veterans Affairs providing services, the RCMP, DND and CF, and us. We talk about what is being planned, what the military may be considering as benefits or changes to our programs, and we incorporate that.

As a result of those meetings, the road to mental health readiness — you are correct, senator, that we have a lot to learn from our military colleagues because they have been working on this very hard. We were able to take their program and pilot it in New Brunswick, where we made modifications, because it is first responders. We made slight modifications, not major ones, working very closely with DND, and with Alice. Alice and Queen's have been involved, and with their OSI clinics. We deployed that to our membership. We are deploying that across the country with the intent to raise awareness and build resiliency to get people engaged so they understand what is going on.

We're deploying on two levels: all employees, which is one level, four hours; and all supervisors, which is six hours. As an employee, you get four hours, but as a manager you need to know more because you have to watch your own employees.

That is a program we deployed as a result of working with our colleagues in the military who have been supportive of us and have shared material. I know Sylvie has had several chats with them. Queen's University — CIMVHR, I believe it's called — has been very involved. They're involved with the University of Regina. I was at the round table and they were actually sitting there. They were there to ensure we're not duplicating and to ensure there is a coordinated approach.

There are a lot of lessons learned, and it is helping us a lot. Kudos to my military colleagues because they have done a lot of great work, and where we can adapt that to our environment we do. Some of it we can adapt, some we cannot, just because they are different operating contexts.

The road to mental health readiness is a four-hour awareness session for all employees, six hours for the leadership. It provides an awareness of what mental health is, what you have to look for, how an individual can be injured and how they can go back and forth. The intent is to raise your own awareness that as you go

Quels programmes mis en œuvre par la GRC avez-vous pu coordonner? Lors de votre dernière comparution devant le comité, vous nous avez dit qu'Anciens Combattants, le ministère de la Défense nationale et la GRC tenaient des réunions de coordination périodiquement.

Vous aviez également parlé du programme En route vers la préparation mentale. Pourriez-vous nous parler de certains de ces programmes et de la façon dont ils évoluent?

**M. Dubeau :** Je vous remercie de la question.

Concernant les réunions, les services se rencontrent : Anciens Combattants, la GRC, le MDN, et les FC. Nous parlons de ce qui est prévu, des aspects que les forces armées considèrent comme étant positifs ou des changements qui, à leur avis, devraient être apportés à nos programmes, et nous en tenons compte.

À la suite de nos rencontres, pour ce qui est du programme En route vers la préparation mentale — vous avez raison, sénateur, de dire que nos collègues militaires nous en apprennent beaucoup, car ils déploient beaucoup d'efforts sur ce plan. Nous avons été en mesure de tester leur programme au Nouveau-Brunswick, et nous avons apporté des modifications, car il s'agit de premiers intervenants. Nous n'y avons apporté que de légères modifications en collaborant étroitement avec le MDN et Alice. Alice et l'Université Queen's jouent un rôle également, ainsi que les cliniques TSO. Nous l'avons mis en œuvre pour nos membres. Nous le faisons partout au pays dans le but d'accroître la sensibilisation et de renforcer la résilience pour amener les gens à participer afin qu'ils comprennent ce qui se passe.

La formation comprend deux volets : celui offert à tous les employés, qui dure quatre heures; et celui offert à tous les superviseurs, qui dure six heures. Les employés suivent une formation de quatre heures, mais la formation des gestionnaires est plus longue puisqu'ils doivent surveiller leurs employés.

La mise en œuvre du programme découle de notre collaboration avec nos collègues des forces armées qui nous ont aidés et fourni des choses. Je sais que Sylvie a discuté avec eux à plusieurs reprises. Les gens de l'Université Queen's — je crois qu'il s'agit de l'ICRSMV — participent grandement, et collaborent avec ceux de l'Université de Regina. J'étais présent à la table ronde et ils y étaient, et ce, pour veiller à ce que nous ne répétions pas inutilement des choses et que la démarche soit coordonnée.

Beaucoup de leçons ont été tirées, ce qui nous aide beaucoup. Je félicite mes collègues militaires, car ils ont accompli un travail remarquable, et lorsque c'est possible, nous adaptons les choses à notre milieu. C'est possible de le faire pour certaines choses, mais pas pour d'autres tout simplement parce que notre contexte opérationnel est différent du leur.

Le programme En route vers la préparation mentale comprend une séance de sensibilisation de quatre heures destinée aux employés et une séance de six heures destinée aux gestionnaires. Elles servent à informer les gens sur ce qu'est la santé mentale, ce à quoi il faut s'attendre, la façon dont une personne peut être

through things, you might be injured or injured temporarily, and that's normal. That is going to happen. You shouldn't feel less of a person for doing that and for seeking help.

There are different zones. I have a pamphlet here that explains it. If you do go into a red zone, how are you, as a manager, able to engage and get that person help, to do an intervention either through our health services or Veterans Affairs, but really through our own health services? That's what we have focused on.

We have about 90 facilitators trained nationally. They were trained using the Canadian Mental Health Association as well as DND master trainers.

We are working closely. They trained our people to deliver this training, because we think it is very valuable training. We did run it as a pilot in New Brunswick. We had, I believe, the University of Moncton involved, at the OSI clinic. They were able to actually track the results. It does show it is effective. It does work, and it was able to help to build resiliency across our members.

**The Chair:** You told us before about this client reported outcome management information system, an electronic tracking system developed by Veterans Affairs that helps clinicians to better track and monitor. Is that just on paper, or are you actually doing that now?

**Ms. Châteaufort:** Based on the proposal that the University of Regina put forward for a longitudinal study, it was a mechanism where they could track, through biometrics, the behaviours of those involved in the study. From that perspective, it certainly sounds very interesting. Moving forward as part of a consortium approach and a concerted approach to looking into this research for the RCMP, that is certainly something that we want to consider.

**Ms. Wilson:** Mr. Chair, you mentioned the potential for overlap and duplication. The road to readiness is a good example where there was more of a partnership built in order to reduce overlap and duplication. Senator Wallin talked about streamlined governance for decision making and all of the various layers.

One major element of developing and coordinating a national action plan is the requirement to identify and assess all of the existing resources that exist, not only federally but provincially and territorially as well, so that we are learning from each other and not duplicating and not having an overlap.

Lori, you wanted to mention something about this issue?

**Ms. MacDonald:** Yes. On the point about duplication, the minister's mandate letter asked us to work with the Minister of Health, but we're also working with DND and Veterans Affairs so that we can have a large collaborative approach and avoid issues in terms of duplication and actually learn from each other as we go along.

blessée et le fait qu'elle peut faire des allers-retours. L'objectif, c'est de faire comprendre aux gens que dans le cadre de leurs activités, ils pourraient être blessés de façon temporaire, et c'est normal. Cela se produira. Une personne ne devrait pas se sentir anormale parce qu'elle cherche de l'aide.

Il y a différentes zones. J'ai un document qui l'explique. Si une personne se trouve dans la zone rouge, de quelle façon le gestionnaire peut-il l'aider, intervenir en passant par nos services de santé ou par Anciens Combattants, mais vraiment par nos propres services de santé? Voilà sur quoi nous axons nos efforts.

Nous avons environ 90 animateurs qui ont reçu la formation au pays. Ils ont été formés par l'Association canadienne pour la santé mentale ainsi que des instructeurs principaux du MDN.

Nous collaborons étroitement. Ils ont formé nos membres pour qu'ils puissent donner cette formation, car elle est extrêmement utile. Nous l'avons offerte au Nouveau-Brunswick et c'était un projet pilote. Je crois que l'Université de Moncton a participé, à la clinique TSO. Il a été possible de faire le suivi des résultats. La formation est efficace. Elle fonctionne et elle a permis de renforcer la résilience de nos membres.

**Le président :** Vous nous avez déjà parlé du Système de surveillance des résultats signalés par les clients, un système de suivi électronique conçu par Anciens Combattants qui aide les cliniciens à assurer un meilleur suivi et une meilleure surveillance. S'agit-il de quelque chose de concret?

**Mme Châteaufort :** C'était un mécanisme qui permettait de faire un suivi, par la biométrie, sur les comportements des gens qui ont participé à l'étude, et c'est basé sur la proposition que l'Université de Regina a présentée pour une étude longitudinale. De ce point de vue, cela semble très intéressant. À mesure que nous progressons dans le cadre d'un consortium et d'une approche concertée pour examiner ces recherches pour la GRC, c'est certainement quelque chose que nous voulons examiner.

**Mme Wilson :** Monsieur le président, vous avez parlé des chevauchements et des répétitions possibles. Le programme En route vers la préparation mentale est un bon exemple où un partenariat a été établi de manière à réduire les chevauchements et les répétitions. La sénatrice Wallin a parlé de simplification de la prise de décisions et des différentes couches.

L'un des éléments principaux de l'établissement et de la coordination d'un plan d'action national, c'est la nécessité de trouver et d'évaluer toutes les ressources qui existent, non seulement à l'échelle fédérale, mais également dans les provinces et les territoires, de sorte que nous tirons des leçons de ce que les autres font et qu'il n'y a pas de chevauchement.

Lori, vous vouliez dire quelque chose à ce sujet?

**Mme MacDonald :** Oui. En ce qui concerne les répétitions, selon la lettre de mandat, nous devons collaborer avec la ministre de la Santé, mais nous travaillons également avec le MDN et Anciens Combattants, ce qui fait en sorte que nous pouvons avoir une approche globale axée sur la collaboration et éviter les répétitions et, en fait, apprendre de l'expérience des autres.

**The Chair:** That is the reassurance we were looking for. I hope that that will continue.

That is a nice segue to Senator Wallin. You have the floor.

**Senator Wallin:** I have a comment on that issue. A couple of people have highlighted this concern as well. When we start to talk about streamlining, we sometimes talk about merging, and that's not necessarily a good thing, putting the culture of one organization into the culture of another where they then spend time trying to deal with that rather than the issues at hand. We actually need a process. It doesn't matter how many lines it goes through as long as the line is straight.

**The Chair:** We will continue to monitor what is happening. We are all very concerned about our veterans, both within the RCMP and — I shouldn't just say "and National Defence" because we're also concerned about other first responders.

**Ms. Wilson:** Correctional workers, border guards.

**The Chair:** Yes. Border security is now armed and there have been gun fights. That's the kind of thing that contributes to developing post-traumatic stress, and it doesn't always manifest itself immediately following the incident. As well, there is the impact on families. We're trying to monitor all of this.

We know that there's a tremendous amount of activity happening at the present time. So, at any time, if you have some experiences or have a new program, we would be very pleased to hear from you. Rather than having to set up a formal meeting to learn about it, we'd be pleased to hear from you.

**Ms. Wilson:** We will make a point to share as much information as we can, and we would be happy to be back as well.

**The Chair:** That's wonderful. Thank you very much for being here.

Mr. Goodale was very forthright. He's got a tremendous amount of work and responsibility. That mandate letter is quite incredible, but it does provide us with a bit of a road map.

(The committee adjourned.)

---

OTTAWA, Wednesday, March 23, 2016

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:03 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

**Senator Joseph A. Day** (*Chair*) in the chair.

**Le président :** C'est là-dessus que nous voulions être rassurés. J'espère que les choses continueront ainsi.

C'est une bonne façon d'enchaîner avec la sénatrice Wallin. La parole est à vous.

**La sénatrice Wallin :** J'ai quelque chose à dire là-dessus. Une ou deux personnes ont soulevé ce point également. Lorsque nous parlons de simplification, nous parlons parfois de fusion, ce qui n'est pas nécessairement une bonne chose : intégrer la culture d'une organisation dans celle d'une autre, qui doit alors passer du temps à s'occuper de cela plutôt que des véritables enjeux. Il nous faut un processus. Le nombre d'éléments importe peu, pourvu que le processus soit linéaire.

**Le président :** Nous continuerons à surveiller ce qui se passe. Nous nous soucions beaucoup des anciens membres, tant de la GRC que — je ne devrais pas seulement dire de la Défense nationale, car nous nous soucions également d'autres premiers intervenants.

**Mme Wilson :** Les travailleurs correctionnels et les gardes-frontières.

**Le président :** Oui. Les gens du milieu de la sécurité à la frontière sont maintenant armés et il y a eu des bagarres avec des armes à feu. C'est le genre de situation qui cause les troubles de stress post-traumatique, qui ne se manifestent pas toujours immédiatement après l'incident. De plus, il y a les répercussions sur les familles. Nous essayons de surveiller tout cela.

Nous savons que beaucoup d'activités ont lieu actuellement. Donc, à n'importe quel moment, si de nouvelles expériences, de nouveaux programmes s'ajoutent, nous serions vraiment ravis que vous nous en informiez. Plutôt que de devoir tenir une réunion pour que vous nous mettiez au courant, nous serions ravis que vous nous communiquiez l'information.

**Mme Wilson :** Nous nous chargerons de communiquer le plus de renseignements possible, et nous serions ravis de comparaître à nouveau devant vous également.

**Le président :** C'est formidable. Je vous remercie beaucoup de votre présence.

M. Goodale a été très direct. Il a beaucoup de travail et de responsabilités. La lettre de mandat est assez incroyable, mais elle nous fournit un plan, en quelque sorte.

(La séance est levée.)

---

OTTAWA, le mercredi 23 mars 2016

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 3, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leur famille.

**Le sénateur Joseph A. Day** (*président*) occupe le fauteuil.

[English]

**The Chair:** I call this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence to order.

Before I introduce our guests for today, honourable senators, I have some bad news to bring to the subcommittee, and that is the untimely death of Jim Hillyer, Member of Parliament for Medicine Hat—Cardston—Warner. He died this morning in his office. Out of respect for him and his family, I'd ask you to stand for a moment of silence.

*Honourable senators then stood in silent tribute.*

It is particularly poignant that he died serving his country, and that is exactly the area of particular interest to this Committee on Veterans Affairs. We deal with a lot of Canadians who have died or been injured serving their country.

That leads me to introducing our witnesses for today.

[Translation]

We are continuing our study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces, to veterans, to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

[English]

The Veterans Review and Appeal Board is one of the organizations that serve these groups as it offers review and appeal processes for Veterans Affairs Canada decisions on disability benefits. I'm very pleased to welcome two representatives of the board: the acting chair, Mr. Thomas Jarmyn; and the director general, Ms. Dale Sharkey.

