

SENATE



SÉNAT

CANADA

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

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

VETERANS AFFAIRS

Chair:

The Honourable MOBINA S. B. JAFFER

Wednesday, February 1, 2017
Wednesday, March 1, 2017
Wednesday, March 8, 2017

Issue No. 6

Election of the chair

and

Eighth meeting:

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

and

First meeting:

Study on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces

WITNESSES:
(See back cover)

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

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

ANCIENS COMBATTANTS

Présidente :

L'honorable MOBINA S. B. JAFFER

Le mercredi 1^{er} février 2017
Le mercredi 1^{er} mars 2017
Le mercredi 8 mars 2017

Fascicule n° 6

Élection du président

et

Huitième réunion :

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

et

Première réunion :

Étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

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

The Honourable Jean-Guy Dagenais, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Boniface
Lang
Meredith

Saint-Germain
White

(Quorum 3)

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Présidente : L'honorable Mobina S. B. Jaffer

Vice-président : L'honorable Jean-Guy Dagenais

et

Les honorables sénateurs :

Boniface
Lang
Meredith

Saint-Germain
White

(Quorum 3)

ORDER OF REFERENCE

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

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

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

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

After debate,

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

Le greffier du Sénat,

Charles Robert

Clerk of the Senate

Delegation to the subcommittee

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

It was agreed that:

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

Le greffier du comité,

Adam Thompson

Clerk of the Committee

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mardi 7 mars 2017 :

L'honorable sénatrice Boniface propose, au nom de l'honorable sénatrice Jaffer, appuyée par l'honorable sénatrice Pate,

Que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense soit autorisé à examiner, pour en faire rapport, les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes;

Que le comité dépose son rapport au plus tard le 30 juin 2017 et qu'il conserve tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions dans les 180 jours suivant le dépôt du rapport final.

Après débat,

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Délégation au sous-comité

Extrait du procès-verbal de la réunion du lundi 6 mars 2017 du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

Il est convenu que :

Si le Sénat adopte une motion visant à renvoyer au comité l'étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes, que l'ordre de renvoi en question soit délégué au Sous-comité des anciens combattants.

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, February 1, 2017
(12)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:27 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Mobina S. B. Jaffer, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Boniface, Dagenais, Jaffer, Lang, Meredith, Saint-Germain and White (7).

Other senators present: The Honourable Senators Beyak, Mockler and Wallin (3).

In attendance: Havi Echenberg and Jean-Rodrigue Paré, Analysts, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to rule 12-13, the clerk of the subcommittee presided over the election of the chair.

The Honourable Senator Lang moved:

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

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

The clerk invited Senator Jaffer to take the chair.

At 12:35 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Adam Thompson

Clerk of the Subcommittee

OTTAWA, Wednesday, March 1, 2017
(13)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:06 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Mobina S. B. Jaffer, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Boniface, Dagenais, Jaffer, Lang, Meredith, Saint-Germain and White (7).

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

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 1^{er} février 2017
(12)

[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 27, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Mobina S. B. Jaffer (*présidente*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Boniface, Dagenais, Jaffer, Lang, Meredith, Saint-Germain et White (7).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Beyak, Mockler et Wallin (3).

Également présents : Havi Echenberg et Jean-Rodrigue Paré, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'article 12-13 du *Règlement*, le greffier du sous-comité préside à l'élection du président.

L'honorable sénateur Lang propose :

Que l'honorable sénatrice Jaffer soit élue présidente du sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier invite la sénatrice Jaffer à prendre place au fauteuil.

À 12 h 35, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 1^{er} mars 2017
(13)

[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 6, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Mobina S. B. Jaffer (*présidente*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Boniface, Dagenais, Jaffer, Lang, Meredith, Saint-Germain et White (7).

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

In attendance: Havi Echenberg, 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 February 1, 2016, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 2.*)

WITNESSES:

Veterans Affairs Canada:

Kim Andrews, Acting Director General, Service Delivery and Program Management;

Faith McIntyre, Director General, Policy and Research Division.

The chair made a statement.

Ms. McIntyre and Ms. Andrews made statements and answered questions.

At 1:02 p.m., the subcommittee suspended.

At 1:06 p.m., the subcommittee, pursuant to rule 12-16(1)(d), resumed in camera for the consideration of a draft agenda (future business).

It was agreed:

That the Subcommittee on Veterans Affairs request that the Standing Senate Committee on National Security and Defence seek the authorization of the Senate to examine and report on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces; and

That the Standing Senate Committee on National Security and Defence then delegate this study to the Subcommittee on Veterans Affairs.

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

At 1:30 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier par intérim du sous-comité,

Kevin Pittman

Acting Clerk of the Subcommittee

Également présente : Havi Echenberg, 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 1^{er} février 2016, 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^o 2 des délibérations du sous-comité.*)

TÉMOINS :

Anciens Combattants Canada :

Kim Andrews, directrice générale par intérim, Gestion des programmes et de la prestation des services;

Faith McIntyre, directrice générale, Division de la politique et de la recherche.

La présidente prend la parole.

Mmes McIntyre et Andrews font chacune une déclaration, puis répondent aux questions.

À 13 h 2, la séance est suspendue.

À 13 h 6, conformément à l'article 12-16(1)(d) du *Règlement*, la séance se poursuit à huis clos afin que le sous-comité examine un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

Il est convenu :

Que le Sous-comité des anciens combattants demande que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense soit autorisé par le Sénat à examiner, pour en faire rapport, les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants, lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes; et

Que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense confie cette étude au Sous-comité des anciens combattants.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

À 13 h 30, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Wednesday, March 8, 2017
(14)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:04 p.m., in room 2, Victoria Building, the deputy chair, the Honourable Jean-Guy Dagenais, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Boniface, Dagenais, Lang and Meredith (4).

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

In attendance: Havi Echenberg, 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 Tuesday, March 7, 2017, the subcommittee began its study on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

WITNESS:

National Defence and Canadian Forces Ombudsman:

Gary Walbourne, Ombudsman.

The chair made a statement.

Mr. Walbourne made a statement and answered questions.

At 12:54 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

La greffière par intérim du sous-comité,

Barbara Reynolds

Acting Clerk of the Subcommittee

OTTAWA, le mercredi 8 mars 2017
(14)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 4, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Jean-Guy Dagenais (*vice-président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Boniface, Dagenais, Lang et Meredith (4).

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

Également présente : Havi Echenberg, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 7 mars 2017, le sous-comité entreprend son étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes.

TÉMOIN :

Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes :

Gary Walbourne, ombudsman.

Le président prend la parole.

M. Walbourne fait une déclaration, puis répond aux questions.

À 12 h 54, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, February 1, 2017

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:27 p.m. for the election of the chair.

[*English*]

Adam Thompson, Clerk of the Subcommittee: Honourable senators, I see a quorum. As clerk of the committee, it is my duty to preside over the election of a chair. I am now prepared to receive nominations to that effect.

Senator Lang: I nominate Senator Jaffer to be chair.

Mr. Thompson: Are there any other nominations?

Seeing none, it is moved by the Honourable Senator Lang that the Honourable Senator Jaffer do take the chair of this subcommittee.

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

Hon. Senators: Agreed.

Mr. Thompson: Carried.

I invite Senator Jaffer to take the chair.

Senator Mobina S. B. Jaffer (Chair) in the chair.

The Chair: Thank you very much, Senator Lang. If I understood earlier, Senator Dagenais will be the deputy chair, and the independents will give us a third name; so three of us will be the steering committee to make decisions.

I want to throw some ideas at you quickly. I know everyone has to rush to different things. I spoke to the two analysts, and I would like to have them stand and introduce themselves. These are the people we will be working with.

Havi Echenberg, Analyst, Library of Parliament: Hello. I am Havi Echenberg, and I will be the lead analyst on the subcommittee.

Jean-Rodrigue Paré, Analyst, Library of Parliament: My name is Jean-Rodrigue Paré. I have been the analyst on the House of Commons Veterans Affairs Committee for the last seven years, and I will support Havi.

The Chair: I am also new on this committee, so I have asked them to please go through all the reports that this committee has ever done, do a summary of each report, and also give a link so people can see the whole report if they want. We will then have an idea of all the reports that were done.

They have also prepared a PowerPoint for us so we can be oriented as to what the committee was doing and we will all be on a level playing field before we start.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 1^{er} février 2017

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 27, pour l'élection de son président.

[*Traduction*]

Adam Thompson, greffier du sous-comité : Honorables sénateurs, je constate que nous avons le quorum. Comme greffier du comité, il m'appartient de procéder à une élection pour pourvoir au poste de président. Je suis maintenant prêt à recevoir des motions à cette fin.

Le sénateur Lang : Je propose la sénatrice Jaffer.

M. Thompson : Y a-t-il d'autres nominations?

Apparemment pas. Le sénateur Lang propose l'honorable sénatrice Jaffer au poste de présidente du sous-comité.

Vous plaît-il, honorables sénateurs, d'adopter la motion?

Des voix : D'accord.

M. Thompson : Adopté.

J'invite la sénatrice Jaffer à occuper le fauteuil.

La sénatrice Mobina S. B. Jaffer (présidente) occupe le fauteuil.

La présidente : Merci beaucoup, sénateur Lang. Si j'ai bien compris, tout à l'heure, le sénateur Dagenais sera le vice-président, et les indépendants nous communiqueront un troisième nom; nous serons donc trois à former le comité de direction pour prendre des décisions.

Je vous lance quelques idées, rapidement. Je sais que vous êtes tous très occupés. J'ai parlé aux deux analystes et je voudrais qu'ils se lèvent et qu'ils se présentent. Voici nos collaborateurs.

Havi Echenberg, analyste, Bibliothèque du Parlement : Bonjour. Je suis Havi Echenberg et je serai l'analyste principale du sous-comité.

Jean-Rodrigue Paré, analyste, Bibliothèque du Parlement : Je suis Jean-Rodrigue Paré. Je suis analyste du comité des anciens combattants de la Chambre des communes depuis sept ans et je seconderai Havi.

La présidente : Je suis également nouvelle au comité. J'ai donc demandé aux analystes de parcourir tous les rapports qu'il a produits, d'en faire un résumé et, aussi, de fournir un hyperlien permettant la consultation du rapport intégral si on le désire. Nous aurons alors une idée de tous les rapports produits.

Ils ont aussi préparé un exposé en PowerPoint pour faire le point sur les travaux du comité. Nous serons tous au même point de départ.

My second request of you is that if there is any study that you would like this committee to do, please let steering have your ideas and we will bring them back to this committee for a final decision.

For those who have just joined the Senate, please don't feel that you have to worry about the set-up and how it happens. The analysts are great in helping you frame the study, so you can reach out to us and to them. Even if you have a vague question and you want them to look at it, don't wonder how to go about this. Please reach out and we can all work on this.

With the environment around us, we may want to do a very strong study. I will leave that in your good hands. I haven't asked all the members of steering, so I am doing this on my own today. I thought I would give them a week to get the package together and give us a week to study it. We will not have a meeting next Wednesday but the following Wednesday, which gives all of us good time to prepare.

Then we will have the PowerPoint. The analysts had a good suggestion, subject to all of you, that at that time we could even have the department come and give us a briefing as to Veterans Affairs so then we would ready to start our work. Is that acceptable?

Hon. Senators: Agreed.

Mr. Thompson: If I could, you were mentioning background material. At the beginning of each session, the Committees Directorate prepares an introduction document for each committee, which I distributed just before Christmas. I have a few copies here if you would like one. Its goes into the past sessions for the National Security and Defence Committee as well as the Subcommittee on Veterans Affairs.

Senator Wallin: I am not a member but I will be a permanent observer, if allowed.

We have done several of these studies looking at streamlining services in response to veterans. There have been some changes recommended by the ombudsman's office. They have joined forces between DND and veterans, and I would like to suggest we hone in on that because I think there needs to be a push behind that.

The Chair: Can you draft exactly what you are thinking so we can look at it?

Senator Wallin: Absolutely.

Senator Meredith: I don't know whether you are taking ideas now or you want us to submit those to you.

The Chair: Not to me but to the clerk.

Senator Meredith: I agree with Senator Wallin with respect to some of the issues.

Ma deuxième demande est que si vous songez à une étude par le comité, veuillez le faire savoir au comité de direction qui en fera part au comité pour une décision finale.

Les nouveaux sénateurs, veuillez ne pas vous en faire pour la présentation matérielle et le déroulement d'une étude. Les analystes excellent dans l'élaboration des études. Vous pouvez donc vous en ouvrir à nous et à eux. Même si la formulation de votre question est vague et que vous voulez qu'ils l'examinent, ne vous en faites pas sur la marche à suivre. Veuillez vous adresser à nous, et nous pourrions tous y travailler.

Le milieu dans lequel nous frayons peut nous porter à vouloir faire une étude très étoffée. Je laisse ça à vos soins. Je n'ai pas consulté tous les membres du comité de direction. Je suis donc mon propre sentiment. J'ai pensé leur accorder une semaine pour réunir la documentation et nous accorder à nous une semaine pour l'étudier. Nous n'avons pas de réunion mercredi prochain mais le mercredi d'ensuite, ce qui nous donne amplement le temps de nous préparer.

Ensuite, nous aurons l'exposé en PowerPoint. Les analystes ont eu une bonne idée, sous réserve de votre approbation à tous. Que, à ce moment-là, nous invitons même des fonctionnaires des Anciens Combattants et qu'ils nous informent sur leur ministère, pour nous préparer à notre tâche. Est-ce acceptable?

Des voix : D'accord.

M. Thompson : Si vous permettez, vous avez parlé de documentation. Au début de chaque session, la Direction des comités prépare une introduction pour chaque comité, que j'ai distribuée immédiatement avant Noël. J'en ai quelques exemplaires ici, si vous en voulez. Elle présente les sessions antérieures du Comité de la sécurité nationale et de la défense ainsi que du Sous-comité des anciens combattants.

La sénatrice Wallin : Je ne suis pas membre, mais je serai observatrice permanente, si vous m'y autorisez.

Nous avons réalisé plusieurs de ces études sur la rationalisation des services, en réponse aux demandes des anciens combattants. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans a recommandé des modifications. Il y a eu union des forces entre la Défense nationale et les anciens combattants, et je voudrais proposer que nous insistions sur ça parce que je crois qu'un petit coup de pouce fera du bien.

La présidente : Pouvez-vous mettre par écrit, pour nous, exactement ce à quoi vous songez?

La sénatrice Wallin : Absolument.

Le sénateur Meredith : J'ignore si vous prenez les idées maintenant ou si vous voulez que nous les soumettions à votre examen.

La présidente : Pas à moi, mais au greffier.

Le sénateur Meredith : Je suis d'accord avec la sénatrice Wallin en ce qui concerne certaines questions.

In the last five years, I have been dealing with veterans in Toronto. Some of the studies I would like to see are around homelessness and abuse, as well as disability payments to veterans with respect to how they are given lump sums and how there should be an amortization of these payments so they are not abused. Veterans are further disenfranchised by a lack of resources. Those are the types of topics I will be submitting to the committee.

The Chair: I will summarize the process. With what the clerk has given to us, the analysts will provide us with the PowerPoint and a detailed document. You will think about studies that you would like to do. Send them to the clerk. We will look at them and distribute all the study topics we get so people have an idea beforehand. At the next meeting, we will have the analysts go through the PowerPoint, and we will invite the department and then look at the studies.

This is a lot to get through. I have had many people come to me and say that this will not be a good time to do all the work we want to do. We are making no decisions today that I can think of, but the Defence Committee has a meeting on Monday. We could take an hour's break and reconvene for Veterans. Otherwise, it is rushing in and out. I will leave it in your good hands to talk about later.

Senator White: In the fulsome concept of openness, just so there is no surprise to you or the deputy chair, I have flagged with the opposition leader and the government leader that I believe we need a full-time Veterans Affairs Committee, not a subcommittee.

The Chair: At this point, with the present environment, I have gone to our leadership and said we need a full-time committee and more time. Let us talk about that. I ask that we all go to our leadership and see if there is agreement and look at a time when everyone is available.

Senator Wallin: When you are talking about the Monday time, are you talking about in addition to or instead of?

The Chair: Instead of. We will not have a meeting Wednesday. We have not decided anything. For example, Senators Lankin and McPhedran have a conflict, as do others.

(The subcommittee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, March 1, 2017

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:06 p.m. in public 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; and in camera, for the consideration of a draft agenda (future business).

Ces cinq dernières années, je me suis occupé des anciens combattants de Toronto. Je voudrais notamment des études sur le sans-abrisme et les toxicomanies, sur les prestations forfaitaires d'invalidité et la possibilité d'échelonner ces paiements pour qu'on ne profite pas d'eux. Les anciens combattants sont de plus privés de leurs droits à cause du manque de ressources. Voilà le genre de sujets que je voudrais soumettre à l'attention du comité.

La présidente : Je résume la marche à suivre. Avec ce que le greffier nous a donné, les analystes nous fourniront le document en PowerPoint et un document détaillé. Vous songerez aux études que vous voudriez voir réaliser. Faites parvenir vos idées au greffier. Nous les examinerons et nous distribuerons tous les sujets d'étude que nous obtiendrons pour que vous ayez un aperçu préalable de ce qu'il en retourne. À la prochaine séance, les analystes présenteront le document en PowerPoint et nous inviterons le ministre, puis nous examinerons les sujets.

Nous avons beaucoup de pain sur la planche. Beaucoup m'ont dit que le moment était mal choisi pour faire tout le travail que nous envisageons. Nous ne prenons aucune décision aujourd'hui, à ce que je sache, mais le Comité de la défense se réunit lundi. Nous pourrions faire une pause d'une heure et nous réunir à nouveau pour les anciens combattants. Sinon, tout se fait en vitesse. Je confie cela à vos bons soins pour que nous en parlions plus tard.

Le sénateur White : Conformément à l'idée trop souvent invoquée de la transparence, pour ne pas vous ménager de mauvaises surprises à vous ou au vice-président, j'ai fait savoir au leader de l'opposition et à celui du gouvernement que je crois que nous avons besoin d'un Comité des anciens combattants à plein temps et non d'un sous-comité.

La présidente : Je me suis déjà adressée à nos dirigeants et je leur ai exprimé le même besoin et celui de plus de temps. Parlons-en. Allons tous le demander à nos dirigeants respectifs et voyons s'ils sont d'accord, et qu'on cherche un moment où tous sont libres.

La sénatrice Wallin : Quand vous parlez de lundi, est-ce en plus de ce que nous avons ou à la place?

La présidente : À la place. Nous n'aurons pas de séance mercredi. Nous n'avons rien décidé. Par exemple, les sénatrices Lankin et McPhedran ont un conflit d'horaire, tout comme d'autres.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 1^{er} mars 2017

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 6, en séance publique, 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, puis à huis clos, pour l'étude d'un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

Senator Mobina S. B. Jaffer (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Today we have a very full agenda and we'll start with Veterans Affairs Canada. Ms. Andrews is Acting Director General of the Service Delivery and Program Management, and Faith McIntyre is Director General, Policy and Research Division. I understand you've come from P.E.I. That's why we couldn't do this last time because of weather issues. We certainly appreciate your being here.

We will try to go for 45 minutes, and then we have another presentation. We'll see how the questioning goes. I understand this is a joint presentation. Please start.

Faith McIntyre, Director General, Policy and Research Division, Veterans Affairs Canada: Thank you, Madam Chair. We certainly appreciate the opportunity to be present with you today. Kim and I are both very honoured not only to be able to be part of the Public Service of Canada but, more notably, to be able to serve veterans and their families in our respective positions at Veterans Affairs Canada.

We'd like to walk through certain slides in the presentation. I'll ask you to turn to those slides when we reference them to maximize certainly the time that you would have for questions afterward. If there are certain slides that we do not touch upon that you would like us to, you can certainly bring us back to those as part of the question period as well.

I'll start on slide 3. The mandate of Veterans Affairs Canada is set out in legislation through the Department of Veterans Affairs Act. The act provides for the care, treatment or re-establishment in civilian life of any person who served in the Canadian Armed Forces. It also provides for the care of dependents or survivors or any other persons referred to.

It's a dual mandate. We have the mandate for the provision of that re-establishment in civilian life for that particular population, but we also have as part of our mandate the very important responsibility to commemorate and to ensure that Canadians are aware of all of the achievements and sacrifices of those who served Canada in times of war and peace.

We meet our responsibilities through various ways. We have several programs. These include programs for disability pensions and disability awards, which we will speak about later. We provide compensation or financial remuneration for eligible veterans and their families, and the very important piece of recognition as well.

La sénatrice Mobina S. B. Jaffer (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

La présidente : Aujourd'hui, nous avons un ordre du jour fort chargé. Nous commençons par les représentantes d'Anciens Combattants Canada. Mme Andrews est directrice générale par intérim de la gestion des programmes et de la prestation des services, tandis que Mme Faith McIntyre est directrice générale de la Division de la politique et de la recherche. Je sais que vous venez de l'Île-du-Prince-Édouard et que les conditions météorologiques vous ont empêchées de participer à la dernière réunion. Nous vous sommes reconnaissants d'être ici.

Nous allons consacrer 45 minutes à cette partie, puis nous aurons un autre exposé. Nous verrons bien comment se déroulera la période des questions. Je crois savoir que vous présentez votre exposé ensemble. Veuillez commencer.

Faith McIntyre, directrice générale, Division de la politique et de la recherche, Anciens Combattants Canada : Merci, madame la présidente. Nous vous sommes extrêmement reconnaissantes d'avoir l'occasion de comparaître aujourd'hui. Kim et moi avons toutes deux l'honneur non seulement de faire partie de la fonction publique canadienne, mais surtout de pouvoir servir les anciens combattants et leurs familles dans le cadre de nos fonctions respectives à Anciens Combattants Canada.