Thank you both for being with us here today. We look forward to learning more about your activities and the evolution of the board, which I understand was created in 1995-96, in that time frame, amalgamating two other boards that existed prior to that. Your presentations and answers to our questions will be very helpful to us as we reflect on the services and benefits available to our veterans and their families.

Mr. Jarmyn, you have some introductory remarks, and then I'll go to Ms. Sharkey after you. You have the floor, sir.

**Thomas Jarmyn, Acting Chair, Veterans Review and Appeal Board:** Thank you, Mr. Chair, honourable senators. Thank you for proceeding with these hearings in what is no doubt a difficult time.

[Traduction]

**Le président :** Je déclare ouverte la séance du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

Avant de présenter nos témoins d'aujourd'hui, chers collègues, j'ai une mauvaise nouvelle à annoncer au sous-comité, et il s'agit du décès prématuré de Jim Hillyer, député de Medicine Hat-Cardston-Warner. Il est décédé ce matin, dans son bureau. Par respect pour lui et sa famille, je vous invite à vous lever pour observer un moment de silence.

*Les honorables sénateurs observent une minute de silence.*

Il est particulièrement poignant de savoir qu'il est mort au service de son pays, et c'est justement le domaine d'intérêt du Sous-comité des anciens combattants. Dans le cadre de nos travaux, il est souvent question de Canadiens qui ont perdu la vie ou qui se sont blessés en servant leur pays.

Cela m'amène à vous présenter nos témoins d'aujourd'hui.

[Français]

Nous poursuivons notre étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

[Traduction]

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est une des organisations qui servent ces groupes par l'entremise d'un processus de révision et d'appel concernant les décisions rendues par Anciens Combattants Canada en matière de prestations d'invalidité. Je suis très heureux d'accueillir deux représentants du tribunal : le président par intérim, M. Thomas Jarmyn, et la directrice générale, Mme Dale Sharkey.

Merci à tous les deux d'être des nôtres aujourd'hui. Nous avons hâte d'en savoir plus sur vos activités et sur l'évolution du tribunal qui, sauf erreur, a été créé en 1995-1996 — aux alentours de cette période — à la suite de la fusion de deux autres tribunaux qui existaient auparavant. Vos exposés et vos réponses à nos questions nous aideront beaucoup dans le cadre de nos réflexions sur les services et les prestations mis à la disposition des anciens combattants et de leurs proches.

Monsieur Jarmyn, vous avez une déclaration préliminaire à faire, après quoi nous passerons à Mme Sharkey. Vous avez la parole, monsieur.

**Thomas Jarmyn, président par intérim, Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :** Merci, monsieur le président, honorables sénateurs. Je vous remercie de tenir ces audiences durant cette période certes difficile.

[Translation]

Mr. Chair, honourable senators, thank you for inviting me here today to speak to you about the Veterans Review and Appeal Board, and how we are serving Canada's veterans. Joining me is Ms. Dale Sharkey, the board's director general.

[English]

To share a bit about myself, I'm a veteran of more than 18 years of service in the Regular and Reserve Force as a naval officer. I'm also a lawyer with more than 20 years of experience and graduate degrees in administrative law and ethics.

I am very proud to be in my current role, leading the board in ensuring fairness in the disability benefits systems for veterans and their families. The board provides veterans, members of the Canadian Armed Forces and the RCMP and their families with an independent appeal program for disability benefits decisions made by Veterans Affairs Canada. Our mission is to ensure they receive the benefits they are entitled to under law through timely, respectful hearings and fair, plain-language decisions.

I'd like to start by explaining how our process works. If a veteran is dissatisfied with a departmental decision on disability benefits, they can apply to the board for redress. Of about 30,000 veterans who sought assistance or entitlement from the department last year, about 10 per cent of those came to the board for a decision. Their cases tend to be the most complex and challenging, as the department was not able to grant entitlement at the first stage.

When a veteran comes to the board, they have access to two levels of redress: first the review hearing and then the appeal. Review hearings are conducted by panels of two board members in locations across Canada. To my knowledge, we're the only tribunal in Canada that has an even number of members on its tribunal. The reason for that is that as long as the veteran convinces one of the two members of the merits of their claim, they succeed, and that is consistent with the benefit-of-the-doubt provisions in the legislation.

At these hearings, veterans can bring forward new evidence. They can give oral testimony and have their case presented by lawyers from the Bureau of Pensions Advocates or service officers from the Royal Canadian Legion. These hearings are non-adversarial, which means no one argues against the veteran and no one opposes the veteran.

[Français]

Monsieur le président, honorables sénateurs, je vous remercie de m'avoir invité aujourd'hui pour vous parler du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et de la façon dont nous servons les vétérans canadiens. Je suis accompagné de Mme Dale Sharkey, directrice générale du tribunal.

[Traduction]

J'aimerais vous dire quelques mots à mon sujet : je suis un ancien combattant et j'ai plus de 18 ans de service comme officier de marine dans la Force régulière et dans la Force de réserve. Je suis également avocat avec un cumul de plus de 20 ans d'expérience. Je possède également des diplômes d'études supérieures en droit administratif et éthique.

Je suis très fier de mon rôle actuel, qui consiste à diriger le tribunal de manière à assurer l'équité du système des prestations d'invalidité pour les anciens combattants et leur famille. Le tribunal offre aux anciens combattants, aux membres des Forces armées canadiennes et de la GRC ainsi qu'à leurs proches un programme d'appel indépendant pour les décisions rendues par Anciens Combattants Canada concernant les prestations d'invalidité. Le tribunal a pour mission de veiller à ce que les anciens combattants obtiennent les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi grâce à la tenue d'audiences respectueuses en temps opportun, de même qu'à des décisions justes et rédigées dans un langage clair.

J'aimerais commencer en vous expliquant comment fonctionne notre processus. Si un ancien combattant est insatisfait d'une décision ministérielle sur des prestations d'invalidité, il peut présenter une demande de recours au tribunal. L'année dernière, parmi les quelque 30 000 anciens combattants qui se sont adressés au ministère pour une demande d'aide ou de prestations, environ 10 p. 100 ont fini par recourir au tribunal pour obtenir une décision. Ce sont souvent les cas les plus complexes et les plus difficiles, puisque le ministère n'a pas pu accorder de prestations à la première étape.

Lorsqu'un ancien combattant se présente devant le tribunal, deux niveaux de recours s'offrent à lui : d'abord, la révision et ensuite, l'appel. Des audiences de révision sont tenues dans différents endroits du pays par des comités composés de deux membres du tribunal. À ma connaissance, il s'agit du seul tribunal au Canada qui compte un nombre pair de membres. C'est parce que, pour avoir gain de cause, l'ancien combattant n'a qu'à convaincre un des deux membres du bien-fondé de sa demande, ce qui est conforme aux dispositions de la loi relatives au bénéfice du doute.

Pendant ces audiences, les anciens combattants peuvent apporter de nouveaux éléments de preuve et présenter leur témoignage de vive voix. Leur dossier peut être présenté par un avocat du Bureau de services juridiques des pensions ou par des officiers d'entraide de la Légion royale canadienne. Ces audiences

The review hearing is an important opportunity for veterans. It's their first and only chance to appear before decision makers to tell their story face to face. Their testimony is often significant, as it can help them establish the required link between their disability and service.

If the veteran is dissatisfied with their review decision, they can request an appeal hearing. Appeals are heard by panels of three board members who are not involved in the case at review. While the legislation does not permit oral testimony at this level, the appeal provides a further opportunity for the veteran, through their representatives, to submit new information and make arguments in support of their case.

Last year the board issued more than 2,700 review decisions and over 1,000 appeal decisions. As a result, almost 1,800 veterans received new or increased disability benefits from the board.

Let me take a moment to talk about the board members. These are the people who conduct the hearings, decide the cases and write the decisions. As independent decision makers, board members are not bound by previous decisions made by the department. They approach each case with fresh eyes. When they hear a case, board members consider the department's decision, service files and medical records, medical information provided by the veteran, the veteran's testimony and the representative's arguments to determine whether new or increased benefits should be awarded.

As acting chair I've been reaching out to military leaders about their role in encouraging serving personnel to report their injuries, to get treatment and to document nagging conditions. I cannot overstate to this committee how important it is for CF and RCMP members to document events, often which occurred many years ago, so they can reconstruct them later on when it comes time to bring forward an application for benefits.

[*Translation*]

I am often asked who our board members are and how they are chosen. Our members are motivated and dedicated Canadians who qualified for appointment through a merit-based selection process.

ne sont pas accusatoires. Autrement dit, personne ne conteste les allégations de l'ancien combattant et personne ne s'oppose à lui lors de son audience.

L'audience de révision est un moment de grande importance pour les anciens combattants. Il s'agit de la seule et unique occasion qu'ils ont de comparaître devant des décideurs pour raconter leur histoire en personne. Leur témoignage est souvent important, car cela peut les aider à établir le lien requis entre leur invalidité et leur service.

Les anciens combattants insatisfaits de la décision découlant de la révision de leur cas peuvent demander la tenue d'une audience d'appel. Les appels sont entendus par des comités composés de trois membres du tribunal qui n'étaient pas présents à l'audience de révision. Bien que la loi ne permette pas la présentation de témoignages oraux à cette instance, l'audience d'appel offre une nouvelle possibilité pour l'ancien combattant de soumettre, par l'intermédiaire de son représentant, de nouveaux renseignements et arguments à l'appui de son dossier.

L'année dernière, le tribunal a rendu plus de 2 700 décisions de révision et plus de 1 000 décisions d'appel. Ainsi, le tribunal a accordé de nouvelles prestations d'invalidité ou des prestations plus élevées à presque 1 800 anciens combattants.

Permettez-moi de prendre un instant pour vous parler des membres du tribunal. Ce sont les personnes qui tiennent les audiences, qui tranchent les cas et qui rédigent les décisions. En tant que décideurs indépendants, les membres du tribunal ne sont pas liés par des décisions antérieures prises par le ministère. Ils abordent chaque cas avec un regard neuf. Lorsqu'ils entendent une affaire, les membres du tribunal tiennent compte de la décision du ministère, des dossiers de service, des dossiers médicaux, de l'information médicale fournie par l'ancien combattant, du témoignage de l'ancien combattant et des arguments de son représentant pour déterminer si des prestations peuvent être accordées.

À titre de président par intérim, je communique régulièrement avec les dirigeants militaires pour leur rappeler qu'ils doivent encourager les militaires en service à signaler leurs blessures, à se faire soigner et à consigner tout problème récurrent. Je ne saurais trop insister devant votre comité sur l'importance pour les membres des Forces canadiennes et de la GRC de consigner les événements qui surviennent pendant leur service afin qu'ils puissent reconstituer les faits plus tard en vue d'appuyer leur demande de prestations.

[*Français*]

On me demande souvent qui sont les membres du tribunal et comment ils ont été choisis. Ce sont des Canadiens motivés et dévoués qui ont été retenus pour une nomination dans le cadre d'un processus de sélection fondé sur le mérite.

Today, 13 of the board's 20 members have military, RCMP, police, or health care backgrounds. Veterans and stakeholders have told us that all board members should have a good understanding of military and RCMP work and culture, and we agree entirely.

[English]

All members receive training from serving personnel. They also have hands-on visits to Canadian Forces bases where they learn about the physical and mental challenges that are inherent in the various trades. Members also receive continuous training on common and emerging medical conditions related to veterans' disabilities.

Let me turn now to the work we are doing to serve veterans better. Over the last years, the board has made great strides in improving the appeal program. First we made it a priority to improve decision writing. We have put significant effort into member training to ensure that decisions are written in plain language and that reasons clearly explain what has been decided and why. These efforts have yielded results. At informal feedback sessions coordinated by the Royal Canadian Legion, serving members and veterans have told us that our decisions are clearer and easier to understand. Our decisions are the most important communications tool we have, and improving those decisions will continue to be our focus as we move forward.

We've also increased access to our decisions by publishing all appeal decisions and many review decisions on the Canadian Legal Information Institute's website, or CanLII.org, a well-known online legal resource. As of this morning almost 1,850 decisions are available in their entirety for the review. This increases transparency in our decision making. It allows veterans to see how the board applies the law in cases similar to their own and shows Canadians that we are fulfilling our obligations in accordance with the statute. I encourage you, all veterans and people interested in our business to visit the CanLII website and read some of our decisions.

In addition to ensuring that hearings are fair and decisions are clearly expressed, we are mindful of the need to provide timely service or, as our legislation states, to be as expeditious as the circumstances and considerations of fairness permit. We've demonstrated our commitment to a timely process by establishing service standards for the time within our control, and we meet those standards for the vast majority of cases. We know there is room for improvement — there always is — so we will continue to focus on reducing time frames through flexible scheduling practices and close monitoring of our work.

À l'heure actuelle, 13 des 20 membres du tribunal ont été soit militaires, soit membres de la GRC, soit policiers, ou ils possèdent une expérience dans le domaine des soins de santé. Selon les anciens combattants et les intervenants, tous les membres du tribunal ont le devoir de bien comprendre le travail et la culture militaire de la GRC, et nous sommes entièrement d'accord avec cette affirmation.

[Traduction]

Tous les membres reçoivent une formation donnée par du personnel encore en service. Ils effectuent également des visites pratiques aux bases des Forces canadiennes où ils découvrent les problèmes d'ordre physique et mental inhérents aux différents métiers. Les membres reçoivent aussi une formation continue sur les affections communes et nouvelles associées aux invalidités des anciens combattants.

J'aimerais maintenant aborder les efforts que nous faisons pour mieux servir les anciens combattants. Au cours des dernières années, le tribunal a fait de grands progrès pour améliorer le programme d'appel. Tout d'abord, nous nous sommes donné comme priorité d'améliorer la rédaction de nos décisions. Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour former les membres afin de nous assurer que les décisions sont rédigées dans un langage simple et que les motifs sont clairement expliqués. Ces efforts ont porté leurs fruits. Lors des séances de rétroaction informelles coordonnées par la Légion royale canadienne, les membres en service et les anciens combattants ont indiqué que nos décisions sont désormais plus claires et plus faciles à comprendre. Nos décisions sont le plus important outil de communication que nous avons, et leur amélioration continuera d'être notre priorité.