Nous aimerions parcourir avec vous certaines diapositives de la présentation. Je vous demanderais de vous rendre à chacune des diapositives que nous citerons, ce qui permettra sans doute d'avoir plus de temps pour les séries de questions. À ce moment-là, si vous souhaitez discuter de diapositives que nous n'aurons pas vues pendant notre exposé, vous en aurez certainement l'occasion.

Je vais commencer par la diapositive 3. Le mandat d'Anciens Combattants Canada est énoncé dans la Loi sur le ministère des Anciens Combattants. La loi précise que ce mandat est de veiller « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi dans les Forces canadiennes », de même qu'aux soins de leurs personnes à charge, de leurs survivants ou des personnes désignées.

Notre mandat est double : nous avons le mandat de favoriser la réinsertion de cette population dans la vie civile, mais un autre aspect important de notre mandat est de commémorer et de garder vivant à la mémoire des Canadiens les réalisations et les sacrifices de ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Nous nous acquittons de nos responsabilités de diverses façons. Nous avons plusieurs programmes, notamment des programmes de pensions d'invalidité et d'indemnités d'invalidité, dont nous parlerons plus tard. Nous offrons des indemnités ou de l'aide financière aux anciens combattants admissibles et à leur famille. À cela s'ajoute l'aspect fondamental qu'est la reconnaissance.

[*Translation*]

Turning to page 4, we have three strategic outcomes. I will speak to each of them in general terms. First, of course, from both a strategy and a responsibility standpoint, we work towards the financial, physical and mental well-being of all eligible veterans and their families who have access to our programs and services. As I just mentioned, we deliver a wide range of support programs and services, not only to veterans, but also, in the case of some programs, to members of the Canadian Forces, their survivors, spouses and family members.

Next, further to our second mandate, we deliver commemoration programming to ensure that Canadians remember the men and women who served in Canada's efforts during war, military conflict and peace and that they demonstrate their recognition of this invaluable population.

Third, we are part of the portfolio of the Minister of Veterans Affairs. The Veterans Affairs portfolio has two other components. The Office of the Veterans Ombudsman is one. The ombudsman reports directly to the minister and is responsible for the independent and impartial review of complaints from veterans and others. This is a crucial function.

The other component is the Veterans Review and Appeal Board, which operates independently from the department. A veterans administrative tribunal dedicated to hearing applications for review and appeal examines systemic problems and represents veterans, as set out in its mandate.

As page 5 shows, our mission lays out very important objectives based on care, compassion and respect for veterans. That means that veterans are at the centre of everything we do and all the actions we take. They are at the heart, the very core, of our mandate. They are truly the single most important reason we do what we do, the driving force behind all of our measures and decisions.

Furthermore, we want Canadian Armed Forces members to have a seamless and successful transition from military to civilian life. It is therefore important that we work in partnership with our Canadian Armed Forces colleagues to make that transition seamless.

Lastly, as part of our mission, we endeavour to deliver excellent service to veterans and their families. By that, I mean service delivery, which my colleague will discuss in more detail shortly.

[*English*]

This is my final part, and then I will turn it over to Kim.

[*Français*]

Je vais maintenant passer à la page 4 de la présentation. Nous avons trois objectifs stratégiques. Je vais simplement les décrire de façon générale. Premièrement, et c'est évident, tant du point de vue de la stratégie que de la responsabilité, nos objectifs sont le bien-être financier, physique et mental de tous les anciens combattants et de leur famille qui sont admissibles à nos programmes et à nos services. Comme je viens de l'indiquer, nous offrons une grande variété de programmes de soutien et de services, non seulement aux anciens combattants, mais également, pour un certain nombre de programmes, aux membres des Forces canadiennes, aux survivants, aux époux, aux conjoints ou à leur famille.

Deuxièmement, pour revenir à la deuxième partie de notre mandat, il y a tout l'aspect de la commémoration. Il s'agit du fait que l'on souhaite que les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de paix et en situation de conflit armé, et qu'on puisse témoigner une reconnaissance envers cette population très importante.

Troisièmement, nous faisons partie d'un portefeuille, celui du ministre des Anciens Combattants. Le ministère comprend aussi deux autres volets. Il y a le volet du Bureau de l'ombudsman, et l'ombudsman se rapporte directement au ministre. Ce programme offre la possibilité de tenir un examen indépendant et impartial des plaintes soumises par les anciens combattants et d'autres personnes. Entre autres, il s'agit d'une responsabilité critique.

Deuxièmement, il y a aussi le tribunal, qui est indépendant du ministère. Il y a un tribunal des anciens combattants consacré à la révision des appels, qui examine les problèmes systémiques, et qui représente les anciens combattants, tel que le prévoit son mandat.

À la page 5, on peut voir que notre mission est axée sur des objectifs très importants liés aux soins, à la bienveillance et au respect. Entre autres, cela veut dire que les anciens combattants sont au cœur de tout ce que nous faisons et de notre façon d'agir. Ils sont le noyau, le centre, ils sont vraiment la raison première de ce que nous faisons, dans n'importe quelle action, n'importe quelle décision.

Nous souhaitons que les membres des Forces armées canadiennes qui font la transition de la vie militaire à la vie civile vivent celle-ci de manière tout à fait harmonieuse et réussie. Il est donc important de travailler non seulement en partenariat pour assurer cette transition harmonieuse avec nos collègues des Forces armées canadiennes.

Troisièmement, notre mission a pour objectif d'offrir un service exemplaire aux anciens combattants et à leur famille. J'entends par là la prestation des services, dont ma collègue vous parlera plus en détail dans quelques minutes.

[*Traduction*]

J'arrive à ma dernière partie; je vais ensuite céder la parole à Kim.

I wanted to speak about the importance of our stakeholders. There is reference to this on slide 14. I apologize for jumping around a bit, but I certainly just wanted to give you the main highlights of who we are and what we do.

For our stakeholders we certainly need to, as we have been, ensure a very regular engagement of various organizations that are veteran focused at the national, regional and local levels. Our priority is to ensure that we have positive and productive relationships among those organizations to foster an open and frank discussion so that we can work together on priorities for veterans and their families.

Our minister has put in place various bodies in order to be able to do so. He holds stakeholders' summits which bring together a very large variety of individuals from stakeholder organizations. He has also formed six ministerial advisory groups specific to six different topics that then provide recommendations to him.

We also have a Have Your Say online engagement tool, which is on our external website, where we're looking for Canadians, for the public, to be able to speak to us about our programming and what we do and provide that feedback.

Kim Andrews, Acting Director General, Service Delivery and Program Management, Veterans Affairs Canada: Turning to slide 7, I'll speak to whom we serve, how we serve them, and the benefits and services that we provide to our veterans and others whom we serve.

As noted on slide 7, there is a pictorial of whom we serve. As a bit of context, in carrying out our mandate in the past number of years we've been affected by the rapidly changing demographics and expectations of those we serve. As you can see, the number of Second World War and Korean War veterans has been steeply declining, while the number of modern day veterans post Afghanistan is on the rise.

There are approximately 670,000 Canadian veterans, and of those we serve about 195,000 Canadian veterans. As of September 30, 2016, as you can see in the diagram, we served about 27,000 to 28,000 Korean War and Second World War veterans. Of interest, their average age is 91.

In Canadian Armed Forces personnel and veterans, there are about 90,000 to 91,000 that we served as of September 30, 2016, whose average age was 57. Also we serve about 12,000 RCMP members, and then about 64,000 survivors, those being spouses or dependents.

Turning to slide 10, how do we serve these veterans and the others that we serve? We have a network across the country of staff and partners that we work with in carrying out the delivery of and the provision of benefits and services to those that we serve.

Je tenais à souligner l'importance de nos intervenants. Nous abordons ce thème à la diapositive 14. Je m'excuse de passer ainsi d'une diapositive à l'autre, mais je tenais à souligner les aspects importants du ministère et de ses activités.

En ce qui concerne nos intervenants, nous devons évidemment maintenir — comme toujours — notre engagement à l'égard des organismes nationaux, régionaux et locaux centrés sur les anciens combattants. Notre priorité est d'établir des relations positives et productives avec ces divers organismes afin de favoriser la tenue de discussions ouvertes et franches, et notre collaboration pour les priorités touchant les anciens combattants et leurs familles.

Pour ce faire, notre ministre a mis en place diverses entités. Il organise des sommets d'intervenants auxquels les gens des organismes d'intervenants participent en grand nombre. Il a aussi créé six groupes consultatifs ministériels chargés d'étudier six enjeux distincts et de lui présenter des recommandations.

Nous avons aussi l'outil de mobilisation en ligne À vous la parole!, qui est sur notre site web public. Nous invitons les Canadiens, le public, à discuter de nos programmes et de nos activités, et à nous présenter des observations.

Kim Andrews, directrice générale par intérim, Gestion des programmes et de la prestation des services, Anciens Combattants Canada : Passons à la diapositive 7. Je vais parler de la population que nous servons, de la façon dont nous servons notre clientèle ainsi que des avantages et des services que nous offrons aux anciens combattants, notamment.

Vous voyez à la diapositive 7 un diagramme des populations que nous servons. En guise de contexte, précisons que ces dernières années, dans le cadre de la prestation de notre mandat, nous avons dû composer avec l'évolution rapide du portrait démographique et des attentes des gens que nous servons. Comme vous pouvez le constater, le nombre d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée a considérablement chuté, tandis que le nombre d'anciens combattants de l'ère moderne, après l'Afghanistan, est en hausse.

On compte environ 670 000 anciens combattants canadiens, et nous en servons environ 195 000. Au 30 septembre 2016, comme vous pouvez le voir sur le diagramme, nous servions entre 27 000 et 28 000 anciens combattants de la guerre de Corée et de la Seconde Guerre mondiale. Soulignons que leur âge moyen est de 91 ans.

Au 30 septembre 2016, toujours, nous servions entre 90 000 et 91 000 militaires et anciens combattants des Forces armées canadiennes; l'âge moyen est de 57 ans. Nous servons également 12 000 membres de la GRC et environ 64 000 survivants, c'est-à-dire les conjoints et les personnes à charge.

À la diapositive 10, on voit comment nous servons les anciens combattants et les autres personnes de notre clientèle. Nous avons mis en place partout au pays un réseau de bureaux et de partenaires avec lesquels nous collaborons pour assurer la prestation des services et des avantages que nous offrons à notre clientèle.

For instance, on the map you will see that we have 34 offices across the country that individuals can walk into and receive personalized service and get information on benefits from our staff. As you will note from the map, we also have 31 integrated personnel support centres. Those are centres that veterans can walk into. There are 24 integrated personnel centres and there are 7 satellite centres, which add to the 31 in the schematic on page 10. Individuals and veterans can walk in there to get support, as well as information on the benefits and services we provide and receive some services from them.

As you will also note from the map, there are also 20 operational stress injury clinics. There is a network of 12 of those plus 8 satellite offices across the country.

Also on the map you will see a number of green dots where we utilize the services. We work with Service Canada, which helps provide information on benefits and services to our veterans, and there are about 558 of those offices across the country.

Through all of those different offices and partners we offer telephone service. In the year 2015-16, we received about 588,000 telephone calls through the different channels to telephone numbers that we provide. We have a national client contact network across the country, with both English and French lines, where veterans or their families can phone to find out information on benefits and services.