Nous avons également amélioré l'accès à nos décisions en publiant tous les appels et beaucoup de révisions sur le site web de l'Institut canadien d'information juridique, soit CanLII.org, une ressource juridique en ligne bien connue. En date de ce matin, le site contient presque 1 850 décisions accessibles dans leur intégralité. Cela accroît la transparence de notre processus décisionnel. La publication des décisions permet aux anciens combattants de comprendre comment le tribunal applique la loi dans des cas semblables aux leurs, et montre aux Canadiens que le tribunal s'acquitte de ses obligations. J'invite tout le monde — vous, les anciens combattants et les gens qui s'intéressent à nos travaux — à visiter le site web de CanLII et à lire certaines de nos décisions.

En plus de veiller à l'équité des audiences et à la rédaction de décisions claires, le tribunal est soucieux de son obligation légale de fournir des services en temps opportun ou, comme le prévoit la loi, de traiter les demandes aussi rapidement que les circonstances et les considérations d'équité le permettent. Nous avons démontré notre engagement à l'égard de la rapidité du processus en établissant des normes de service pour la partie du processus que nous pouvons contrôler et en respectant ces normes dans la grande majorité des cas. Nous reconnaissons qu'il y a toujours matière à amélioration et nous poursuivons nos efforts en vue de

[Translation]

When it comes to improving the service we provide, we value the perspective of those we serve. The board has established an ongoing exit survey to get feedback from veterans who have had a review hearing. This exit survey has confirmed that the vast majority of veterans have a positive experience at their review hearing.

[English]

Of particular importance is that 95 per cent of veterans have told us that board members treated them with respect during the hearing process. Additionally, 93 per cent have told us that board members listened to what they had to say, and 91 per cent told us that board members have made efforts to put them at ease. The exit survey also gives veterans the opportunity to give us genuine and instructive feedback, which we have been using to further improve the hearing experience.

We're also looking to improve our operations through modernization. We're working towards paperless hearings and equipping our members with the tools, technology and training they need to fulfill that process and produce decisions in a more timely manner. All of this supports our goal of issuing timely, fair and well-reasoned decisions for veterans.

Finally, we're continuing our focus on plain language in our communications and expanding our outreach with the CAF and RCMP, veterans' organizations and other groups dedicated to supporting veterans and their families. Ultimately we want veterans to know their rights. We want them to come forward if they are dissatisfied to tell us about their situation, to know they have been heard and to have confidence in our decisions. Most of all, we want them to receive all the benefits they are entitled to under law.

[Translation]

With that, Mr. Chair, I would like to thank you for allowing me to talk to you today about the important work we do on behalf of Canada's veterans. I would be happy to answer your questions.

[English]

Thank you very much.

réduire les délais de traitement au moyen de nouvelles pratiques de planification plus souples et d'une surveillance étroite de notre travail.

[Français]

En ce qui concerne l'amélioration de nos services, nous accordons une grande importance à ceux et à celles que nous servons. Le tribunal a mené un sondage sur les départs continus afin d'obtenir des commentaires de la part d'anciens combattants qui ont participé à une audience de révision. Ce sondage a confirmé que la vaste majorité des anciens combattants ont vécu une expérience positive dans le cadre de leur audience de révision.

[Traduction]

Fait notable, 95 p. 100 des anciens combattants ont déclaré que les membres du tribunal les avaient traités avec respect au cours du processus d'audience. En outre, 93 p. 100 ont indiqué que les membres du tribunal avaient écouté ce qu'ils avaient à dire et 91 p. 100 que les membres du tribunal s'étaient efforcés de les mettre à l'aise. Le sondage de départ constitue aussi une occasion pour les anciens combattants de nous donner une rétroaction sincère et descriptive que nous utilisons pour améliorer le processus d'audience.

Nous cherchons également à améliorer nos activités grâce à la modernisation. Nous nous efforçons d'établir un processus d'audience sans papier et de donner à nos membres les outils, la technologie et la formation dont ils ont besoin pour mener à bien le processus et produire des décisions plus rapidement. Toutes ces mesures appuient l'objectif de rendre, en temps opportun, des décisions équitables et mûrement réfléchies pour les anciens combattants.

Enfin, nous continuons de nous concentrer sur le langage clair dans nos communications et d'accroître notre prise de contact avec les Forces armées canadiennes et la GRC, les organismes d'anciens combattants et d'autres groupes voués au soutien des anciens combattants et de leur famille. Au bout du compte, nous voulons que les anciens combattants soient au courant de leurs droits. Nous voulons qu'ils manifestent s'ils sont satisfaits, qu'ils nous parlent de leur situation, qu'ils sachent que nous tenons compte de leurs idées et qu'ils aient confiance dans nos décisions. Mais surtout, nous voulons qu'ils reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la loi.

[Français]

Sur ce, monsieur le président, je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de vous parler aujourd'hui de notre important travail auprès des anciens combattants du Canada. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

[Traduction]

Merci beaucoup.

**The Chair:** Thank you very much, Mr. Jarmyn. We appreciate your comments, and I'm sure there will be some questions flowing from them. First we'll go to Ms. Sharkey.

**Dale Sharkey, Director General, Veterans Review and Appeal Board:** I don't have any remarks. I'm here to support Mr. Jarmyn with any questions you may have.

**The Chair:** You're happy with his comments?

**Ms. Sharkey:** Yes. I helped him prepare them.

**The Chair:** Excellent. That's very helpful.

[Translation]

I will begin with a senator from Quebec, Senator Dagenais, who is the deputy chair of the subcommittee.

**Senator Dagenais:** I thank our guests for their presentation. I have acquainted myself with your work, and I noted that close to 50 per cent of the review or appeal applications are rejected, which is high.

When it comes to stress, medicine is a rather imprecise science. Why does the board reject requests for reviews or appeals? What is the main reason that would lead to a review?

[English]

**Mr. Jarmyn:** Usually the decision maker at the departmental level sets out in fairly clear format what is required and what the gaps are in the decision that was made. The veteran then brings their case forward to our board at review, and the legislation sets out the requirements that the veteran has to meet, and those have been interpreted by the Federal Court of Canada.

Often there is a broad range of circumstances. In some cases the veteran is unable to establish the relationship between the claimed condition and service. In other circumstances, there are issues about the diagnosis of the claim. But I would say the vast majority of cases are that the veteran has been unable to establish the relationship between the claimed condition and his or her military or police service.

[Translation]

**Senator Dagenais:** Are the decisions explained enough so that veterans have a good understanding of the grounds you have just set out?

[English]

**Mr. Jarmyn:** We've spent a great deal of time over the past few years, and indeed through training sessions — we completed a session just last week — in emphasizing the importance to members of very clearly setting out what they decided and why. You can read our decisions on CanLII.org. I think our decisions now clearly explain, in language accessible to the veteran, why we

**Le président :** Merci infiniment, monsieur Jarmyn. Vos observations nous sont très précieuses, et je suis sûr qu'elles susciteront des questions. Mais d'abord, nous allons entendre Mme Sharkey.

**Dale Sharkey, directrice générale, Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :** Je n'ai pas de déclaration à faire. Je suis ici pour seconder M. Jarmyn durant la période des questions.

**Le président :** Vous êtes satisfaite de ses observations?

**Mme Sharkey :** Oui. Je l'ai aidé à les préparer.

**Le président :** Excellent. Vous êtes bien serviable.

[Français]

Je vais commencer par un sénateur du Québec, le sénateur Dagenais, qui est le vice-président du sous-comité.

**Le sénateur Dagenais :** Je remercie nos invités de leur exposé. J'ai pris connaissance de vos travaux, et j'ai noté que près de 50 p. 100 des demandes de révision ou d'appel sont susceptibles d'être rejetées, ce qui est élevé.

La médecine en matière de stress est une science plutôt imprécise. Qu'est-ce qui motive le tribunal à rejeter des demandes de révision ou d'appel? Quelle est la principale raison qui incite à une révision?

[Traduction]

**M. Jarmyn :** En général, le décideur au niveau du ministère explique, de façon assez claire, les exigences et les lacunes dans la décision qui est rendue. L'ancien combattant présente ensuite son dossier à notre tribunal à l'étape de la révision. La loi établit les exigences que l'ancien combattant doit remplir, et ces dispositions ont été interprétées par la Cour fédérale du Canada.

Il y a souvent une vaste gamme de circonstances. Dans certains cas, l'ancien combattant n'est pas en mesure d'établir le lien entre l'état de santé allégué et le service. Dans d'autres cas, il y a des questions liées au diagnostic présenté dans la demande. Mais je dirais que, dans la grande majorité des cas, l'ancien combattant n'a pas pu établir le lien entre son état de santé allégué et son service militaire ou son service dans les forces de police.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Les décisions sont-elles suffisamment étoffées afin que les anciens combattants puissent bien comprendre le motif que vous venez d'évoquer?

[Traduction]

**M. Jarmyn :** Au cours des dernières années et, en fait, dans le cadre de nos séances de formation — nous venons d'en dispenser une la semaine dernière —, nous avons passé beaucoup de temps à rappeler aux membres l'importance d'expliquer très clairement la teneur et les motifs de leurs décisions. Vous pouvez lire nos décisions sur CanLII.org. Je crois que maintenant, nos décisions exposent clairement, dans un langage accessible aux anciens

have or have not granted. It's important as well not just for the individual veteran but also for people who may be similarly situated.

If I have a knee claim that I want to bring forward, I want to be able to look at other decisions about knee claims so that I know what I have to prove and establish before I come forward to the board, or even before I come forward to the department. That's one of the reasons we've emphasized this publication process too.

[Translation]

**Senator Dagenais:** Are there any doctors on the board? If so, do you have a reference guide for your decisions?

[English]

**Mr. Jarmyn:** We have two health care professionals, both nurses: one an occupational health nurse and one a psychiatric nurse. There are commonly accepted medical documents that we use. There are standardized documents like the Merck manual and the Mayo Clinic documents. As well we have some of our own standardized resources that have been developed with respect to particular medical conditions, such as hearing loss or osteoarthritis, and that are now commonly used by the board and the department and are available to everyone online, so they can look at them prior to showing up at a hearing. There's a broad range of resources that board members draw upon in order to make those decisions.

**The Chair:** On that point, Mr. Jarmyn, just for clarification, is it Veterans Affairs Canada that determines what medical conditions might or might not be covered? Is it up to the board members and your board to determine a relationship between particular activities that might have led to the condition?

**Mr. Jarmyn:** Typically what will happen is the veteran comes to Veterans Affairs Canada first. Veterans Affairs looks at the fact situation and the veteran's claim and attempts to crystallize a diagnosis that most adequately reflects medical the condition the veteran is suffering from. They then attempt to ask, is that related to service?

If the veteran is not successful before the department and wants to appeal, the entire file comes forward to the Veterans Review and Appeal Board to answer that question again, hopefully with new evidence, either testimony or medical, based upon the gaps that the department identified in the initial application. We work from the starting point of the department's initial review.

**The Chair:** Let me be a little more specific in the question so that it can be clear to us all. Exposure to Agent Orange at the Gagetown base — it's service related. A soldier was exposed

combattants, les raisons pour lesquelles nous avons accepté ou refusé une demande. C'est important non seulement pour l'ancien combattant concerné, mais aussi pour les gens qui pourraient se trouver dans une situation semblable.

Si j'envisage de présenter une demande pour un problème au genou, je veux être en mesure de consulter d'autres décisions portant sur le même sujet pour savoir ce que je dois prouver et établir avant de me présenter devant le tribunal ou, même, avant de m'adresser au ministère. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous mettons également l'accent sur le processus de publication.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Y a-t-il des médecins qui font partie du tribunal? Si oui, disposez-vous d'un guide de référence pour prendre vos décisions?

[Traduction]

**M. Jarmyn :** Nous comptons deux professionnelles de la santé, qui sont toutes deux infirmières : une infirmière en santé du travail et une infirmière psychiatrique. Nous utilisons des documents médicaux généralement reconnus. Il s'agit de documents normalisés, comme le manuel Merck et les documents de la Clinique Mayo. À cela s'ajoutent nos propres ressources normalisées concernant des problèmes médicaux particuliers, comme la perte auditive ou l'arthrose. Les membres du tribunal et les employés du ministère utilisent couramment ces ressources, qui sont également disponibles en ligne; ainsi, on peut les consulter avant de se présenter à une audience. Il y a donc un large éventail de ressources dont les membres du tribunal se servent avant de prendre des décisions.

**Le président :** Sur ce point, monsieur Jarmyn, à titre de précision, est-ce bien Anciens Combattants Canada qui détermine quels troubles médicaux peuvent ou ne peuvent pas être couverts? Appartient-il au tribunal et à ses membres d'établir des liens de cause à effet entre des activités particulières et des affections?

**M. Jarmyn :** D'habitude, l'ancien combattant s'adresse d'abord à Anciens Combattants Canada. Le ministère examine les faits et la demande de l'ancien combattant pour ensuite essayer d'établir un diagnostic qui correspond le plus au problème de santé dont souffre l'ancien combattant. Enfin, le ministère tente de répondre à la question suivante : l'affection est-elle liée au service?

Si l'ancien combattant n'obtient pas gain de cause devant le ministère et qu'il souhaite interjeter appel, son dossier au complet est renvoyé au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour répondre à nouveau à cette question en s'appuyant, on l'espère, sur de nouveaux éléments de preuve, qu'il s'agisse de témoignages ou de preuves médicales, selon les lacunes que le ministère a cernées dans la demande initiale. Nous prenons comme point de départ l'examen initial du ministère.

**Le président :** Permettez-moi de préciser un peu ma question afin que ce soit clair pour tout le monde. Prenons le cas de l'exposition à l'agent Orange sur la base de Gagetown — c'est lié

during his or her time on the base. The question is to the medical condition that that particular veteran has developed. Could that have been caused by Agent Orange? Is there a connection? The United States medical authority and Department of Veterans Affairs say yes. In Canada, we say no. Who makes that decision?

That is the kind of detail I'd like. I'd like you to tell us who makes that relationship.

**Mr. Jarmyn:** The first thing that the veteran does is bring forward the claim, saying, "I've been exposed to Agent Orange, and Agent Orange caused the following medical condition."

Even in the United States, that's what they do as well. It just isn't exposure to Agent Orange and, "I have a claim." It's exposure to Agent Orange, and Agent Orange caused it.