As I noted, we also partner with Service Canada, and they received calls on our behalf. That was up until the end of January 2016.

Blue Cross, which actually administers a number of treatment benefits on our behalf, receives calls directly from veterans as well related to the benefits they receive. As noted, we receive almost 600,000 calls a year related to benefits and services.

We also have online services. As I mentioned already, we have changing expectations from those that we serve. The younger individuals, and even older individuals, are getting more tech savvy and are expecting more online services to be available to them. We, as most departments and most organizations, have a website, www.veterans.gc.ca. We also have information on the Service Canada website. We have a number of tools on there that veterans can use.

We also have an online service called My VAC Account whereby veterans or others can go online to find information, apply for benefits, track the status of the benefits and see how much they're receiving in payments through that tool. We're always looking to improve that tool and have plans in place to actually enhance the benefits available through there.

À titre d'exemple, vous constaterez, en consultant la carte, que nous avons, dans l'ensemble du pays, 34 bureaux où les gens peuvent se présenter pour obtenir un service personnalisé et des informations sur les avantages que nous offrons. Vous voyez aussi sur la carte l'emplacement de nos 31 centres intégrés de soutien du personnel, où les anciens combattants peuvent se rendre. Il y a 24 centres intégrés de soutien du personnel et 7 bureaux satellites, d'où les 31 centres indiqués sur la carte de la page 10. Les anciens combattants, notamment, peuvent s'y présenter pour obtenir de l'aide et des informations sur les avantages et les services que nous offrons. Donc, c'est là qu'ils obtiennent des services.

On voit également sur la carte les emplacements des 20 cliniques et satellites pour traumatismes de stress opérationnel; on compte au pays un réseau de 12 cliniques et 8 centres satellites.

Vous voyez également sur la carte divers points verts qui représentent des bureaux avec lesquels nous faisons affaire. Nous collaborons avec Service Canada, qui nous aide à fournir des renseignements sur les avantages et les services aux anciens combattants. On compte 558 bureaux de ce genre partout au pays.

Nous offrons un service téléphonique par l'intermédiaire de ces bureaux et partenaires. Au cours de l'exercice 2015-2016, 588 000 appels ont été faits aux divers numéros de téléphone du réseau. Nous avons mis en place le Réseau national des centres d'appels, qui a des lignes distinctes pour les clientèles francophone et anglophone. Les anciens combattants ou leurs proches peuvent appeler pour obtenir des renseignements sur les avantages et les services.

Comme je l'ai indiqué, nous avons un partenariat avec Service Canada, qui a reçu des appels en notre nom jusqu'à la fin janvier 2016.

La Croix bleue, qui administre divers avantages médicaux au nom d'ACC, reçoit également les appels des anciens combattants concernant leurs prestations. Comme je l'ai indiqué, nous recevons près de 600 000 appels par année concernant les avantages et les services.

Nous offrons également des services en ligne. Comme je l'ai déjà indiqué, les attentes de notre clientèle évoluent constamment. Les plus jeunes — mais aussi les plus âgés — maîtrisent de plus en plus la technologie et ils s'attendent à avoir plus de services en ligne. Comme la plupart des ministères et organismes, nous avons un site web, dont l'adresse est la suivante : www.veterans.gc.ca. Nous publions également des renseignements sur le site web de Service Canada; on y trouve divers outils pour les anciens combattants.

Nous avons aussi un service en ligne appelé Mon dossier ACC, qui permet aux anciens combattants et à nos autres clients de trouver des renseignements, de présenter une demande de prestations, de faire un suivi de l'état des prestations et de consulter les paiements qu'ils ont reçus. Nous cherchons constamment à améliorer cet outil et nous voulons améliorer les avantages offerts par l'intermédiaire de ce portail.

There is another number of online tools as well. There's PTSD Coach and OSI Connect. There are also other tools available for caregivers, operational stress injury information for caregivers.

As with most organizations we still have the old-fashioned mail. We have an address where all incoming mail would come into. We receive approximately two million pieces of correspondence through that each year.

Moving on to slide 11, I'll talk a bit now about what we provide to veterans. As you see here, we provide a number of veterans benefits and services. We have an extensive suite of benefits and services targeted for veterans either from the Second World War or Korean War and their family survivors, modern-day veterans, RCMP and others.

Of interest, veterans come to us over their life course. Some would come to us immediately upon release. Others would come to us later in life. For example, approximately one-quarter of the individuals that come to Veterans Affairs for benefits do so while they're still serving. We have another quarter who come to us within 15 years after release. Half of the veterans that we serve come to us 15 years or more after their release, and some as late as 63 years in one example that we have.

They come to us in different stages and at different times throughout their life course, and we have benefits and services available for them during each of those periods of time.

For the war service veterans, again Second World War and Korean War veterans, we have a number of benefits available for them to help them maintain themselves in their homes through the Veterans Independence Program. We have opportunities for them to be cared for in long-term care facilities for which we will provide financial support, and a number of treatment benefits.

For modern-day veterans, if you will, the New Veterans Charter was implemented in 2006. It provides a wide range of benefits ranging from rehabilitation services. It is intended to help people integrate into civilian life. It is to ensure that they and their families both have the support and services they need each step of the way, be it financial benefits, be it rehabilitation, vocational assistance or treatments and benefits throughout their life course.

I'll very quickly talk a bit more about some of our benefits. As I noted, we have support for health care and well-being, including mental health support. We have case management, which is an important piece of how we deliver the services in that our case managers work with individuals who have complex health needs to help them integrate successfully.

Divers outils sont également accessibles en ligne, dont Coach ESPT et Connexion TSO. D'autres outils s'adressent aux soignants; ils peuvent y trouver des informations sur les traumatismes liés au stress opérationnel.

En outre, nous utilisons toujours la poste traditionnelle, comme la plupart des organisations. Nous avons une adresse unique pour tout le courrier qui nous est destiné. Nous recevons environ deux millions de lettres par année.

Je passe maintenant à la diapositive 11 pour vous parler des services que nous offrons aux anciens combattants. Comme vous le voyez, nous leur offrons divers avantages et services. Ce sont des avantages et services ciblés destinés aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée, à leurs proches survivants, aux anciens combattants de l'ère moderne, aux membres de la GRC et à d'autres.

Il est intéressant de noter que les gens communiquent avec nous à divers moments de la vie. Certains le font dès leur libération, tandis que d'autres le font plus tard. Par exemple, près du quart des gens qui demandent des prestations à Anciens Combattants Canada le font pendant qu'ils sont encore en service. Un autre quart communique avec nous 15 ans après la libération. Cinquante pour cent des anciens combattants que nous servons se sont manifestés 15 ans ou plus après leur libération; nous avons même une personne qui a attendu 63 ans.

Donc, les gens communiquent avec nous à diverses étapes et divers moments de leur vie. Nous leur offrons des avantages et des services lorsqu'ils se présentent.

Quant aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre — les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, encore une fois —, ils ont accès aux avantages du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui vise à les aider à demeurer à domicile. Nous leur offrons une aide financière et des avantages médicaux pour des soins dans des centres de soins de longue durée.

En 2006, nous avons mis en œuvre la Nouvelle Charte des anciens combattants pour les anciens combattants de l'ère moderne. On y prévoit la prestation d'un large éventail de services de réadaptation. L'objectif est d'aider les gens à faire la transition vers la vie civile, d'aider ces gens et leur famille à obtenir l'aide et les services dont ils ont besoin à chaque étape, tout au long de leur vie : aide financière, services de réadaptation, aide pour la formation professionnelle, traitements et autres avantages.

Je vais parler brièvement de certains de nos avantages. Comme je l'ai indiqué, nous offrons des services en matière de santé et de bien-être, ce qui comprend les services de soutien en santé mentale. Un aspect important de la prestation des services est la gestion de cas. Nos gestionnaires de cas travaillent étroitement avec les personnes qui ont des problèmes de santé complexes pour les aider à réussir leur intégration.

As well, we have peer support or other individuals who would work with the veterans. They understand their situation and are able to assist them through their transition to ensure continuity of care while they're transitioning out.

We have support for individuals immediately after an illness or injury. For instance, if they require rehabilitation of some sort, we have programs and benefits available for them.

We have support for families. In the case of a death we have death benefits, funeral and burial assistance, et cetera. We have educational assistance programs for their children.

As I noted already, we have a number of benefits in place for them to transition. We have career transition services. There is priority hiring to ensure that veterans have access to public service jobs and vocational assistance.

In the year 2016-17 the department plans to spend \$3.6 billion on these programs for veterans and their families, of which about 91 per cent flows directly to their pockets and for the services for veterans and their families.

In closing, I would like to say that Veterans Affairs Canada cares. We care about the well-being of all of those we serve: veterans, CAF members, RCMP and their families. We recognize that each veteran's and each family's experience differs and their situations are different as well. Our objective is to provide everyone with timely access to all the supports and services they need to honour the veterans, their sacrifice and their service, and that of their families.

The Chair: Thank you for your presentations. We will now go on to questions.

[Translation]

Senator Dagenais: Thank you to our witnesses. Yesterday, I was watching the U.S. president give his speech to Congress. He acknowledged the tremendous debt that the country owes to its men and women in uniform, who serve the country in an effort to keep citizens safe around the world. I think Canada should do the same for its members in uniform.

Either your presentation or the documents I have — I'm not sure which — refer to the mandate letter from the Prime Minister to the Minister of National Defence and the top priorities it establishes in relation to veterans. Those priorities include care and pensions. I have no doubt you are familiar with those priorities.

En outre, les anciens combattants ont accès à du soutien par des pairs ou d'autres personnes, des gens qui comprennent leur situation et qui peuvent les aider pendant la transition pour assurer la continuité des soins au cours de cette période.

Nous fournissons une aide financière immédiate aux gens qui sont malades ou blessés. À titre d'exemple, nous avons des programmes et des avantages pour ceux qui ont besoin de services de réadaptation.

Nous offrons du soutien aux familles. En cas de décès, nous offrons une indemnité de décès et une allocation pour les frais de funérailles et d'inhumation, et cetera. Nous avons un programme d'aide aux études pour leurs enfants.

J'ai déjà souligné que nous offrons divers avantages pour favoriser la transition, comme les services de réorientation professionnelle. Les anciens combattants ont une priorité d'embauche pour les emplois dans la fonction publique et un accès prioritaire aux services d'assistance professionnelle.

Pour l'exercice 2016-2017, le ministère a prévu un budget de 3,6 milliards de dollars pour les programmes destinés aux anciens combattants et à leur famille, et 91 p. 100 de ce montant est versé directement aux anciens combattants ou sert au financement des services.

En terminant, je tiens à préciser qu'au ministère des Anciens Combattants, nous avons à cœur la situation des anciens combattants. Nous tenons à assurer le bien-être de tous ceux que nous servons : les anciens combattants, les membres des FAC et de la GRC, et leur famille. Nous reconnaissons que la situation et l'expérience varient d'une personne et d'une famille à l'autre. Notre objectif est de veiller à ce que tous aient accès rapidement aux mesures d'aide et aux services dont ils ont besoin, en reconnaissance de nos anciens combattants, de leur sacrifice et de leur service, et du sacrifice de leur famille.

La présidente : Merci de vos exposés. Nous passons maintenant aux questions.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Merci à nos invités. J'écoutais, hier, le discours du président des États-Unis qui s'adressait aux membres du Congrès et qui disait comment le pays devait être redevable à ces hommes et à ces femmes en uniforme qui ont servi leur pays afin d'assurer la sécurité des citoyens ailleurs dans le monde. Or, je crois que le Canada doit en faire autant pour ses membres qui portent l'uniforme.

Dans la présentation, ou dans les documents que j'ai, on parle du mandat que le premier ministre a donné au ministre de la Défense et de la priorité à accorder aux anciens combattants. Parmi ces priorités, il y avait, entre autres, les soins, les régimes de retraite, et cetera. Je suis certain que vous connaissez ces priorités.

Could you tell me how much progress has been made on those priorities? In terms of the mandate letter from the Prime Minister to the Minister of National Defence, what has been done, and what do you plan to do in 2017?

Ms. McIntyre: Thank you very much for the question, senator. I will answer first, and then I will ask Ms. Andrews to round out my response with respect to service delivery.

For the first time, the Government of Canada has made the mandate letters of all federal ministers public. The mandate letter given to our minister, who is also the Associate Minister of National Defence, sets out 15 top priorities. While we have already implemented a number of them, we still have some work to do. The 2017 budget is currently under review to determine what elements will be included. Nevertheless, we will no doubt focus on items we have not been able to address thus far.

Budget 2016 set out a fairly sizeable investment in support of veterans, \$5.6 billion, I believe.

The budget provided for a number of noteworthy measures. As of April 1, 2017, the disability award paid to members and veterans who are injured as a result of their military service will increase from \$310,000 to \$360,000, the maximum amount payable to someone receiving 100 per cent of the benefit.

On October 1, 2016, the earnings loss benefit was also increased. As my colleague explained, when veterans are in rehabilitation, they need transition support. They receive a monthly benefit for their loss of income. That benefit went from 75 per cent to 90 per cent of a veteran's pre-release salary. That is another significant change.

In addition, on April 1, 2017, the permanent impairment allowance will be expanded. When veterans have a permanent impairment, they are eligible to receive only 66 2/3 per cent of their salary, and so, in light of the fact that they cannot return to work owing to a serious disability, another allowance is available to them. As of April 1, 2017, the allowance paid to veterans currently receiving it will increase. Although the change will not increase the number of people receiving the allowance, it will change how the money is administered in relation to those accessing the benefit.

Now, I will ask Ms. Andrews to provide details on the service delivery component. All of this is clearly laid out in our minister's mandate letter.

[English]

Ms. Andrews: I will just add to what Faith has already provided. To enhance or to ensure that we're providing the best benefits and services to veterans we have hired more staff and

Pourriez-vous me dire où on en est rendu dans l'établissement des priorités? Qu'est-ce qui a été fait et qu'est-ce que vous envisagez de faire pour l'année 2017, en fonction du mandat que le premier ministre a donné au ministre de la Défense?

Mme McIntyre : Merci beaucoup pour votre question, sénateur. Je vais commencer à répondre, et je demanderai à Mme Andrews de compléter ma réponse en ce qui a trait à la prestation des services.

Pour la première fois, le mandat de tous les ministres du gouvernement du Canada a été rendu public. La lettre de mandat de notre ministre, qui est aussi le ministre associé de la Défense nationale, contient 15 grandes priorités. Même si on en a déjà exécuté plusieurs, il reste encore du travail à faire. On est en train d'examiner le budget de 2017 pour déterminer ce qui y sera inclus. Cependant, on va certainement cibler les choses qu'on n'a pas pu faire jusqu'à maintenant.

Le budget de 2016 comprenait un investissement assez important en faveur des anciens combattants, d'un montant de 5,6 milliards de dollars, si je ne m'abuse.

Parmi les mesures prises dans ce budget, mentionnons la hausse de l'indemnité d'invalidité offerte aux membres et aux vétérans qui sont blessés au cours de leur service militaire. Dès le 1^{er} avril de cette année, ce montant passera de 310 000 \$ à 360 000 \$, qui est le maximum accordé à une personne qui reçoit 100 p. 100 de cette indemnité.

Il y a aussi eu une augmentation, au 1^{er} octobre 2016, de l'allocation pour perte de revenus. Comme ma collègue l'a expliqué, lorsque des personnes sont en réadaptation, elles ont besoin d'aide pour faire la transition. On leur accorde un montant mensuel pour perte de revenus. Ce montant est passé de 75 à 90 p. 100 du salaire qu'elles recevaient avant de prendre leur retraite de militaire. C'est aussi un changement assez important.

Dès le 1^{er} avril 2017, il y aura aussi un changement à l'allocation pour déficience permanente. Lorsque les personnes ont une déficience permanente, elles ne peuvent pas recevoir plus de 66 et 2/3 p. 100 de leur salaire. Il y a donc une autre allocation qui leur est offerte pour compenser le fait qu'elles ne peuvent retourner au travail et qu'elles ont une invalidité assez importante. Dès le 1^{er} avril, nous envisageons d'augmenter cette allocation pour les personnes qui sont actuellement payées. Cela ne fera pas augmenter le nombre de personnes qui bénéficient de cette allocation, mais cela changera la façon dont on administre l'argent pour les personnes qui touchent cette indemnité.

J'aimerais maintenant demander à Mme Andrews d'ajouter des précisions en ce qui concerne la prestation des services. Tout cela est clairement indiqué dans le mandat de notre ministre.

[Traduction]

Mme Andrews : J'aimerais simplement ajouter quelque chose aux observations de Faith. Pour améliorer ou pour assurer la prestation des meilleurs avantages et services possible aux anciens

more case managers across the country. We have already engaged over 330 new employees and are working toward having a ratio of veterans to case managers of no more than 25:1.

We have also reopened a number of offices. In the mandate letter it mentioned that we're going to reopen nine offices. We have already reopened seven of those offices across the country so that veterans and their families can walk into an office and have conversations directly with staff in those offices, be it case managers or others. We'll have the other offices opened by May 2017.

There are a number of benefits and services, some of which Faith alluded to, that will benefit the veterans and their families, as well as the means and ways in which we provide benefits and services to them.

As I also noted, we have invested in our online service tools and a number of other ways of delivering benefits and services to our veterans.

[*Translation*]

Senator Saint-Germain: Thank you to both of you for an excellent presentation. I am especially interested in the changing demographics you talked about.

I see that, in 2008-09 — which is not all that long ago — you served roughly 75,000 Second World War and Korean War veterans and that, in 2018, the number is expected to drop to less than 20,000. The bulk of your clientele will be made up of members of the Canadian Armed Forces.

What impact will that have on the type of services you provide? I am not so much interested in the financial aspect, in terms of allowances and so forth. Rather, I am curious as to whether you will have to make a larger investment in psychological care and mental health services. Are the issues facing families the same? I would like you to speak to the impact in that regard and the way you intend to keep pace with the needs of your changing clientele.

Ms. McIntyre: Thank you, senator, for that excellent question. It's an issue we try to examine on an ongoing basis. Not only are our clients changing, but modern-day veterans are also not homogeneous as a group. We have to take many factors into account when it comes to programming, service delivery and, even, the resources we use to provide services.

Changes have already been made. For instance, Second World War and Korean War veterans fall under the Pension Act, which dates back to 1918 and was compensation-based. It did not address rehabilitation plans or the transition to civilian life. Military members would come back from the war injured and

combattants, nous avons embauché plus de personnel et de gestionnaires de cas, et ce, partout au pays. Nous avons déjà embauché plus de 330 nouveaux employés et notre objectif est de réduire le ratio de clients par gestionnaire de cas à 25:1, tout au plus.

Nous avons aussi rouvert un certain nombre de bureaux. Dans la lettre de mandat, on précise que neuf bureaux seraient rouverts. Nous avons déjà rouvert sept bureaux; les anciens combattants et les membres de leur famille peuvent s'y présenter pour discuter avec le personnel, notamment avec les gestionnaires de cas. Les autres bureaux seront ouverts d'ici le mois de mai prochain.

Faith a fait allusion à certains des nombreux avantages et services qui seront bénéfiques pour les anciens combattants et leur famille, en plus de mentionner les mécanismes qui nous permettent d'en assurer la prestation.

Comme je l'ai aussi indiqué, nous avons investi dans nos outils en ligne et dans divers autres mécanismes de prestation des avantages et des services pour les anciens combattants.

[*Français*]

La sénatrice Saint-Germain : Merci à vous deux pour la qualité de votre présentation. Je m'intéresse particulièrement au changement du profil démographique que vous nous avez présenté.

Je note qu'en 2008-2009 — somme toute, c'est assez récent —, il y avait grosso modo 75 000 anciens combattants qui avaient combattu pendant la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée, et que, en 2018, ce nombre sera inférieur à 20 000. Par contre, une majorité de votre clientèle sera composée de membres des Forces armées canadiennes.

Quel sera l'impact sur la nature de vos services? Je ne m'intéresse pas à la dimension financière ni aux allocations. J'aimerais savoir plutôt si vous devrez investir davantage dans les services de soutien à la santé psychologique et mentale. Les enjeux pour les familles sont-ils les mêmes? Pouvez-vous nous parler de cet impact et de la façon dont vous vous êtes préparés à vous adapter en conséquence?

Mme McIntyre : Merci beaucoup, sénatrice. C'est une très bonne question sur laquelle nous tentons de nous pencher de façon continue. Non seulement la démographie change-t-elle, mais quand on regarde nos anciens combattants de l'ère moderne, ils ne forment pas un groupe homogène. Il y a beaucoup de choses à prendre en considération lorsqu'on parle de la programmation, de la livraison des services et même des moyens avec lesquels nous offrons ces services.

Des changements ont déjà été apportés. Par exemple, les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale ou de la guerre de Corée sont régis par la Loi sur les pensions, qui date de 1918. Cette loi était basée sur la rémunération. Il n'y avait pas de plan de réadaptation ni de concept de transition à la vie civile. Les

receive a pension. The dynamic was much different from today's.

In 2006, the new legislation, the New Veterans Charter, put the focus on the financial, physical and mental well-being of veterans. It was at that point that issues such as compensation, rehabilitation and transition began receiving attention; in other words, consideration was given to how the department could support veterans and their families. In the case of seriously injured veterans and those unable to benefit from rehabilitation, the same services were provided to the spouse in order to support the family in a balanced way. Similarly, in the case of a death, support was provided to dependants. It was that type of thinking that led to the new charter.

As changes are made, we plan to make further improvements that build on certain elements such as mental health. Consider the fact that we have opened clinics geared towards the treatment of post-traumatic stress, clinics that did not exist a decade ago. The number of services available, in terms of not only clinic staff, but also software and computer-aided services, clearly reflects the demographic change in our clientele.

Nevertheless, the retirement age is between 50 and 55. Younger members do retire, but, as of now, that is the average age of retirement. We realize that things will continue to change, so we always have to be ready to make changes in response.