Let's use one of the most common conditions that seem to be related to Agent Orange, prostate cancer. They would come to the department and say, "I was exposed to Agent Orange, and Agent Orange caused the prostate cancer." We have accepted, in accordance with various medical journals and the like, that that relation is well established.

The question before the department then is, was the veteran exposed to Agent Orange? That often is the fact situation that's in question, and the question is often before the board. It isn't that Agent Orange exposure causes prostate cancer. It is whether or not the veteran can establish that he was exposed to Agent Orange.

**Senator White:** Thank you both for being here.

I know you manage the RCMP disability process as well. Have you done any research as to the length of time it takes, kind of womb to tomb, for an application to be processed and dealt with from the RCMP members' side?

**Mr. Jarmyn:** About 8 per cent of the claimants who appeared before us in the past year are RCMP officers.

**Senator White:** Eight.

**Mr. Jarmyn:** Eight per cent. From our perspective, we look at the point where the Bureau of Pensions Advocates or the advocate on behalf of the veteran says, "We are ready to proceed with a hearing." Typically, there is not much difference between an RCMP file and the average veteran. Right now we're looking at, from the time a file is ready to schedule to a decision at review, about 112 days.

**Senator White:** So there is no difference in the level of support whether they're a Department of National Defence veteran or an RCMP veteran? They receive the same support?

au service. Un soldat y a été exposé durant son séjour à la base. La question porte sur le problème de santé dont souffre cet ancien combattant. L'affection aurait-elle pu être causée par l'agent Orange? Y a-t-il un lien? Aux États-Unis, l'autorité médicale et le département des Anciens Combattants affirment que oui. Au Canada, nous disons que non. Qui prend la décision?

C'est le genre de détail que j'aimerais obtenir. Je voudrais que vous nous indiquiez qui établit cette relation.

**M. Jarmyn :** La première démarche que l'ancien combattant entreprend, c'est de présenter la demande en disant « J'ai été exposé à l'agent Orange et cela a entraîné le problème médical suivant. »

Même aux États-Unis, c'est ainsi que l'on procède. Il ne suffit pas d'avoir été exposé à l'agent Orange et de présenter une demande. Il faut montrer que l'exposition à l'agent Orange est à l'origine du problème médical.

Prenons un des problèmes les plus courants apparemment causés par l'agent Orange : le cancer de la prostate. Les anciens combattants s'adresseraient au ministère en indiquant qu'ils ont été exposés à l'agent Orange et que cela a causé le cancer de la prostate. Nous avons accepté, en nous appuyant sur divers journaux médicaux et d'autres parutions, que cette relation est bien établie.

Le ministère doit alors se demander si l'ancien combattant a été exposé à l'agent Orange. C'est souvent le point au sujet duquel on s'interroge, et c'est souvent le tribunal qui doit trancher. Il ne s'agit pas de déterminer si l'agent Orange cause le cancer de la prostate, mais d'établir si l'ancien combattant a été exposé ou non à l'agent Orange.

**Le sénateur White :** Je vous remercie tous les deux de témoigner

Je sais que vous gérez également le processus d'évaluation du handicap de la GRC. Avez-vous effectué des recherches pour connaître la durée du traitement d'une demande des membres de la GRC, du début jusqu'à la fin?

**M. Jarmyn :** Environ 8 p. 100 des demandeurs qui ont comparu devant nous l'an dernier sont des agents de la GRC.

**Le sénateur White :** Huit.

**M. Jarmyn :** Huit pour cent. Pour notre part, nous intervenons quand le Bureau de services juridiques des pensions ou l'avocat de l'ancien combattant indique qu'il est prêt à procéder à l'audience. Habituellement, le dossier d'un agent de la GRC ne diffère pas beaucoup de celui de l'ancien combattant moyen. À l'heure actuelle, il s'écoule environ 112 jours entre le moment où le dossier est prêt à être entendu et celui où la décision est rendue.

**Le sénateur White :** Il n'existe donc pas de différence entre le niveau de soutien offert, que l'ancien combattant soit du ministère de la Défense nationale ou de la GRC? Les anciens combattants reçoivent le même soutien?

**Mr. Jarmyn:** Yes. In fact, we've seen RCMP and DND claims presented by the Bureau of Pensions Advocates. We've seen them presented with assistance from the Royal Canadian Legion out of both groups. I would say in terms of the movement or the operations of those claims, there's no discernible difference.

**Senator White:** As you probably know, 3,800 officers, who are not members of the RCMP, have served overseas in 66 different operations for the RCMP in international scope. They're members of municipal or provincial police agencies in this country. They're not eligible under the disability legislation even though they are agents of the RCMP overseas and, in fact, might come back with a disability, often OSI or PTSD, as a result.

Have there been any appeals or attempts from any municipal or provincial police service to try and engage your department in trying to access some of the same benefits that RCMP officers receive?

**Mr. Jarmyn:** I have no knowledge of the initial contacts with any of these claimants or indeed of veterans in general with Veterans Affairs.

**Senator White:** So you deal with them later on.

**Mr. Jarmyn:** Yes. We're off to the side. We're independent, and we're kind of the next step after someone has got through the door of Veterans Affairs. I think that question would be better directed to either the minister or the deputy minister.

**Senator Mitchell:** Thank you for this presentation. Mr. Jarmyn, you mentioned at one point in your presentation that veterans and stakeholders have told you that all board members should have a good understanding of military and RCMP work and culture. I'm wondering how you would assess that. Do they or don't they?

**Mr. Jarmyn:** I think generally we do. Right now, 11 of the 20 members are either military or police in background. We have a broad range of serving backgrounds as well, from general duty officers, the RCMP, to chiefs of police who have worked their way up the chain of command and from all three services.

When members are appointed to the board, there is about a 10-week training period. That training is really tailored at the background of the individual, so people from more of a military background are likely to get more training in things like procedural fairness and medical. People from a medical background get more training about the cultural components and legal. Similarly, lawyers will get the two.

As well, by sitting in panels of two, we develop a lot of those partnerships that go on where you see a military member and someone with a different background. Most panels have people

**M. Jarmyn :** Oui. En fait, le Bureau de services juridiques des pensions a présenté des demandes tant pour la GRC que pour le MDN. Il a obtenu l'aide de la Légion royale canadienne pour ces deux groupes. Je dirais qu'il n'existe pas de différence perceptible dans le traitement de ces demandes.

**Le sénateur White :** Comme vous le savez probablement, 3 800 agents qui ne sont pas membres de la GRC ont été affectés dans 66 opérations menées à l'étranger dans le cadre des activités internationales de la GRC. Il s'agit de membres de corps de polices municipaux ou provinciaux, qui ne sont pas admissibles en vertu de la loi relative aux handicaps, même s'ils ont agi à titre d'agents de la GRC à l'étranger et qu'en fait, ils pourraient revenir de mission avec un handicap, souvent des TSO ou le SSPT.

Est-ce que certains services de police municipaux ou provinciaux ont fait des appels ou des tentatives auprès de votre ministère pour tenter d'avoir accès aux prestations que reçoivent les agents de la GRC?

**M. Jarmyn :** Je ne suis pas au fait des démarches initiales entreprises par ces demandeurs ou, en fait, les anciens combattants en général auprès d'Anciens Combattants Canada.

**Le sénateur White :** Vous vous en occupez donc plus tard.

**M. Jarmyn :** Oui. Nous faisons cavalier seul. Nous sommes indépendants, et les gens s'adressent à nous après avoir fait affaire avec Anciens Combattants Canada. Je pense qu'il vaudrait mieux poser cette question au ministre ou au sous-ministre.

**Le sénateur Mitchell :** Merci de votre exposé. Monsieur Jarmyn, vous avez indiqué, au cours de votre exposé, que les anciens combattants et les parties prenantes vous ont dit que tous les membres du tribunal devraient bien comprendre le travail et de la culture de l'armée et de la GRC. Je me demande comment vous évalueriez cette compréhension. Les membres comprennent-ils ou non ce travail et cette culture?

**M. Jarmyn :** Je pense que de façon générale, ils les comprennent. À l'heure actuelle, 11 des 20 membres du tribunal sont issus soit de l'armée, soit de la police. Ils possèdent un large éventail d'expériences, que ce soit à titre d'agents des services généraux, à la GRC, ou à celui de chefs de police s'étant élevés au sein de la chaîne de commandement, et ce, pour les trois services.

Après leur nomination au tribunal, les membres suivent une période de formation d'environ 10 semaines. Cette formation est adaptée à l'expérience de chacun; ainsi, ceux qui viennent du milieu militaire sont plus susceptibles de recevoir davantage de formation sur l'équité procédurale et les questions d'ordre médical, alors que ceux qui viennent du milieu médical recevront davantage de formation sur les éléments culturels et juridiques. Quant à ceux qui viennent du milieu juridique, ils recevront les deux formations.

De plus, comme les membres travaillent deux par deux, il s'établit souvent des partenariats entre un membre du milieu militaire et un membre issu d'un autre domaine. La plupart des

with those backgrounds on them. You learn by sitting with your colleagues. You learn about the environment and the nature of the documents you can see.

**Senator Mitchell:** One of the concerns that many have — and I've certainly had for some time — is the relationship between — I'm not saying it's pervasive necessarily, but it's not insignificant — cultural issues in the RCMP and PTSD, harassment and PTSD. I'm wondering whether you have a sense of the number of claimants who appear before you owing to PTSD or claiming that they have PTSD because of harassment, sexual or otherwise, in the RCMP.

**Mr. Jarmyn:** No. I can't really come up with that figure. Of about 2,700 first-level files, only about 8 per cent of those would have been from the RCMP. We're talking then about effectively a number of about 210 claimants total a year. Within that, we've actually got a very low number of PTSD claims.

I can't give you a significant proportion to that. Again, I think that question probably would go better to Veterans Affairs as sort of the first-level receivers of applications.

**Senator Mitchell:** Why would there be only 8 per cent RCMP? Is that because of just overall numbers, although the RCMP isn't 8 per cent as big as the military, or is it because the RCMP isn't as aware of the service?

**Mr. Jarmyn:** I can only speculate. The RCMP is probably about one third the size of the military. They have a specific sick leave regime that is unique to them, is different from the military, so that might well have some input to that as well.

We have no direct sort of feedback as to why those claimant numbers are lower. Again, I think the department may answer some of those questions in greater detail than I have.

**Senator Mitchell:** If you found in favour of that claim and it were harassment or related to some organizational cultural issue, would you be in a position to make recommendations about how that might be corrected?

**Mr. Jarmyn:** No. We're not in that role. We're simply looking at the one decision with respect to the particular case, and panellists very rarely make specific findings of harassment. Generally they're asking a different question, which is whether these events either contribute to or cause the claimed medical condition. Whether or not those events elevated to the level of harassment is not really before the panel. It's simply whether or not the events that the applicant maintains happened to them during their service, either in the military or the RCMP, caused the claimed condition.

**Senator Lang:** Welcome to our guests.

équipes comprennent des membres venant de milieux différents. En travaillant avec ses collègues, on apprend au sujet de l'environnement et de la nature des documents qu'on peut voir.

**Le sénateur Mitchell :** S'il est un point qui en préoccupe plus d'un — et c'est certainement mon cas depuis un certain temps —, c'est la relation, pas nécessairement omniprésente, mais certainement non négligeable, qui existe entre la culture de la GRC et le SSPT et le harcèlement. Je me demande si vous avez une idée du nombre de demandeurs qui comparaissent devant vous en raison du SSPT ou qui affirment qu'ils ont acquis ce syndrome en raison du harcèlement, sexuel ou autre, qu'ils ont subi à la GRC.

**M. Jarmyn :** Non. Je ne peux vraiment pas vous donner de chiffre. Des quelque 2 700 dossiers de premier niveau, à peine 8 p. 100 environ concernent des membres de la GRC. Cela équivaut à environ 210 demandes par année, dont bien peu concernent le SSPT.

Je ne peux vous fournir de pourcentage précis à ce sujet. Ici encore, je pense que cette question s'adresse davantage à Anciens Combattants Canada, qui est, en quelque sorte, la première instance qui reçoit des demandes.

**Le sénateur Mitchell :** Pourquoi seulement 8 p. 100 des demandeurs viennent-ils de la GRC? Est-ce simplement une question de nombre, même si la GRC n'équivaut pas seulement à 8 p. 100 de l'armée, ou est-ce parce que la GRC ne connaît pas le service?

**M. Jarmyn :** Je ne peux qu'émettre des hypothèses. La taille de la GRC équivaut probablement à un tiers de celle de l'armée. Elle applique son propre régime de congés de maladie, qui diffère de celui de l'armée; cela peut avoir une incidence sur les chiffres également.

Aucune rétroaction directe ne nous permet de savoir pourquoi le nombre de demandeurs est plus bas. Une fois de plus, je pense que le ministère pourrait répondre à certaines de ces questions en fournissant plus de détails que moi.

**Le sénateur Mitchell :** Si vous tranchez en faveur d'un demandeur dans un dossier de harcèlement ou de problème de culture organisationnelle quelconque, pourriez-vous formuler des recommandations sur ce qui pourrait être corrigé?

**M. Jarmyn :** Non. Tel n'est pas notre rôle. Nous prenons simplement une décision dans des dossiers précis, et il est très rare que les membres concluent qu'il y a eu harcèlement. De façon générale, ils cherchent plutôt à déterminer si les événements sont ou non à l'origine du problème médical allégué. Ils ne tentent pas vraiment d'établir si ces événements constituent du harcèlement; ils déterminent simplement si les événements qui, aux dires du demandeur, se sont produits dans le cadre de ses fonctions au sein de l'armée ou de la GRC ont causé le problème médical allégué.

**Le sénateur Lang :** Bienvenue à nos invités.

I noticed in your opening remarks you stated that last year the board issued more than 2,700 review decisions and over 1,000 appeal decisions. From my quick calculations that means there were roughly 10 decisions made every day in order to meet those numbers that you gave us.

Could you perhaps tell us how the number of hearings you've had relates to the past five years? Are we seeing an increase in hearings?

**Mr. Jarmyn:** No. In fact, we're seeing a decrease in the number of hearings on a year-over-year basis. Our workload has generally gone down, for any one of a number of reasons. I think there has been a tendency that favourability at the first-level decision makers in the Department of Veterans Affairs seems to have gone up, which is one of the reasons I think our workload has gone down.