[English]

Ms. Andrews: I can add to what Faith has shared.

A number of the mandate items are to look after veteran families, spouses, survivors, et cetera. For instance, one the mandate items is to increase the veteran survivor pension amounts from 50 to 70 per cent. That is to ensure that the survivors who are with us after the veterans pass have sufficient resources available to them as well.

Over the course of time the benefits have changed that we provided to our traditional veterans of World War I, World War II and the Korean War, as opposed to what we did in 2006 with the New Veterans Charter. As those elderly traditional veterans have gone over their life course, we have put more benefits into the VIP services. We've also had long-term care available to them. We have continued to look at how we can expand and ensure the veterans who need long-term care will have access to beds.

Recently, we have been working with the provincial health authorities to broaden the availability of beds to veterans so that they can have preferred access in other facilities as well. We are

militaires revenaient de la guerre, ils étaient blessés et ils touchaient une pension. Ce n'était pas la même dynamique que l'on voit aujourd'hui.

Donc, en 2006, la Nouvelle Charte des anciens combattants, la nouvelle loi, était basée sur le bien-être financier, physique et mental de la personne. C'est à partir de là qu'on s'est penché sur l'aspect de la rémunération, de la réadaptation et de la transition, à savoir comment on pourrait accorder un soutien aux anciens combattants et à leur famille. Dans le cas des anciens combattants qui étaient gravement blessés et incapables de se réadapter, on offrait les mêmes services à leur conjoint et conjointe afin d'assurer un équilibre au sein de la famille. De même, dans le cas d'un décès, on offrait un soutien aux personnes à charge. C'est cette réflexion qui a créé la nouvelle charte.

À mesure que des changements sont apportés, on prévoit apporter d'autres améliorations en développant certains aspects, notamment sur le plan de la santé mentale. On peut penser au fait que nous avons ouvert des cliniques pour traiter le stress post-traumatique, qui n'existait pas il y a une dizaine d'années. Lorsque nous examinons le nombre de services offerts, non seulement en personne au sein de ces cliniques, mais aussi à l'aide de logiciels et de services assistés par ordinateur, nous savons que tout cela est lié au changement démographique.

Malgré tout, l'âge de la retraite se situe vers 50 ou 55 ans. Il y en a de plus jeunes qui prennent leur retraite, mais pour l'instant, c'est l'âge moyen. On sait que les choses vont continuer de changer. Il nous faut donc toujours être prêts à apporter des changements.

[Traduction]

Mme Andrews : Je peux ajouter quelque chose aux propos de Faith.

Plusieurs points de la lettre de mandat visent la prise en charge des familles des anciens combattants, des conjoints, des survivants, et cetera. À titre d'exemple, l'un des points du mandat était d'augmenter la pension de survivant d'un ancien combattant de 50 à 70 p. 100 afin que les survivants aient des ressources financières adéquates après le décès de l'ancien combattant.

Au fil du temps, les avantages que nous offrons aux anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée ont évolué, ce qui est différent de ce que nous avons fait en 2006 dans le cas de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Au fil du temps, nous avons bonifié les services du PAAC offerts aux anciens combattants âgés du temps de guerre. Nous leur offrons également des soins de longue durée. Nous avons continuellement cherché à accroître nos services et à veiller à ce que les anciens combattants qui ont besoin de soins de longue durée aient une place dans un centre d'hébergement.

Dernièrement, nous avons travaillé avec les autorités sanitaires provinciales pour élargir la disponibilité de lits offerts aux anciens combattants pour qu'ils jouissent d'un accès privilégié aux autres

trying at all ages across their lifespan to ensure that we have benefits available to the veterans and their families so that they can have what they need at the time they need it.

The Chair: You talked about PTSD and medical help. Can you tell us how easily available it is and how far veterans have to travel? Is it near their homes? I don't mean next door. We have recently had some tragic incidents. I don't want to talk about those cases, but can you give us an idea of how easily it is available?

Ms. Andrews: We have a number of areas whereby people can get assistance with mental health issues if they are looking for help or information around those. They can go into any office, as I noted, and we have more of those now than we had previously.

They can go into the integrated personnel support centres, which is shown on slide 10. There are 31 across the country. We have 20 OSI clinics across the country. Also there are a number of online tools. Faith alluded to a PTSD Coach. There is the OSI Connect. There are a number of online tools that they can use in the comfort of their home wherever and whenever they want to learn more about or to get information on. It will direct them to Veterans Affairs, if they are so interested to come to the department to get further information on those benefits and applications.

They can apply online for some benefits through the My VAC Account at home. They don't have to travel at all. If they chose to go into an office, they can go there and get assistance with that.

There are a number of ways and areas through which they can get access, some in the comfort of their home and some in an office, whether it be a Veterans Affairs Canada's office, a Service Canada office, any of the OSI clinics or the other areas available to them.

Senator White: I have a question about some of the benefits we talked about, the RCMP in particular and not just the Department of National Defence. Do you have any statistics on the number of benefits being provided to RCMP officers involved in UNCIVPOL, the United Nations Civilian Police, as a result of events?

Ms. Andrews: I don't have that at hand. We would have to get back to you on that.

Senator White: If you don't mind, thanks. Do you know if there has been discussion around also providing benefits to non-RCMP officers who are working for the RCMP in the UNCIVPOL in locations like OPP, SQ or municipal police services? Almost 60 per cent of officers who are working and sworn in under the RCMP Act are actually

installations également. À tous les âges de la vie, nous nous efforçons d'offrir des prestations aux anciens combattants et à leur famille pour qu'ils aient ce dont ils ont besoin en temps opportun.

La présidente : Vous avez traité de l'ESPT et de l'aide médicale. Pouvez-vous nous dire dans quelle mesure cette aide est aisément accessible et quelle distance les anciens combattants doivent parcourir pour s'en prévaloir? Cette aide est-elle à proximité de leur domicile? Je ne veux pas dire qu'elle doit être à la porte d'à côté. Des incidents tragiques se sont produits récemment. Je ne veux pas parler de ces cas, mais pouvez-vous nous donner une idée de la facilité d'accès?

Mme Andrews : Dans un certain nombre de régions, les gens peuvent recevoir de l'aide relativement aux problèmes de santé mentale s'ils cherchent de l'information et de l'aide à ce sujet. Comme je l'ai indiqué, ils peuvent se rendre dans n'importe quel bureau. Il y en a plus qu'avant.

Ils peuvent se rendre dans des centres intégrés de soutien du personnel, dont il est question à la diapositive 10. Il en existe 31 au pays. De plus, 20 cliniques TSO et un certain nombre d'outils en ligne sont à leur disposition. Faith a fait allusion à l'application Coach ESPT. À cela s'ajoutent Connexion TSO et un certain nombre d'outils en ligne qu'ils peuvent utiliser quand et où bon leur semble pour s'informer dans le confort de leur foyer. Ces outils les dirigeront vers Anciens Combattants s'ils souhaitent venir au ministère pour obtenir de plus amples renseignements sur les prestations et les demandes.

Ils peuvent présenter une demande en ligne de chez eux au moyen de Mon dossier ACC. Ainsi, ils n'ont aucun besoin de se déplacer. S'ils choisissent de se rendre à un bureau, ils peuvent y obtenir de l'aide à ce sujet.

Ils peuvent obtenir du soutien de diverses manières et à un certain nombre d'endroits, parfois dans le confort de leur foyer, parfois dans un bureau, que ce soit un bureau d'Anciens Combattants Canada ou de Service Canada, des cliniques TSO ou d'autres endroits mis à leur disposition.

Le sénateur White : J'ai une question à propos de certaines prestations dont nous avons parlé, en ce qui concerne notamment la GRC et pas seulement le ministère de la Défense nationale. Avez-vous des statistiques sur le nombre de prestations versées à des agents de la GRC ayant pris part aux activités de la Police civile des Nations Unies?

Mme Andrews : Je n'en ai pas avec moi. Il faudrait que nous communiquions l'information ultérieurement.

Le sénateur White : Si cela ne vous dérange pas de nous transmettre l'information, je vous en serais reconnaissant. Savez-vous s'il a aussi été question de verser des prestations aux agents qui ne font pas partie de la GRC, mais qui travaillent pour cette dernière au sein de la Police civile des Nations Unies à titre d'agents de la Police provinciale de l'Ontario, de la Sûreté du

non-RCMP employees.

Has there been discussion about extending benefits outside of the RCMP to other agencies operating on behalf of the RCMP?

Ms. Andrews: Again, we would have to take that back. What I can share with you is that we administer benefits on behalf of the RCMP under the Superannuation Act.

Senator White: There's an agreement in principle. It's not actually a part of the act.

Ms. Andrews: Exactly. We can see what we can learn and bring it back. Some of that would be under the RCMP and what their future plans would be.

Senator White: Just so that you understand what I'm trying to do, I know you are provided under an agreement in principle that is not part of the act, but I think there is a gap in benefits being provided to other agencies operating on behalf of the RCMP, doing the same job at same place and under the same risk.

I'm very keen on getting the information on how many RCMP officers are identifying and obtaining benefits as result of their UNCIVPOL activities.

Senator Lang: Senator Wallin, Senator White and Senator Dagenais will recall that over the course of the last number of years there was a great deal of discussions about the number of programs available to veterans. I believe there were 17 different programs that a veteran could access or had the possibility. Quite frankly, I made the statement that by the time I got to the seventeenth program I was confused and I think any veteran would have been confused as to exactly what they were eligible for.

Could there be some streamlining of the administration of these programs so that we would save on the question of the administration and also make the access for the veteran and the veteran's family easier and more productive from the point of view of applying for it? Have you done any studies on that? If you have, can you table them here?

Ms. Andrews: I certainly can. We are always looking at ways to improve the service delivery model we have at Veteran Affairs Canada to try to ensure we are delivering benefits and services in the way that is most convenient and easiest for veterans and their families.

You are correct. There are quite a number of veteran benefits available. We have looked recently, and the minister has asked us to look in the department at how we are delivering benefits and services. Exactly to your point, how we can streamline those? How can we make them easier on veterans and families who want to or need to and have requirements for our benefits and services?

Québec ou d'un service de police municipal? Près de 60 p. 100 des agents qui travaillent pour la GRC et qui lui ont prêté serment ne sont pas des employés de la GRC.

A-t-on envisagé d'élargir les prestations à des organisations extérieures à la GRC qui travaillent pour cette dernière?

Mme Andrews : Ici encore, il faudrait que nous vous fassions parvenir l'information à une date ultérieure. Je peux toutefois vous indiquer que nous gérons les prestations au nom de la GRC en vertu de la Loi sur les pensions.

Le sénateur White : Il existe une entente de principe. Ce n'est pas prévu comme tel dans la loi.

Mme Andrews : Exactement. Nous pouvons voir ce que nous pouvons apprendre et vous transmettre l'information. Nous pouvons notamment faire appel à la GRC et voir en quoi consistent ses plans.