**Senator Lang:** Perhaps I can follow up on that. Has the number of hearings at the first level increased over the course of the last number of years?

**Mr. Jarmyn:** I think the first application numbers at the departmental level seem to have been up slightly, yes, from what I know.

**Senator Lang:** I just want to pursue one other area, and it has to do with the question of retroactivity for medical treatment. The Veterans Ombudsman recommended that veterans who receive a favourable decision from the board be compensated retroactively for the medical treatment they needed effective to the date of their original application to Veterans Affairs Canada.

What progress has been made on that recommendation, if any?

**Mr. Jarmyn:** I think the ombudsman has done a follow-up with respect to that and clarified it. That recommendation really isn't something that is in the power of the board. The board has the capacity to make a decision and make an effective date, and what the department does with that decision is governed in accordance with the legislation. We really only have the capacity to interpret and apply the legislation given to us. There may well be a need, if they're going to give effect to that, for legislative change, but the delivery of medical treatment and when medical treatment comes forward isn't something the board has authority over.

**Senator Lang:** To clarify for the record, I want to get a pragmatic example of how this would work. If a veteran comes forward and does not agree with the initial decision by the review board and it goes to the appeal board, then your mandate, if you give a positive appeal to the individual, starts on that day? It doesn't go back to when the individual initially put in his or her application?

J'ai remarqué que, dans votre exposé, vous avez indiqué que le tribunal a rendu une décision dans le cadre de plus de 2 700 dossiers de révision et plus de 1 000 dossiers d'appel. Si je fais un calcul rapide, cela signifie qu'il a rendu environ 10 décisions par jour pour correspondre aux chiffres que vous nous avez donnés.

Comment cela se compare-t-il avec les cinq derniers exercices? Constatons-nous une augmentation des audiences?

**M. Jarmyn :** Non. En fait, nous constatons une diminution du nombre d'audiences d'un exercice à l'autre. Notre charge de travail a généralement diminué pour diverses raisons. Je crois que le nombre de décisions favorables au premier palier du processus décisionnel au sein du ministère des Anciens Combattants semble avoir augmenté, ce qui explique notamment la diminution de notre charge de travail.

**Le sénateur Lang :** J'aimerais poursuivre dans la même veine. Le nombre d'audiences au premier palier a-t-il augmenté au cours des derniers exercices?

**M. Jarmyn :** Je crois que le nombre de premières demandes au ministère semble avoir légèrement augmenté, selon ce que j'en sais.

**Le sénateur Lang :** J'aimerais traiter d'un autre sujet; cela concerne l'indemnisation rétroactive pour les traitements médicaux. L'ombudsman des vétérans a recommandé que les vétérans qui obtiennent une décision favorable du tribunal puissent se faire indemniser rétroactivement pour les traitements médicaux dont ils ont eu besoin depuis la date de la présentation de leur demande à Anciens Combattants Canada.

Des progrès ont-ils été réalisés au sujet de cette recommandation?

**M. Jarmyn :** Je crois que l'ombudsman a fait un suivi à ce sujet et a apporté des précisions. Cette recommandation n'est pas vraiment du ressort du tribunal. Nous pouvons rendre une décision et fixer la date de prise d'effet, et ce que fait le ministère de cette décision est prévu dans la loi. Nous ne pouvons qu'interpréter et appliquer la loi en place. Si le ministère y donne suite, il faudra peut-être modifier la loi, mais la prestation des traitements médicaux et le moment de cette prestation ne relèvent pas du tribunal.

**Le sénateur Lang :** À titre de précision aux fins du compte rendu, j'aimerais avoir un exemple concret du fonctionnement. Si un ancien combattant est insatisfait de la décision rendue par le comité de révision et qu'il demande une audience d'appel, votre mandat commence-t-il à partir de cette journée-là, si vous lui donnez raison? La décision ne s'applique pas rétroactivement depuis la date à laquelle la personne a présenté sa demande en premier lieu, n'est-ce pas?

**Mr. Jarmyn:** We have potentially two questions for us: one under the Pension Act, one under the New Veterans Charter. Under the Pension Act we set an effective date in accordance with section 39, which is the later of the date of application or three years prior to the date of the decision. That's what the statute requires us to do.

We can make a retroactivity award above and beyond that of up to a further two years where there have been administrative delays beyond the control of the member.

Under the New Veterans Charter, the effective date, because we're making an award, is simply a date of decision, whether or not there are medical benefits, which we don't look at. We don't have the issue of whether or not particular forms of treatment should or shouldn't be covered — for example, physiotherapy or medications, anything like that. None of that is before the board. It's simply whether this condition is related to service and whether the veteran is entitled to an award under the New Veterans Charter.

**Senator Lang:** That clarifies it for me. Just one other area, and I want to refer to the House of Commons Standing Committee on Veterans Affairs that recommended in 2012 that Veterans Affairs Canada and the board be more proactive in explaining to veterans what is required in terms of evidence to appeal a department's decision on disability benefits. I could see a situation where a veteran may be dissatisfied with the initial decision but still doesn't quite understand the evidence that has to be provided to support his or her appeal.

Do you provide support to that particular individual, if asked, to at least help him or her know exactly what information you will need in order to consider his or her case?

**Mr. Jarmyn:** No, we don't, but from a process perspective there are a couple of things that happen. I wasn't on the board in 2012, but what I've seen in the past two and a half years is the Department of Veterans Affairs is writing fairly detailed decisions that explain what documents they've reviewed in coming to the decision, what they've decided and why. That becomes the road map for the veteran as they go forward.

The Department of Veterans Affairs Act also provides that any veteran can have free legal advice from the Bureau of Pensions Advocates. The veteran can then go to the Bureau of Pensions Advocates with their decision. The bureau has access to the entirety of the veteran's file and can figure out how best to present the case at the next level and what further evidence needs to be augmented and provided to the board in order to come to a decision in their favour.

**M. Jarmyn :** Nous avons possiblement deux situations devant nous en vertu de la Loi sur les pensions et de la Nouvelle Charte des anciens combattants. En vertu de l'article 39 de la Loi sur les pensions, notre décision prend effet à partir de celle des dates suivantes qui est postérieure à l'autre entre la date à laquelle la demande a été présentée et une date précédant de trois ans la date de la décision. C'est ce que prévoit la loi.

Nous pouvons accorder une compensation rétroactive supplémentaire pouvant aller jusqu'à deux ans de plus, s'il y a eu des retards administratifs indépendants de la volonté du demandeur.

En vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants, comme nous accordons une indemnité, la date de prise d'effet est tout simplement la date de la décision, qu'il y ait ou non des avantages médicaux, ce dont nous ne tenons pas compte. Nous ne devons pas déterminer si tels traitements devraient être couverts. Nous n'avons qu'à penser à la physiothérapie ou aux médicaments, par exemple. Le tribunal n'est pas saisi de cette question. Nous devons seulement déterminer si le problème de santé est lié à son service et si l'ancien combattant est admissible à une indemnité en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

**Le sénateur Lang :** C'est plus clair. J'ai une autre question, et j'aimerais faire référence à ce qu'a recommandé en 2012 le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, à savoir qu'«Anciens Combattants Canada et le tribunal devraient être plus proactifs et expliquer aux anciens combattants les exigences en matière de preuve auxquelles ils doivent satisfaire en vue d'interjeter appel de la décision du ministère concernant des prestations d'invalidité. Je peux m'imaginer une situation où un ancien combattant est insatisfait de la décision initiale, mais il ne comprend pas encore très bien les éléments de preuve qu'il doit présenter pour appuyer son appel.

Offrez-vous du soutien à une personne qui le demande pour au moins l'aider à savoir exactement les renseignements dont vous avez besoin pour examiner son dossier?

**M. Jarmyn :** Non. Nous ne le faisons pas, mais il y a certains aspects en ce qui concerne le processus. Je n'étais pas au tribunal en 2012, mais je constate depuis deux ans et demi que le ministère des Anciens Combattants rédige des décisions relativement détaillées en vue d'expliquer les documents qui ont été examinés pour en arriver à la décision, ce qui a été décidé et les raisons. Cela sert de guide pour la suite des choses pour les anciens combattants.

La Loi sur le ministère des Anciens Combattants permet également aux anciens combattants de recevoir des conseils juridiques de la part du Bureau de services juridiques des pensions quant à leur décision. Cet organisme a accès à l'ensemble du dossier de l'ancien combattant et peut déterminer la meilleure stratégie pour présenter le dossier au prochain palier et les éléments de preuve qu'il faut renforcer et communiquer au tribunal pour obtenir une décision qui leur est favorable.

**Senator Wallin:** I have a quick clarity question right at the beginning before I go on. Thank you, if you will indulge me.

I didn't see it anywhere, but in terms of technology, can a veteran appear by FaceTime, Skype or anything, or must they be physically present in front of your two members?

**Mr. Jarmyn:** We hold hearings in one of three ways: They are physically present, and that's the vast majority of cases — I would say almost 97 per cent. Some proceed by teleconference; we have had a number of cases where a mobility-challenged veteran has appeared with advocates in the room with the panel and we just dial in the veteran. And sometimes we do our hearings by video conference — not by Skype, but where they go to a local Veterans Affairs office and they use the usual government video conferencing system to appear before our review panel.

**Senator Wallin:** Your presentation was very clear, and I appreciate that. I would like to ask both of you to take a step back because what we keep hearing here, and Senator Lang went at some of the issues as well, is your assessment of why it is and how it is that people land on your doorstep.

We have heard from an awful lot of people that what we need to do is kind of de-layer the system of rules, regulations and policies. We keep coming up with new stuff, we keep layering that on top, and it gets so complicated for the veteran and even for the system itself. I think I'm quoting the ombudsman when he said it was a Byzantine and complex system.

Do you two see a way to streamline the system before we get to you? Who should make decisions about "attributable to service"? Should that be a surgeon general or someone else? Who does an informed assessment? Do we have enough people across the country to do it? Once veterans are in civilian life, how do they come back and access the system? Do they still have access to free legal advice, all of that? Where is the problem, even though your workload is going down? Why is it that so many people have to go and see you?

**Mr. Jarmyn:** Where we are now, I'm going to say about 10 per cent of applicants end up coming to see us on the initial applications for review.

These matters are complex. For anyone who has been in the service, Senator White would know, the medical files generated over the course of a veteran's life are substantial documents. Just the documents associated with the annual health assessments are dramatic, in and of themselves, never mind for people hurt during service. That is a complicated aspect of the matter.

**La sénatrice Wallin :** J'aimerais avoir une petite précision avant de poursuivre. Merci, si vous me le permettez.

Je n'ai vu aucune mention à ce sujet, mais je me demandais si un ancien combattant peut utiliser des outils technologiques, comme FaceTime ou Skype, pour témoigner ou s'il doit être physiquement présent devant les deux membres du tribunal.

**M. Jarmyn :** Les anciens combattants ont trois options en matière d'audience. Ils peuvent être physiquement présents, et c'est le cas dans la vaste majorité des dossiers, soit environ 97 p. 100 des cas. Certains témoignent par téléconférence; nous avons également des audiences où des représentants d'un ancien combattant à mobilité réduite se trouvent dans la pièce avec les membres du tribunal et nous appelons l'ancien combattant. Nos audiences se font aussi parfois par vidéoconférence. Nous n'utilisons pas Skype, mais les anciens combattants peuvent se rendre dans un bureau local d'Anciens Combattants Canada et utiliser le système habituel de vidéoconférence du gouvernement pour témoigner devant notre comité de révision.

**La sénatrice Wallin :** Votre exposé était très clair, et je vous en remercie. J'aimerais vous demander de prendre un peu de recul, parce que nous entendons sans cesse expliquer pourquoi, selon vous, c'est le cas et comment les gens en viennent à vous saisir de leur dossier, et le sénateur Lang a abordé certains aspects.

Nous avons entendu un très grand nombre de personnes nous dire que le système de règles, de règlements et de politiques a besoin d'une cure d'amincissement. Nous créons sans cesse de nouveaux éléments; nous continuons d'ajouter des aspects. Cela devient très complexe pour l'ancien combattant et même le système. Je crois que c'est l'ombudsman qui a dit que c'est un système d'une complexité byzantine.

Avez-vous une idée de la manière de rationaliser le système en amont de vous? Qui devrait prendre les décisions en ce qui concerne ce qui est « attribuable au service »? Est-ce le médecin général ou une autre personne? Qui s'occupe de réaliser une évaluation éclairée? Avons-nous suffisamment de gens au pays pour ce faire? Lorsque les anciens combattants sont de retour à la vie civile, comment ont-ils accès au système? Peuvent-ils encore recevoir gratuitement des conseils juridiques et tout le reste? Où se trouve le problème, même si votre charge de travail diminue? Pourquoi autant de personnes doivent-elles vous saisir de leur dossier?

**M. Jarmyn :** Actuellement, je dirais qu'environ 10 p. 100 des personnes demandent une révision de la première demande.

Ces questions sont complexes. Pour tous ceux qui ont donné des années de service — et le sénateur White en sait quelque chose —, les dossiers médicaux d'un ancien combattant sont volumineux. Les bilans de santé annuels sont spectaculaires en soi. Nous pouvons donc nous imaginer ce à quoi ressemblent les dossiers des personnes blessées pendant leur service. Cela ajoute à la complexité du dossier.

With respect to the initial adjudications, it is important that we get the files and get them digitized in an appropriate manner. The system seems to be getting better at that, at generating those electronic files so that we can move things from place to place very quickly. I think in the past year or so definitely the decisions I've seen indicate that adjudicators are moving pretty quickly on files. I sit on reviews fairly regularly, and I'm seeing decisions on applications that were made in early 2015 that the department has rendered sometime in mid-2015. The applicant has taken that decision away, gone to BPA, gotten legal advice with respect to the file, put the case at ready to schedule, and we've rendered a decision. The decision hasn't gotten out the door, but we heard the case last week, and the decision will go out the door probably in the next five or six weeks.

**Senator Wallin:** Is there somewhere in the system, though, and where a lot of this evidence is anecdotal, that there might be more than 10 per cent coming to you if they weren't frustrated or hadn't given up? It's hard to deal with that, I know.

We hear this on a range of issues, that members of the CF, and I'm sure it's true of the RCMP, when they are active have trouble accessing medical care. Certainly once they're injured it becomes more complicated, depending on where they live. We just don't have the number of people who can even perform adequate assessments, given what we all know about how complicated things like PTSD are, and delayed onset and all of those issues.

I'm trying to figure out where there's one place we could fix that would move that along.

**Mr. Jarmyn:** I think there are two separate issues there. First of all, there is the issue of assessment, and I have a sense that, particularly with respect to psychiatric conditions, there is a degree of frustration about that.

Often what ends up happening now is that the department is making a finding with respect to entitlement in order to bring the person into the system, which means they give an interim assessment but the condition hasn't fully stabilized. In other words, the department is convinced that the veteran has the condition, wants to treat it but isn't convinced of the full extent of the condition, or they know the condition hasn't stabilized.

They get the veteran in the system, get them treated, and then let treatment play its course. We see that as a fairly regular matter of people wanting to appeal those interim assessments, which were made solely for the purpose of getting the person in the door, getting them treatment.

En ce qui a trait aux décisions initiales, il importe d'obtenir les dossiers et de les numériser de manière adéquate, et le système semble créer de mieux en mieux ces dossiers électroniques en vue de transférer très rapidement des documents d'un endroit à l'autre. Au cours plus ou moins de la dernière année, les décisions que j'ai vues indiquent certainement que les arbitres examinent relativement rapidement les dossiers. Je siège assez régulièrement à des comités de révision, et je vois des décisions rendues par le ministère au milieu de 2015 concernant des demandes qui ont été présentées en début 2015. Le demandeur a pris connaissance de la décision du ministère, a communiqué avec le Bureau de services juridiques des pensions, a obtenu des conseils juridiques concernant son dossier et a indiqué que son dossier était prêt à être inscrit au calendrier, et nous avons rendu une décision. La décision n'a pas encore été communiquée, mais nous avons entendu le cas la semaine dernière, et la décision sera communiquée probablement d'ici cinq ou six semaines.

**La sénatrice Wallin :** Toutefois, serait-il possible que plus de 10 p. 100 des anciens combattants dans le système vous saisissent de leur dossier s'ils n'étaient pas frustrés ou qu'ils n'avaient pas baissé les bras? Je sais que ces renseignements sont largement anecdotiques, mais je sais également que c'est difficile pour eux.

En ce qui concerne une gamme d'éléments, nous entendons que les membres des FC — et je suis persuadée que c'est également vrai pour ceux de la GRC — ont de la difficulté à avoir accès à des soins médicaux lorsqu'ils sont des membres actifs. Il va sans dire que lorsqu'ils sont blessés cela devient encore plus complexe, selon l'endroit où ils se trouvent. Nous n'avons tout simplement pas suffisamment de gens qui peuvent réaliser des évaluations adéquates, étant donné tout ce que nous savons au sujet de la complexité des problèmes de santé comme le SSPT, des problèmes à apparition tardive et de tout le reste.

J'essaie de trouver un aspect que nous pourrions corriger pour faire avancer les choses.

**M. Jarmyn :** Je crois qu'il est question ici de deux problèmes distincts. Premièrement, il y a la question de l'évaluation, et j'ai l'impression qu'il y a une certaine frustration à ce chapitre, particulièrement en ce qui a trait aux troubles psychiatriques.

Il arrive maintenant souvent que le ministère décide qu'une personne y a droit pour lui permettre d'entrer dans le système, ce qui signifie qu'elle reçoit une évaluation provisoire, mais le problème de santé ne s'est pas encore tout à fait stabilisé. Autrement dit, le ministère est convaincu que l'ancien combattant a un problème de santé et souhaite lui offrir des traitements, mais il n'est pas convaincu de l'ampleur du problème de santé ou il sait que le problème de santé ne s'est pas encore tout à fait stabilisé.

Le ministère permet à l'ancien combattant d'entrer dans le système et de recevoir des traitements, et il laisse ensuite le traitement suivre son cours. Nous voyons régulièrement des gens qui veulent interjeter appel des évaluations provisoires, qui ont été réalisées dans le seul but de permettre à ces personnes d'entrer dans le système et de recevoir des traitements.

There is some of that frustration going on. Then there is, I think, anecdotal evidence that's dated. As I say, my impression now is that cases are moving on pretty quickly; particularly the musculoskeletal cases are moving along quickly.

**The Chair:** So far you are doing okay, Mr. Jarmyn. Ms. Sharkey doesn't want to intervene at all.

**Mr. Jarmyn:** That's because she prepped me.

[Translation]

**Senator Dagenais:** When you are sick and need care, the delays are always too long for the person who is ill.

In addition, the House of Commons Standing Committee recommended in 2012 that the board try to reduce the delays in rendering its decisions. I do not know if you attained the objective set by the parliamentary committee. If for some reason the objective was not met, what prevented you from meeting that objective?

[English]

**Mr. Jarmyn:** This year 87 per cent of our decisions have been promulgated within our 42-day service standard. That's an improvement over our previous year, but even then we're meeting our service standard as well.

I think we're going to keep on doing that. Some cases are more complex, where follow-up information is required and follow-up analysis. We have business processes in place to make sure none of those files slips through the cracks, because even a complex file we want to move along as quickly as we can.

One of the reasons we're focusing on improving our technology in the switch to a paperless process is I have members who sit in hearings across the country, and members in eight different physical locations. If I have to be couriating paper back and forth, I could potentially lose 4 of those 42 days with files in the hands of a courier. If I can get a conversion over to a paperless process, hopefully in the next year, I think we'll be able to make that 87 per cent figure better, but right now we are meeting our service standard, and we are going to continue to meet it.

[Translation]

**Senator Dagenais:** You substantiate things very well, Mr. Jarmyn. Thank you for your answers.

Il y a une certaine frustration à ce chapitre. Je crois qu'il y a aussi des renseignements anecdotiques qui ne sont plus actuels. Comme je l'ai dit, j'ai maintenant l'impression que les dossiers avancent assez rapidement, particulièrement les dossiers relatifs aux troubles musculosquelettiques.

**Le président :** Jusqu'à maintenant, vous vous en sortez bien, monsieur Jarmyn. Mme Sharkey ne ressent pas du tout le besoin d'intervenir.

**M. Jarmyn :** C'est parce qu'elle m'a bien préparé.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Lorsqu'on est malade et qu'on a besoin de soins, les délais sont toujours longs pour la personne malade.

De plus, le comité permanent de la Chambre des communes avait recommandé, en 2012, que le tribunal tente de réduire les délais liés à la prise de décisions. Je ne sais pas si vous avez atteint l'objectif fixé par le comité de la Chambre des communes. Si, pour quelque raison que ce soit, l'objectif n'a pas été atteint, qu'est-ce qui a empêché l'atteinte de cet objectif?

[Traduction]

**M. Jarmyn :** Au cours du présent exercice, 87 p. 100 de nos décisions ont été rendues dans un délai de 42 jours, soit notre norme de service. C'est une amélioration par rapport à l'exercice précédent, même si nous satisfaisions déjà à notre norme de service.

Je crois que nous continuerons en ce sens. Certains dossiers sont plus complexes que d'autres, et nous avons besoin de renseignements complémentaires et d'une analyse de suivi. Nous avons des processus opérationnels en place pour nous assurer qu'aucun dossier n'est laissé pour compte, parce que nous voulons examiner le plus rapidement possible les dossiers, même s'il s'agit d'un cas complexe.

Nous mettons notamment l'accent sur l'amélioration de nos outils technologiques en vue de passer à un processus sans papier, parce que nous avons des membres qui siègent à des audiences partout au pays et des membres qui se trouvent à huit endroits différents. Si je dois envoyer par courrier des documents, je risque de perdre 4 des 42 jours, parce que c'est dans le courrier. Si je réussis la transition vers un processus sans papier d'ici le prochain exercice, comme je l'espère, je crois que nous serons en mesure d'améliorer ce 87 p. 100, mais nous satisfaisons pour l'instant à notre norme de service, et nous continuerons de le faire.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Vous vous en sortez très bien, monsieur Jarmyn. Je vous remercie de vos réponses.

[English]

**Senator Lang:** I wanted to follow up on Senator Wallin's question on the mandate you have through your legislation at the present time. Is there anything that could be done legislatively that would allow you to do your job more efficiently? If so, what is it?

**Mr. Jarmyn:** I think legislatively we have the tools. Our mandate is very clearly set out in all three pieces of legislation, those being the Veterans Review and Appeal Board Act, the New Veterans Charter and the Pension Act. We have before us two very limited questions, which are finding a relationship to service and assessing the extent of the impairment.

I think we have the mandate that's necessary to answer those questions. If Parliament chose to bring other issues before us, then that would be Parliament's decision, and we would ask ourselves how we need to do that. Right now I'm comfortable that we have the legislative tools necessary to answer the questions before us properly in the statutes.

**Senator White:** You triggered a question, actually. You talked about the ability to gather all the information for a veteran so that the appeals board could do their job. That has been pretty easy for military and RCMP up until now because the files of the RCMP and the military are actually kept by the agencies or the departments that manage the employees.

The RCMP have now switched over to OHIP in Ontario, so now they're actually managed by local medical authorities, so no longer are they necessarily tracking the same. In fact, I understand there will be a change for all RCMP members and that they'll be dealt with by the local compensation boards instead of being managed by the RCMP itself.

Do you see that as being more challenging for you in the future to access all that information? I served 19 years in the Arctic and didn't even know we had access to Veterans Affairs and had to go to health centres to track down any information I needed. It was challenging if I had an issue at that point. With 22,000 sworn officers, do you not see that as being a challenge down the road for you as well?

**Mr. Jarmyn:** I noticed, even before the transition to the new sick-leave regime for the RCMP, that there was a definite difference in the nature and quality of the files related to the RCMP and the military. The RCMP had some degree of a centralized filing system, but not nearly as well controlled as the military seemed to have.

When I spoke to the staff relations program last year, I spoke about these changes. I emphasized to them that it's important for them to get out to members of the RCMP that they need to be the

[Traduction]

**Le sénateur Lang :** J'aurais une question complémentaire à celle de la sénatrice Wallin au sujet de votre mandat actuel en vertu de votre loi. Y a-t-il quelque chose que nous pourrions faire sur le plan législatif pour vous permettre d'accomplir plus efficacement votre travail? Dans l'affirmative, de quoi s'agit-il?

**M. Jarmyn :** Je crois que nous avons les outils sur le plan législatif. Notre mandat est très clairement établi dans les trois mesures législatives : la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), la Nouvelle Charte des anciens combattants et la Loi sur les pensions. Nous sommes saisis de deux questions très restreintes. Nous devons trouver le rapport qui existe avec le service et évaluer l'ampleur de l'invalidité.

Je crois que nous avons le mandat dont nous avons besoin pour répondre à ces questions. Si le Parlement choisit de nous saisir d'autres questions, ce sera sa décision, et nous examinerons la façon d'y arriver. Pour l'instant, je suis d'avis que nous avons les outils législatifs nécessaires pour répondre aux questions dont nous sommes saisis en vertu des lois.

**Le sénateur White :** J'ai une question qui m'est venue en fait à l'esprit en vous écoutant. Vous avez parlé de la capacité de recueillir tous les renseignements pour un ancien combattant pour que vos comités puissent faire leur travail. C'était relativement facile jusqu'à maintenant pour les militaires et les membres de la GRC, parce que leur dossier était en fait conservé par les organismes ou les ministères qui s'occupent des employés.

La GRC passe maintenant par le Régime d'assurance-santé de l'Ontario dans cette province. Bref, ce sont maintenant les autorités médicales locales qui s'occupent des membres de la GRC. Le suivi ne sera plus nécessairement le même. Je crois aussi comprendre qu'il y aura un changement qui touchera tous les membres de la GRC. Ce seront maintenant les commissions locales des accidents du travail qui s'en occuperont au lieu que ce soit la GRC elle-même.

Croyez-vous que vous aurez plus de difficulté dans l'avenir à avoir accès à tous les renseignements? J'ai servi 19 ans dans l'Arctique et je ne savais même pas que j'avais accès à Anciens Combattants Canada. Je devais me rendre dans des centres de santé pour trouver l'information dont j'avais besoin. Si je rencontrais un problème à cette étape, c'était difficile. Avec 22 000 policiers assermentés, ne croyez-vous pas que cela vous causera aussi des problèmes dans l'avenir?

**M. Jarmyn :** Même avant la transition vers le nouveau régime de congés de maladie pour la GRC, j'avais constaté une différence marquée dans la nature et la qualité des dossiers entre les membres de la GRC et les militaires. La GRC avait un certain système de classement centralisé, mais ce système n'était vraiment pas aussi bien que semblait l'être celui pour les militaires.

J'ai parlé l'an dernier de ces changements aux gens du Programme des relations fonctionnelles. Je leur ai expliqué qu'il était important de faire savoir aux membres de la GRC qu'ils doivent être les gardiens de leurs propres dossiers médicaux, les

custodians of their own medical files, move these things from place to place with them and ensure that they get from doctor to doctor as they go from location to location.

It is going to be a challenge, and, as I would say even for a military member, they need to know what's in their file. I think RCMP members are going to have to take positive control of that, and I think that's a message the SRR Program could get out.

**Senator White:** By the way, the SRR Program is gone. It's now defunct. They have no representation at this point.

**Mr. Jarmyn:** Whoever ends up substituting in that environment, I think it's a message that management needs to get out and that members need to take control of as they go from point to point.

**The Chair:** Could we have a clarification on the acronym?

**Mr. Jarmyn:** Staff Relations Representative Program.

**Senator White:** If I can point out that the staff relations program has been taken away by the RCMP as a result of a Supreme Court decision. Nothing is in place to represent the 22,000 RCMP officers, and in fact I'm not sure that we're going to see much of an improvement when it comes to worker's compensation programs fulfilling the need that the RCMP used to fulfill. Thank you for that, Mr. Jarmyn.

**The Chair:** What would your equivalent be within in the Armed Forces in terms of obtaining information from the staff and members' points of view?

**Mr. Jarmyn:** In the military there is a much more centralized and controlled health care system. When I posted from base to base, I would do my out routine and with that, when I signed off on the out routine, the base orderly room would get my medical and personnel files, put them together and send them to my next unit. In that next unit, those things would be broken apart and sent to the appropriate medical facility or the appropriate orderly room for maintenance, and then on the next posting the whole process repeats itself.