Le sénateur White : Je veux que vous compreniez ce que j'essaie de faire. Je sais que vous agissez en vertu d'une entente de principe qui ne fait pas partie de la loi, mais je pense qu'il existe une lacune au chapitre des prestations fournies aux autres organismes qui travaillent au nom de la GRC et qui accomplissent le même travail, au même endroit et en s'exposant au même risque.

J'aimerais beaucoup obtenir de l'information sur le nombre d'agents de la GRC qui réclament et obtiennent des prestations après avoir participé aux activités de la Police civile des Nations Unies.

Le sénateur Lang : La sénatrice Wallin, le sénateur White et le sénateur Dagenais se rappelleront que ces dernières années, on a beaucoup discuté du nombre de programmes offerts aux anciens combattants. Je pense qu'ils pouvaient accéder à 17 programmes. À dire vrai, j'avais déclaré alors que j'étais mêlé une fois rendu au 17^e programme et que n'importe quel ancien combattant ne saurait plus exactement à quels programmes il est admissible.

Serait-il possible de rationaliser la gestion de ces programmes pour réaliser des économies à cet égard et de rendre l'accès plus facile et plus productif à l'intention des anciens combattants et de leurs familles quand vient le temps de présenter une demande? Avez-vous effectué des études à ce sujet? Dans l'affirmative, pouvez-vous nous les remettre?

Mme Andrews : Volontiers. Nous sommes constamment à l'affût de moyens d'améliorer le modèle de prestation de services d'Anciens Combattants Canada pour tenter d'offrir des prestations et des services de la manière la plus conviviale et la plus facile pour les anciens combattants et leurs familles.

Vous avez raison : un nombre substantiel de prestations est offert aux anciens combattants. Nous nous sommes penchés sur la question récemment, et le ministre nous a demandé d'examiner la manière dont le ministère offre des prestations et des services. Comme vous l'avez indiqué, il faut déterminer comment nous pouvons rationaliser les programmes. Comment pouvons-nous

We have looked at a number of different things. As I mentioned before, more individuals are wanting to be able to apply online. We have put some benefit applications online. We have looked at streamlining those benefit applications as well.

How can we make it simpler? How can we use information we have readily available to us? For instance, pre-populating the form so they don't have to complete all the demographic information on that form when they fill it out.

We are looking at many ways to simplify the administration of those different benefits as we move forward.

Senator Lang: In all deference, I don't think that the question I asked was answered. I recognize that you are trying to modernize and use technology as you move ahead.

My question was: Were there any studies done and completed that you have had access to which you could table here to let us know what would be the various options to look at from the point of view of streamlining and making it easier for veterans? Do you have any studies? If you do, can you table them?

Ms. Andrews: My apologies for the earlier answer. We are in the midst of doing a review called the service delivery review. A report has been drafted, and it will be presented to the ministers in April, I believe.

Unfortunately, I don't have a report that I can table today. We would be able to table it, I expect, in the next month or two.

Senator Lang: Were there no reports done two, three or four years ago that are available to you? I want to get a sense of where we are and what could be made available.

Ms. McIntyre: I can certainly take that back and take a look at it specific to your point as what reports might assist you. I understand your question.

It is the first mandate commitment in our minister's mandate letter: overhaul, reduce complexity. It's important to understand too that sometimes eligibility is linked to a particular population. All of those 17 programs might not be for the same individual. I understand your point, sir. If you would allow us to take that back and have a look, we would be pleased to provide whatever we can to assist in your work.

Senator Lang: I think that would assist us in recognizing what we're dealing with. I understand that it's just not what Veterans Affairs provides; the provinces provide services. In my view this becomes a kind of collage for a veteran who in some cases,

faciliter les choses pour les anciens combattants et les familles qui ont besoin de nos prestations et de nos services ou qui veulent s'en prévaloir?

Nous nous sommes intéressés à un certain nombre de facteurs. Comme je l'ai fait remarquer plus tôt, un nombre croissant de gens veulent pouvoir présenter une demande en ligne. Nous avons donc mis en ligne certains formulaires de demande et avons cherché à les simplifier.

Comment pouvons-nous simplifier le processus? Comment pouvons-nous utiliser l'information que nous avons au bout des doigts? Par exemple, nous pourrions préalablement fournir des renseignements dans le formulaire pour que les gens n'aient pas à y inscrire tous les renseignements démographiques quand ils remplissent une demande.

Nous envisageons de nombreuses manières de simplifier la gestion des diverses prestations dans l'avenir.

Le sénateur Lang : Je ferais respectueusement remarquer que je ne pense pas que vous ayez répondu à ma question. J'admets que vous vous efforcez de moderniser vos processus et d'utiliser la technologie dans l'avenir.

Ce que je voulais savoir, c'est si vous avez eu accès à des études que vous pourriez nous remettre pour nous informer des diverses solutions qui s'offrent afin de rationaliser le processus et de faciliter les choses pour les anciens combattants. Avez-vous de telles études? Si c'est le cas, pouvez-vous nous les transmettre?

Mme Andrews : Veuillez me pardonner ma réponse précédente. Nous sommes en train de mener ce que nous appelons un examen de la prestation de service. Nous avons rédigé un rapport, qui sera présenté au ministre en avril, il me semble.

Malheureusement, je n'ai pas avec moi aujourd'hui de rapport que je pourrais vous remettre. Nous devrions pouvoir vous le communiquer d'ici un mois ou deux.

Le sénateur Lang : Vous ne disposez pas de rapports préparés il y a deux, trois ou quatre ans? Je veux avoir une idée d'où nous en sommes et de ce qui pourrait être offert.

Mme McIntyre : Je peux certainement effectuer des recherches à ce sujet pour voir quels rapports pourraient vous être utiles. Je comprends votre question.

Le premier engagement figurant dans la lettre de mandat du ministre consiste à remanier la prestation de services et à réduire les éléments trop complexes. Il importe également de comprendre que l'admissibilité est parfois liée à une population donnée. Ainsi, les 17 programmes ne s'adressent peut-être pas à la même personne. Je comprends toutefois votre point de vue. Si vous nous permettez d'effectuer quelques recherches, nous nous ferons une joie de vous communiquer tous les documents qui pourraient s'avérer utiles dans le cadre de votre travail.

Le sénateur Lang : Je pense que cela nous aiderait à comprendre la situation. Je comprends qu'Anciens Combattants Canada n'est pas le seul à intervenir et que les provinces fournissent également des services. À mon avis, cela peut

unfortunately, may be having some very personal trauma and troubles. Yet, at the same time he or she is trying to understand how to access these and how it will benefit.

Can I follow up on that a little more? I want to ask a question. You indicated you have 300 new case managers. You are talking about a ratio of 25:1 and nine new offices. Exactly what is the projection for the growth of your department in respect to where you were last year and where you are going at the end of 2018?

Ms. Andrews: When you say the projection, do you mean the veterans that we will be serving or the service delivery model that we have?

Senator Lang: The service delivery model you are adding to as we move ahead. I am wondering where it's going because once again that's more administration, which means less money and in some cases maybe fewer services because we are spending more on the administration, depending on how you view it.

Ms. Andrews: As I noted earlier, as part of the mandate we are opening nine new offices, seven of which have been opened and two more will be opened in May. The total complement will be 36 Veteran Affairs Canada specific offices across the country.

We are hiring 400 new case managers, of which we have hired 330. Those individuals are to specifically assist veterans with complex needs. Some veterans choose to self-serve. They choose to use the telephone. They choose to use online services. Some individuals need some more one-on-one personalized help.

To your point about the complexity and the number of benefits and services we have, their role would be to help those veterans find their way through that and identify the appropriate benefits and services, be they provincial, be they community or be they Veterans Affairs benefits.

In answer to your question, at the end of next year we will have opened an additional two area offices for a total of 36. We will have engaged up to 330 case managers to work one on one with veterans, and the objective is to hire 400.

Senator Wallin: I want to start by saying that we have been looking at this issue for a long time. I will speak for myself. I want to say I'm happy with how VIP works. There are lots of programs and information available online and at service offices.

devenir une sorte de casse-tête pour les anciens combattants qui peuvent, dans certains cas, être malheureusement aux prises avec un traumatisme ou des troubles très personnels, alors même qu'ils tentent de comprendre comment ils peuvent recevoir des prestations et quels avantages ils en tireront.

Puis-je poursuivre encore un peu? Je veux poser une question. Vous avez indiqué que vous disposez de 300 nouveaux gestionnaires de cas. Vous parlez d'un rapport de 25:1 et de neuf nouveaux bureaux. Quelle croissance est prévue exactement au sein de votre ministère entre la situation où vous vous trouviez l'an dernier et là où vous comptez être à la fin 2018?

Mme Andrews : Quand vous parlez de prévisions, faites-vous référence aux anciens combattants que nous servirons ou de notre modèle de prestation de services?

Le sénateur Lang : Je m'intéresse au modèle de prestation de services que vous bonifiez au fil du temps. Je me demande où vous vous en allez, car une fois de plus, ce modèle exige davantage de gestion; c'est donc dire qu'il y a moins d'argent et, dans certains cas, moins de services parce qu'on dépense plus dans la gestion, selon la manière dont on voit les choses.

Mme Andrews : Comme je l'ai souligné précédemment, la lettre de mandat du ministre prévoit que nous ouvrirons neuf nouveaux bureaux, dont sept sont ouverts et deux ouvriront en mai. Anciens Combattants Canada comptera donc 36 bureaux au pays.

Nous voulons recruter 400 nouveaux gestionnaires de cas, dont 330 ont déjà été embauchés, expressément pour aider les anciens combattants ayant des besoins complexes. Certains anciens combattants choisissent de se débrouiller seuls en utilisant le téléphone ou le service en ligne, alors que d'autres ont besoin d'une aide plus personnalisée.

En ce qui concerne la complexité et le nombre de prestations et de services que nous offrons, le rôle des gestionnaires de cas consistera à aider les anciens combattants à se démêler et à trouver les prestations et les services qui s'adressent à eux, qu'ils soient offerts par le gouvernement provincial, la communauté ou Anciens Combattants Canada.

Pour répondre à votre question, à la fin de l'année prochaine, nous aurons ouvert deux bureaux régionaux, portant ainsi le nombre de bureaux à 36. Nous aurons également engagé 330 gestionnaires de cas pour travailler individuellement avec les anciens combattants, l'objectif de recrutement étant de 400.

La sénatrice Wallin : Je veux commencer en disant que nous étudions la question depuis longtemps. Je parlerai en mon nom. Je tiens à préciser que je suis satisfaite de la manière dont le Programme pour l'autonomie des anciens combattants fonctionne. Une grande quantité de programmes et de renseignements sont accessibles en ligne et dans les bureaux de service.

The issue we keep coming back to, as we look at this, is the actual handoff, particularly when it comes to OSI- and PTSD-affected CF members and that transition them from leaving the military into your hands at Veterans Affairs.

We are told repeatedly that there are huge delays. They have to be sometimes rediagnosed with either an operational stress injury, PTSD or even a physical injury. They need to go through that process. It's hard enough to find doctors in the medical system the first time around. It's not any easier the second time around.

We've heard from the ombudsmen on both sides from Veterans Affairs and DND, but from your perspective what is the sticking point? What is the problem? What could we fix to allow that transition to be smooth and quick?