It's a much more centrally controlled system than the RCMP seems to have.

**The Chair:** Senator White was pointing out that is not the case, and in fact it's getting less centralized in the RCMP.

**Mr. Jarmyn:** That would be my impression.

**The Chair:** Does that pose some difficulties for the member who might be seeking some relief from you?

**Mr. Jarmyn:** We don't need documents. That's not the only way of establishing a claim. However, the reality is for all of us — I mean, I can barely remember what I was doing this time last year, let alone what I was doing this time 25 years ago. If I have my documents related to either my unit employment record or my

apporter d'un endroit à l'autre et s'assurer que leurs dossiers sont transférés d'un docteur à l'autre lorsqu'ils passent d'un endroit à l'autre.

Je crois que cela va être difficile — et je dirais, même pour les militaires —, puisqu'ils ont besoin de savoir ce qui est dans leur dossier. Je crois que les membres de la GRC vont devoir prendre résolument le contrôle de cela, et je crois que c'est un message que le Programme des RRF pourrait relayer.

**Le sénateur White :** En passant, le Programme des RRF n'existe plus. Ils n'ont aucun représentant pour l'instant.

**M. Jarmyn :** Peu importe qui prendra la relève, je crois que c'est un message que la direction doit relayer : les membres doivent assurer le suivi de leur dossier d'un endroit à l'autre.

**Le président :** Peut-on savoir ce que signifie cet acronyme?

**M. Jarmyn :** Il s'agit du Programme des représentants des relations fonctionnelles.

**Le sénateur White :** Permettez-moi de souligner que la GRC a retiré ce programme à la suite d'une décision de la Cour suprême. Il n'y a rien pour représenter les 22 000 agents de la GRC, et je crois qu'on ne verra pas beaucoup d'amélioration pour répondre à ce besoin relativement aux programmes d'indemnisation des travailleurs, besoin que la GRC avait l'habitude de combler. Merci de cette précision, monsieur Jarmyn.

**Le président :** De quel mécanisme équivalent les forces armées disposent-elles pour obtenir de l'information du personnel et connaître les points de vue de ses membres?

**M. Jarmyn :** Chez les militaires, le système de santé est beaucoup plus centralisé et beaucoup mieux contrôlé. Lorsque je devais changer de base, je réglais les formalités de départ. Quand j'avais terminé, la salle des rapports de la base recevait mon dossier médical et mon dossier personnel; elle les réunissait et les envoyait à ma prochaine unité. Dans cette autre unité, les dossiers étaient scindés, et les diverses parties étaient acheminées aux services appropriés, aux responsables des soins de santé, ou à la salle des rapports pour une mise à jour. Le processus se répétait à l'affectation suivante.

C'est un système qui jouit d'un contrôle beaucoup plus centralisé que ce que la GRC semble avoir.

**Le président :** Le sénateur White faisait remarquer que ce n'est pas le cas, que le système devient en fait moins centralisé dans la GRC.

**M. Jarmyn :** C'est bien ce que je crois.

**Le président :** Est-ce que cela peut poser problème aux membres qui vous demandent de l'aide?

**M. Jarmyn :** Nous n'avons pas besoin de documents. Ce n'est pas la seule façon de faire une réclamation. Néanmoins, c'est une réalité qui nous concerne tous. Je veux dire, j'arrive à peine à me rappeler ce que je faisais l'année dernière à pareille date, alors je me souviens encore moins de ce qui s'est passé il y a 25 ans. Si j'ai

medical record, that triggers memory. Documents are a helpful thing in doing that and even in triggering testimony about what ended up happening and giving that colour that panel members find so important in deciding whether or not entitlement can be granted.

**The Chair:** Can you remind us? You said about 20. What is your authorized strength of hearing officers?

**Mr. Jarmyn:** We're authorized a complement of 25 board members, and we presently have 20.

**The Chair:** You have 20. How many of those 20 are actually able to do work and how many are off on some sick leave situation?

**Mr. Jarmyn:** Everybody is doing work right now. We have periodic things — knee operations and those sorts of things — where people are off for a couple of months, but we have 20 people who are ready and sitting.

**The Chair:** Do you handle your cases through a case manager who chooses who is going to be on these various panels?

**Mr. Jarmyn:** No. What ends up happening is — for example we have a panel sitting in Montreal today. We assign the panel there. It's the Bureau of Pensions Advocates who puts the case on the docket, and that docket is then sent to our scheduling unit, I think, two weeks prior to the panel actually arriving up. We make sure that everything is ready to go, and then the cases are heard. Typically in a week a panel sits, they hear 19 cases across the week sitting Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, going five, five, five, four.

**The Chair:** These are various cases that are managed by the Bureau of Pensions Advocates?

**Mr. Jarmyn:** Well, managed isn't quite the right word. They are assigned to the docket. It's the Bureau of Pensions Advocates, ultimately, like any lawyer, who puts a file on a docket and who has to say, "Yes, we're ready to proceed with the hearing." They will note a case as being ready to schedule, and we will then have a panel in that location, but they will ultimately put the individual case on a particular panel's docket about two weeks prior to the panel sitting.

**The Chair:** Who lines up the veteran?

**Mr. Jarmyn:** The Bureau of Pensions Advocates. When they put the case on, they have confirmed that the veteran is ready to proceed.

**The Chair:** They've got all the evidence they need.

les documents qui rendent compte de mon parcours en matière d'affectations ou mon dossier médical, cela peut faire remonter des souvenirs. Les documents sont utiles à cet égard. Ils peuvent même permettre au demandeur de se rappeler exactement ce qui s'est passé et de livrer le témoignage que les membres de comité trouvent si important pour décider s'ils vont reconnaître ou refuser l'admissibilité.

**Le président :** Pouvez-vous nous rafraîchir la mémoire? Vous avez dit 20. À combien d'agents d'audience avez-vous droit?

**M. Jarmyn :** Le tribunal a droit à 25 membres et il y en a présentement 20.

**Le président :** Vous en avez 20. Combien d'entre eux sont vraiment en mesure de travailler et combien sont en congé de maladie?

**M. Jarmyn :** Présentement, tout le monde travaille. Nous avons des épisodes — chirurgie de la hanche et d'autres choses de ce type — qui forcent certains membres à prendre une pause d'un ou deux mois, mais nous avons 20 personnes qui sont prêtes à siéger et qui siègent.

**Le président :** Est-ce que vous avez quelqu'un qui s'occupe de la gestion des dossiers, qui choisit qui siègera aux différents comités?

**M. Jarmyn :** Non. Par exemple, nous avons un comité qui siège à Montréal, aujourd'hui. Nous affectons le comité à cet endroit. C'est le Bureau de services juridiques des pensions qui inscrit tel ou tel cas au registre des causes. Le dossier est ensuite acheminé à notre unité chargée de l'horaire des audiences, deux semaines avant que le comité se réunisse. Nous veillons à ce que tout soit prêt pour l'audience, puis les cas sont entendus. Habituellement, lorsqu'un comité siège pendant une semaine, il entend 19 cas, soit cinq le mardi, cinq le mercredi, cinq le jeudi et quatre le vendredi.

**Le président :** Est-ce que ce sont les différents cas que gère le Bureau de services juridiques des pensions?

**M. Jarmyn :** Eh bien, gérer n'est pas le terme exact. Les cas sont inscrits au registre du tribunal. En fin de compte et comme le ferait n'importe quel avocat, c'est le Bureau de services juridiques des pensions qui doit inscrire le dossier au registre et dire : « Oui, nous sommes prêts pour l'audience ». Le bureau signalera que le cas peut d'ores et déjà être inscrit au calendrier des audiences. Nous organiserons ensuite un comité dans la région visée, mais c'est le bureau qui doit inscrire les différents cas au registre des comités particuliers, environ deux ans avant que le comité ne siège.

**Le président :** Qui fixe l'ordre de comparution des vétérans?

**M. Jarmyn :** Le Bureau de services juridiques des pensions. Le bureau se sera assuré que le vétérans concerné est prêt à aller de l'avant avant d'inscrire son cas au registre.

**Le président :** Le bureau vérifie qu'il a tous les éléments de preuve dont il aura besoin.

**Mr. Jarmyn:** Yes, and that they're going to be able to testify or proceed by teleconference.

**The Chair:** Who makes the arrangement for the hearing room?

**Mr. Jarmyn:** We have standard hearing rooms in almost every location. We use Veterans Affairs premises in most locations, and in places we visit less often we use hotel rooms, and we book those facilities with Commissionaires to provide security.

[Translation]

**Senator Dagenais:** When I was the president of the Quebec Provincial Police Association, I represented the police officers of the Sûreté du Québec. Some of the police corps had worked on missions with RCMP officers in Haiti, among others, and I believe there are still police officers in Haiti who are working with MINUSTAH. One of our police officers had issues related to post-traumatic stress.

We had an employee assistance program. As president of the association, I had to make sure that the police officer received all of the treatments the employee assistance program could provide. The police officer mentioned that he wanted to be admitted to the veterans' hospital. I replied that he could not benefit from both systems, since he already had access to the employee assistance program. That program provided psychological care, and there was also the health insurance plan, which was managed by the association. I told him that he could not request admittance to the veterans' hospital, because he could not access both insurance programs.

Are there similar cases involving municipal or provincial police officers who would have liked to access services offered to veterans, but could not do so because of duplication, as there were services offered by the police corps? Did you ever come across any cases like that?

[English]

**Mr. Jarmyn:** No, I have not. Typically the veterans who appear before us are either RCMP or military veterans of some specific sort. There are very small subgroups, Merchant Marine, et cetera, who may appear before us — or family members of those people. I don't know to what degree Veterans Affairs provides programming for people who didn't fit into those groups. The deputy minister would probably be better to speak to that.

**The Chair:** Mr. Jarmyn, I'd like to get back to that 20 to 25. You have 20 hearing officers on now. Are they all based in Charlottetown?

**M. Jarmyn :** Oui. Il veille aussi à ce que le vétéran soit en mesure de témoigner ou d'assister à l'audience par voie de conférence téléphonique.

**Le président :** Qui prend les arrangements pour la salle d'audience?

**M. Jarmyn :** Nous avons des salles d'audience standardisées à peu près partout. Nous utilisons les bureaux d'Anciens Combattants dans la plupart des endroits. Là où nous allons moins souvent, nous utilisons des chambres d'hôtel et, par souci de sécurité, nous veillons à ce qu'il y ait des commissionnaires sur place.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Lorsque j'étais président de l'Association des policières et policiers provinciaux du Québec, je représentais les policiers de la Sûreté du Québec. Certains des corps policiers membres avaient travaillé en mission avec des policiers de la GRC à Haïti, entre autres, et je crois qu'il y a encore des policiers à Haïti qui travaillent au sein de la MINUSTAH. Or, l'un de nos policiers avait éprouvé des problèmes liés au stress post-traumatique.

De notre côté, nous avons un programme d'aide au personnel. Donc, à titre de président de l'association, je devais m'assurer que le policier puisse recevoir tous les traitements prévus par le programme d'aide au personnel. Le policier m'avait mentionné qu'il voulait être admis à l'hôpital des anciens combattants. Cependant, je lui avais répondu qu'il ne pouvait pas bénéficier de deux systèmes, puisqu'il avait déjà accès au programme d'aide au personnel. Ce programme offrait des services de soins psychologiques et il y avait aussi le programme d'assurance-maladie, qui était géré par l'association. Je lui avais dit qu'il pouvait faire la demande à l'hôpital des anciens combattants, mais qu'on ne pourrait pas lui fournir les deux programmes d'assurance.

Y a-t-il des cas semblables de policiers municipaux ou provinciaux qui auraient voulu bénéficier du service offert aux anciens combattants, mais qui n'ont pu y avoir accès pour des raisons de double emploi quant aux services offerts par leur corps policier? Avez-vous eu connaissance de ces dossiers?

[Traduction]

**M. Jarmyn :** Non. Habituellement, les vétérans que nous entendons sont des vétérans de la GRC ou des anciens combattants de tel ou tel type. Ce sont parfois de très petits sous-groupes — marine marchande, et cetera — ou des membres des familles. Je ne sais pas quels programmes Anciens Combattants offre aux personnes qui ne trouvent pas leur place dans ces groupes. Le sous-ministre serait mieux à même de vous dire ce qu'il en est.

**Le président :** Monsieur Jarmyn, j'aimerais revenir à la question du nombre de membres. Vous disposez présentement de 20 agents d'audience. Sont-ils tous basés à Charlottetown?

**Mr. Jarmyn:** No, they're not. We presently have, I believe, six in Charlottetown, including myself. We have one member in Halifax, a couple each in Quebec City, Montreal and Ottawa, two outside of Toronto, and one each in Edmonton, Vancouver and Victoria.

**The Chair:** The House of Commons report suggested training, and specifically with respect to the culture of the RCMP and the military. What have you done to implement that training that wasn't being done before, which prompted that recommendation by the House of Commons?

**Mr. Jarmyn:** A couple of things: One, we have improved our representation on the board of RCMP and military officers, and that's been a definite benefit with respect to addressing that issue. We also, in the course of our annual training, basically break it down into two elements. There are the medical and cultural types of issues, which really do go together, and then there are the strictly legal issues.

For example, last week, out of a four-day training session I would say probably a day-and-a-half of it was in relation to matters related to the military, and PTSD and harassment issues in particular. That's where we break it down in our annual training sessions, and it's part of our annual introductory training at the beginning, when a member comes onto the board.

**The Chair:** You mentioned in your remarks that the introductory training was for a period of how many days?

**Mr. Jarmyn:** About 10 weeks in Charlottetown.

**The Chair:** With one person in Halifax, two in Ottawa, and so on, have you experienced any difficulty in team building when you have people spread out like that? Or do you get them together frequently enough that they would develop the spirit of the board?

**Mr. Jarmyn:** First of all, we do have monthly processes — monthly teleconferences — with respect to issues before the board where everybody is brought up to speed. We have an annual training conference, as well, where folks come together to work on these issues.

There is also the fact that we all sit with each other on an ongoing basis. There might well be some challenges if people were sitting alone, but we try to keep a decent rotation up among members so that they're sitting with their colleagues and they're getting a little sense of the tone of what's going on, and I think the introductory training process addresses some of that too.

**The Chair:** Thank you for that. I'd just like to finish off with a question I was asking you earlier about where the decisions are being made.

**M. Jarmyn :** Non. Je crois qu'il y en a six à Charlottetown, incluant moi. Nous en avons un à Halifax, deux à Québec, deux à Montréal et deux à Ottawa, deux en périphérie de Toronto, un à Edmonton, un à Vancouver et un autre à Victoria.

**Le président :** Le rapport de la Chambre des communes proposait qu'il y ait de la formation, notamment en ce qui a trait à la culture de la GRC et des militaires. Qu'avez-vous fait qui ne se faisait pas avant pour mettre en place cette formation à laquelle le rapport faisait allusion?

**M. Jarmyn :** Deux choses. Premièrement, nous avons donné plus de place aux officiers de la GRC et des forces armées au sein du tribunal, ce qui a fait beaucoup pour remédier à ce problème. Deuxièmement, nous avons scindé notre formation annuelle en deux volets. D'une part, nous parlons des problèmes médicaux et d'ordre culturel — qui vont les uns avec les autres — et, d'autre part, nous abordons les aspects strictement juridiques.

Par exemple, nous avons une formation de quatre jours la semaine dernière. Je dirais qu'une journée et demie a été consacrée aux questions qui concernent les militaires, notamment l'état de stress post-traumatique et les problèmes de harcèlement. Voilà comment nous employons notre temps lors de nos séances de formation annuelles. Les questions culturelles sont aussi abordées lors de la formation de base que tous les nouveaux membres doivent suivre.

**Le président :** Dans votre exposé, vous avez mentionné la durée de cette formation de base. Combien de jours comporte-t-elle?

**M. Jarmyn :** Elle dure environ 10 semaines et elle se donne à Charlottetown.

**Le président :** Avec une personne à Halifax, deux à Ottawa et ainsi de suite, avez-vous déjà eu de la difficulté à constituer un esprit d'équipe? Au contraire, vous rassemblez-vous assez souvent pour permettre l'édification d'un esprit particulier au tribunal?

**M. Jarmyn :** Tout d'abord, nous avons des processus mensuels qui prennent la forme de téléconférences et qui portent sur les questions qui concernent le tribunal. C'est l'occasion de mettre tout le monde au courant de ce qui se passe. Nous avons aussi une séance de formation annuelle qui permet entre autres aux membres de se réunir pour travailler sur ces questions.

Il y a aussi le fait que nous siégeons tous régulièrement les uns avec les autres. Il y aurait peut-être des problèmes si les membres siégeaient seuls, mais nous essayons de faire en sorte qu'il y ait une bonne rotation parmi nos membres. Nous veillons à ce que chacun ait l'occasion de siéger avec ses collègues, ce qui lui permet de se faire une idée de ce qui se passe. Je crois que la formation de base fait aussi quelque chose en ce sens.

**Le président :** Merci. J'aimerais terminer en revenant sur une question que je vous ai posée tout à l'heure au sujet des prises de décision.

A veteran applies for benefits because he's suffering from what he believes to be exposure to Agent Orange, and he's developed a particular type of leukemia. That effect from exposure to Agent Orange is not recognized as one of the potential outcomes of being exposed in Canada, but is in the United States. He's refused in Canada because there's no nexus, no connection, between them; but it is recognized in another jurisdiction that there possibly is a connection.

Who makes the decision? What has to take place to break this wall?

**Mr. Jarmyn:** There would be two questions asked with respect to that veteran's case, one being whether he was exposed to Agent Orange.

**The Chair:** I asked you to assume that.

**Mr. Jarmyn:** Assuming that, the other question is whether there is medical evidence to support that claim. With respect to that veteran, one would expect that if he has leukemia, he probably has a treating physician of some sort who could provide us with an opinion that the leukemia is related to the Agent Orange exposure that happened in 1966 or 1967, and issues that may well be relevant with respect to that; of course there's the period of time between the exposure and the onset of the leukemia, and the virulence of the symptoms. Hopefully, his treating physician would be able to provide us with medical evidence with respect to that.

If a veteran is able to provide credible medical evidence of any question, and it's not contradicted, then they will establish entitlement.

**The Chair:** Who would go out and get the contradiction? Would you do that?

**Mr. Jarmyn:** We don't solicit evidence one way or the other on a claim. When I say "contradicted," often, particularly in more complex cases, there are a number of medical opinions on file. We have to weigh those and determine whether there are contradictions or they line up; and then we balance them out if there are contradictions.

**The Chair:** Applying the statutory requirement that you give the benefit of the doubt to the veteran, if a medical opinion is that it can't be said definitively that the leukemia was caused by that, and assuming there was exposure to Agent Orange, which you will assess, that could be one of the possible outcomes?

**Mr. Jarmyn:** If a medical opinion said it's probable that the Agent Orange caused or likely caused leukemia, then "may" becomes a questionable thing. "May" is a statement of possibility. We would have to assess the actual quality of opinion to come to an answer on that.

Un vétéran demande des prestations parce qu'il souffre d'un mal qu'il croit attribuable à une exposition à l'agent Orange. Il est aux prises avec une sorte de leucémie. Or, au Canada, ce mal n'est pas reconnu comme conséquence possible d'une exposition à l'agent Orange, mais ce l'est aux États-Unis. Il voit sa demande refusée parce que le Canada ne reconnaît pas de lien entre son affection et l'agent; mais dans une autre administration, ce lien est envisagé comme possible.

Qui prend la décision? Que faut-il pour faire tomber ce mur?

**M. Jarmyn :** Le vétéran se ferait poser deux questions. On chercherait d'abord à savoir s'il a bel et bien été exposé à l'agent Orange.

**Le président :** Veuillez présumer que c'est le cas.

**M. Jarmyn :** Comme cela a été établi, il s'agirait de savoir s'il a des preuves médicales pour étayer sa réclamation. Dans le cas qui nous intéresse, on présume que le vétéran voit probablement un médecin traitant qui pourrait nous expliquer le lien qu'il fait entre la leucémie de son patient et le fait que ce dernier ait été exposé à l'agent Orange en 1966 ou 1967 et nous parler des questions connexes. Par exemple, il pourrait parler du laps de temps qui s'est écoulé entre le moment de l'exposition et l'apparition de la leucémie, et de la virulence des symptômes. Dans le meilleur des cas, le médecin traitant serait en mesure de fournir des preuves médicales du lien allégué.

Si un vétéran peut fournir une preuve médicale crédible pour tout ce qu'on lui demande et que ces preuves ne sont pas contredites, le tribunal reconnaît l'admissibilité.

**Le président :** Qui se charge de soutenir la contradiction? Qui fait les démarches en ce sens?

**M. Jarmyn :** Nous ne demandons pas des preuves pour étayer le pour et le contre. Lorsque je dis « contredire », il faut savoir que, bien souvent et notamment dans les cas complexes, nous disposons déjà dans nos dossiers d'un certain nombre d'opinions en matière de santé. Nous devons donc examiner ces opinions afin de vérifier si elles contredisent ou confirment ce qui est soutenu. Lorsqu'il y a des contradictions, nous essayons de les mettre en équilibre avec la preuve.

**Le président :** En tenant compte de l'exigence législative qui vous demande d'accorder le bénéfice du doute au vétéran, si l'opinion médicale affirme qu'on ne saurait affirmer sans l'ombre d'un doute que la leucémie a été causée par cela — toujours en présumant qu'il y a bel et bien eu exposition à l'agent Orange, ce que vous allez d'ailleurs établir —, le tribunal pourrait statuer qu'il en est ainsi?

**M. Jarmyn :** Si l'opinion médicale dit qu'il est possible ou vraisemblable de croire que la leucémie a été causée par l'agent Orange, l'adjectif « possible » peut devenir matière à débat. On parle ici de probabilités. Dans ce cas, il nous faudra évaluer la qualité même de l'opinion pour résoudre l'impasse.

**The Chair:** You know how difficult it is for an 80-year-old veteran to chase after a very busy professional medical person to write the kind of opinion that would satisfy you.

**Mr. Jarmyn:** That's why the Bureau of Pensions Advocates is so helpful to veterans as it's their job. They provide that representation like I did to workers compensation clients when I was in private practice. They provide that degree of representation. They frame the question for the doctors so that the answer is as favourable as possible.

**The Chair:** Colleagues, are there any questions arising from that?

**Senator White:** What is your test — the balance of probabilities, beyond a reasonable doubt? What is the tipping point where you agree?

**Mr. Jarmyn:** The Federal Court of Appeal has said that the veteran has to establish the facts in support of a case on a balance of probabilities. In a subsequent decision in *Cole*, they said that all they have to do is find a significant relationship.

**Senator White:** So it's a lower level than a balance of probabilities.

**Mr. Jarmyn:** It's more than 1 per cent lower than 49, using the numbers of that the Federal Court of Appeal stated.

**The Chair:** Would it help you to meet your deadlines if you had those other five positions filled and operating?

**Mr. Jarmyn:** No. We meet our deadlines in the vast majority of cases. In the cases that we don't, there is something about the cases that needs more time to be handled. A greater level of analysis needs to happen. Maybe there's some follow-up information that the panel thinks needs to be provided after they deliberate, and they want to give the veteran an opportunity before they come to a decision.

At the end of the piece, I'm satisfied because we look at these cases every two weeks — every case that is over service standard at any stage of the process we ask why. I'm satisfied that in most cases that is a reason. We want to reduce those time lines as much as possible, and we're going to keep on working on that. But sometimes we need that other information, so sometimes we can't meet the 42 days as a result.

**The Chair:** Colleagues, is there nothing further?

On behalf of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence, we would like to thank you, Mr. Jarmyn and Ms. Sharkey, for being here, and for your presentation and the work you're doing for veterans and their families. We appreciate it. Keep up the good work.

**Le président :** Vous savez à quel point il peut être difficile pour un vétéran de 80 ans de courir après un professionnel de la santé qui est déjà débordé afin de lui demander qu'il rédige une opinion qui saura vous satisfaire.

**M. Jarmyn :** Voilà pourquoi le Bureau de services juridiques des pensions est si utile. C'est son travail d'aider les vétérans. Il fournit ces services comme je l'ai fait auprès des clients de la commission des accidents de travail quand j'étais en pratique privée. Le bureau s'occupe de ce genre de représentations. Il élabore les questions qui seront posées au médecin de manière à obtenir la réponse la plus favorable qui soit.

**Le président :** Chers collègues, y a-t-il des questions à cet égard?

**Le sénateur White :** Quel test appliquez-vous? La prépondérance des probabilités, au-delà de tout doute raisonnable? Où se situe la ligne de démarcation qui fait que vous reconnaissez le bien-fondé de la preuve?

**M. Jarmyn :** La Cour d'appel fédérale a dit que le vétéran doit établir les faits qui soutiennent sa cause selon la prépondérance des probabilités. Dans une affaire subséquente, l'affaire *Cole*, tout ce qu'on demandait, c'était de trouver un lien de cause à effet important.

**Le sénateur White :** C'était donc une exigence moindre que la prépondérance des probabilités.

**M. Jarmyn :** C'est plus que 1 p. 100 et moins que 49 p. 100, si l'on reprend les chiffres de la Cour d'appel fédérale.

**Le président :** Seriez-vous mieux en mesure de respecter les délais si les cinq postes vacants étaient pourvus et opérationnels?

**M. Jarmyn :** Non. Nous respectons nos délais dans la grande majorité des cas. Lorsque nous n'y arrivons pas, il s'agit de cas qui prennent plus de temps à régler que les autres. Une analyse plus approfondie doit être faite; il se peut qu'après délibération, le comité réclame des renseignements additionnels et donne la chance au vétéran de fournir cette information avant de trancher.

Enfin, je suis satisfait. Nous examinons les cas toutes les deux semaines — c'est-à-dire tous les cas qui ne respectent pas nos normes de service à n'importe quelle étape du processus — et nous essayons de comprendre pourquoi. Je suis content de pouvoir dire que, la plupart du temps, c'est cette raison qui revient. Nous voulons réduire ces temps de traitement le plus possible et nous allons continuer à y travailler. Mais il arrive que nous ayons besoin d'information additionnelle et que, par conséquent, nous dépassions les 42 jours cibles.

**Le président :** Chers collègues, y a-t-il autre chose?

Au nom du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, je vous remercie, monsieur Jarmyn et madame Sharkey, d'avoir été là, et je vous remercie de votre exposé et du travail que vous faites pour les vétérans et leur famille. Nous vous en sommes reconnaissants. Continuez votre beau travail.

**Mr. Jarmyn:** Thank you very much.

**The Chair:** Colleagues, the meeting is now concluded.

(The committee adjourned.)

**M. Jarmyn :** Merci beaucoup.

**Le président :** Chers collègues, la séance est levée.

(La séance est levée.)

---





APPEARING

**Wednesday, March 9, 2016**

The Honourable Ralph Goodale, P.C., M.P., Minister of Public Safety and Emergency Preparedness.

WITNESSES

**Wednesday, March 9, 2016**

*Public Safety Canada:*

Gina Wilson, Associate Deputy Minister;  
Lori MacDonald, Assistant Deputy Minister, Emergency Management and Programs Branch.

*Royal Canadian Mounted Police:*

Daniel Dubeau, Chief Human Resources Officer;  
Sylvie Châteauevert, Director General, Occupational Health and Safety Branch.

**Wednesday, March 23, 2016**

*Veterans Review and Appeal Board:*

Thomas Jarmyn, Acting Chair;  
Dale Sharkey, Director General.

COMPARAÎT

**Le mercredi 9 mars 2016**

L'honorable Ralph Goodale, C.P., député, ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile.

TÉMOINS

**Le mercredi 9 mars 2016**

*Sécurité publique Canada :*

Gina Wilson, sous-ministre déléguée;  
Lori MacDonald, sous-ministre adjointe, Secteur de la gestion des urgences et des programmes.

*Gendarmerie royale du Canada :*

Daniel Dubeau, dirigeant principal des Ressources humaines;  
Sylvie Châteauevert, directrice générale, Direction générale de la santé et sécurité au travail.

**Le mercredi 23 mars 2016**

*Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :*

Thomas Jarmyn, président par intérim;  
Dale Sharkey, directrice générale.