Ms. McIntyre: That is a very important question. Tying it back to the minister's mandate letter and the fact that he is Associate Minister of National Defence, the government realizes this is one of the main issues that needs to be resolved, worked on and improved in order to ensure the seamless transition I alluded to earlier.

Certainly we have taken steps in the right direction. It's simple things like access to medical files pre- and post release, redacting that information, collocation of Canadian Armed Forces members, staff who support transition, and Veterans Affairs Canada staff who support transition.

There is policy work where we now sit down jointly with the Canadian Armed Forces in developing the pieces. We have joint task forces on employment post release.

Certainly there still is a way to go. There is active work ongoing. Looking at this part of it, there are authority issues and part of it is legislation.

Senator Wallin: That's what I'm getting at because I know the work and everyone's mindset seems to be right. I'm trying to figure out the specific or technical things. There might be six things. What is the biggest problem? Maybe it is authority issues. Maybe it's that he belongs to us or she belongs to us until they don't. Where is the problem?

Ms. McIntyre: I think authority and accountability are key. We have certain provisions under our legislation to be able to pay an individual when they are still serving and to adjudicate certain benefits while they are still serving. We are paying particular attention to a warm handover of individuals with mental health conditions.

Dans ce dossier, nous revenons continuellement à la question de la transition concrète des membres des Forces armées canadiennes entre l'armée et Anciens Combattants Canada, particulièrement de ceux qui sont aux prises avec des traumatismes liés au stress opérationnel et l'ESPT.

On nous affirme encore et encore que les délais sont considérables. Les anciens combattants doivent parfois obtenir un nouveau diagnostic pour confirmer qu'ils souffrent d'un TSO, de l'ESPT ou même d'une blessure physique. Ils doivent se soumettre à ce processus. Il est déjà difficile de trouver des médecins une première fois dans le système médical; ce n'est pas plus facile la deuxième fois.

Nous avons entendu le témoignage des ombudsmans d'Anciens Combattants Canada et du MDN, mais à votre avis, qu'est-ce qui ne va pas? Quel est le problème? Que pourrions-nous rectifier pour faciliter et accélérer la transition?

Mme McIntyre : C'est une question cruciale. Pour établir un lien avec la lettre de mandat du ministre et le fait que ce dernier est ministre associé de la Défense nationale, le gouvernement comprend qu'il s'agit là d'un des principaux problèmes auxquels il faut s'attaquer pour les résoudre et améliorer la situation afin d'assurer la transition harmonieuse à laquelle j'ai fait allusion plus tôt.

Nous avons certainement accompli des pas dans la bonne direction. Nous nous sommes occupés de choses simples, comme l'accès aux dossiers médicaux avant et après la libération, le caviardage des renseignements, et la colocalisation des membres des Forces armées canadiennes et du personnel et des employés d'Anciens Combattants qui soutiennent la transition.

Nous effectuons également du travail stratégique, dans le cadre duquel nous collaborons avec les Forces armées canadiennes pour élaborer des politiques. Nous avons mis sur pied des groupes de travail mixtes sur l'emploi après la libération.

Nous avons certainement encore du chemin à parcourir, mais des travaux actifs sont en cours. À cet égard, il y a des problèmes au chapitre de l'autorité, notamment en ce qui concerne la loi.

La sénatrice Wallin : Voilà où je veux en venir, car je sais que le travail et l'attitude de tous semblent bons. Ce que je tente de comprendre, ce sont les aspects précis ou techniques. Il y a peut-être six points. Quel est le principal problème? C'est peut-être une question d'autorité. Peut-être qu'on considère que le membre appartient à l'organisation jusqu'à son départ. Où le problème se situe-t-il?

Mme McIntyre : Je pense que l'autorité et la responsabilité sont au cœur du problème. Certaines dispositions de notre loi nous autorisent à accorder des prestations à un membre encore en service. Nous faisons particulièrement attention pour assurer une transition chaleureuse aux personnes atteintes de troubles de santé mentale.

As Kim said earlier, sometimes those conditions only become known many years post release. Only 25 per cent of individuals come to us immediately upon release, but to me that is part two. Maybe we need to get more engaged. We are actively wrestling with those accountability and authority questions now.

Senator Wallin: I'll take as an answer that's one the key sticking points.

Senator Meredith: Thank you both for your presentations. I will go back again to a question raised by the chair and by Senator White about those suffering from PTSD.

I am going to be current here. We know the situation with respect to the recent tragedy with the Desmond family in Nova Scotia. Treatment was provided to him but in the link between the health care facility and the region where he lives there was a disconnect.

What sort of mechanisms are being put in place now, given the fact that there are probably several other families suffering like this? Is there a hotline for family members to be able to call in? Has a response team been put in place? It's paramount that there is an education piece for family members. Whether it be a male or female in crisis, what do they do? How are they supported? How are these families being supported post this particular incident?

Ms. Andrews: I can answer that in two ways. First, as veterans they as any other Canadian citizen are part of the provincial health care system. Unfortunately, if they don't wish to indicate they are a veteran, they don't want to share their information with us, we would not be privy to that information. That's an unfortunate [part of that.

Having said that, if the family member wants to reach out to Veterans Affairs and wants assistance, some services and support from us, we are there. They can phone. There is assistance lines available 24-7 that they could phone. There are counselling services available through that. If they indicate on that phone call that there is an immediate urgency, they can or we will phone 911 on their behalf. If they want information on benefits and services, we will put those in place.

There are a number of areas we are actively working on in the department. We are working with CAF on developing jointly with the Minister of National Defence a suicide prevention strategy, another one of the minister's mandated items. We are actively working on it and we anticipate that it will be available to the spring of the year.

Comme Kim l'a indiqué plus tôt, il arrive parfois que ces troubles se manifestent plusieurs années seulement après la libération. À peine 25 p. 100 des anciens combattants s'adressent à nous au moment de leur libération, mais c'est pour moi secondaire. Peut-être devons-nous nous investir davantage. Nous nous attaquons activement à ces questions de responsabilité et d'autorité actuellement.

La sénatrice Wallin : Je conclus que c'est là le principal problème.

Le sénateur Meredith : Je vous remercie toutes deux de vos exposés. Je vais revenir à une question soulevée par la présidente et le sénateur White à propos des anciens combattants souffrant de l'ESPT.

Je m'intéresse à une question d'actualité. Nous connaissons la situation en ce qui concerne la tragédie qui a frappé récemment la famille Desmond en Nouvelle-Écosse. M. Desmond a reçu un traitement, mais il n'existait pas de lien entre l'installation de soins de santé et la région où il résidait.

Quelles sortes de mécanismes met-on en place actuellement, étant donné que plusieurs autres familles sont probablement au prises avec la même souffrance? Les membres de la famille peuvent-ils appeler un numéro sans frais? Une équipe d'intervention est-elle en place? Il est essentiel d'éduquer les membres de la famille. Que doivent-ils faire, que la personne en crise soit un homme ou une femme? Quel soutien, quelle aide apporte-t-on aux familles après cet incident?

Mme Andrews : Je peux répondre de deux manières. Sachez d'abord qu'à l'instar de tout autre citoyen canadien, les anciens combattants font partie du système de soins de santé canadien. Malheureusement, s'ils ne souhaitent pas indiquer qu'ils sont des anciens combattants ou nous communiquer leurs renseignements, nous ne serons pas au courant. C'est le côté malheureux de l'histoire.

Cela étant dit, si les membres de la famille souhaitent faire appel à Anciens Combattants Canada pour obtenir de l'aide, des services et du soutien, nous sommes à leur disposition. Ils peuvent nous téléphoner en utilisant un service téléphonique de soutien en fonction 24 heures par jour, 7 jours sur 7, par l'entremise duquel nous offrons des conseils. Si, au cours de l'appel, ils indiquent qu'il y a une urgence immédiate, ils peuvent composer le 911 ou nous pouvons le faire pour eux. S'ils veulent obtenir des renseignements sur les prestations et les services, nous leur en fournirons.

Nous travaillons activement à plusieurs égards au sein du ministère. Nous collaborons avec les Forces armées canadiennes afin d'établir, de pair avec le ministre de la Défense nationale, une stratégie de prévention du suicide, conformément à la lettre de mandat du ministre. Nous travaillons activement à cette stratégie, que nous prévoyons lancer au printemps.

There is a lot of work happening between the two departments so that we can be prepared. We are putting more benefits and more assistance in place so they can come to us in our offices or they can learn and get the information online.

There are a number of tools, like PTSD Coach, which is a mobile application developed in partnership with DND and the Canadian Mental Health Association. It is available to download free of charge. We have an OSI Connect tool as well. It is another mobile application developed by the Royal Ottawa OSI clinic, with the support of VAC, to download free of charge. It is updated regularly and it can help people find information on OSIs and how to support their veteran spouse or themselves.

We have put out a number of tools. We are continuously looking at what more we can do on that front, what we can learn from these instances, and how we can improve things going forward.

Senator Meredith: You talked about it being a provincial matter. I understand that in this particular case they sought help at a hospital, and it was refused.

How can we ensure that doesn't happen again? Is there a part of your strategy that will ensure the health care system is linked to these crisis situations by the psychologists or psychiatrists who are referring the cases to say there is an alarm to be raised here so that tragedies like these can be prevented? I would like to see a strategy put in place among those links. No Canadian family should go through this again.

My other question is with respect to supporting our veterans. I understand that some receive lump sums. Is a financial planner brought in to help them manage their funds so they are not further disenfranchised by spending this lump sum and being left without benefits and so forth? Can you elaborate on that?

Ms. McIntyre: The disability award is a lump sum payment. There is an option to take it otherwise as well. There is financial counselling available to individuals who will be receiving a disability award, as well as for the top-up I mentioned earlier that will be coming into place on April 1, 2017. There is financial counselling available for individuals as to how best manage the money that's coming into their household.

Senator Meredith: Can you provide us with a list? You talked about being in touch with the Toronto Military Family Resource Centre and the geography of where these vets have to come from to this particular centre to get help.

Can you provide a list of those centres that are coming online where veterans can actually go? I would personally want to accept that because I have been fielding some calls with respect to

Les deux ministères travaillent beaucoup ensemble pour être prêts. Nous nous employons à offrir plus de prestations et de soutien pour que les anciens combattants puissent venir nous consulter dans nos bureaux ou obtenir l'information en ligne.

Nous mettons à leur disposition un certain nombre d'outils, comme Coach ESPT, une application mobile conçue en partenariat avec le MDN et l'Association canadienne pour la santé mentale, que l'on peut télécharger gratuitement. À cela s'ajoute Connexion TSO, une autre application mobile gratuite élaborée par la clinique TSO Royal Ottawa avec l'appui d'Anciens Combattants Canada. Cette application, mise à jour régulièrement, peut aider les anciens combattants à trouver des renseignements sur les TSO et sur la manière dont ils peuvent aider leur conjoint ou s'aider eux-mêmes.

Nous proposons un certain nombre d'outils et nous cherchons constamment à voir ce que nous pourrions faire de plus à cet égard, ce que nous pouvons apprendre de ces incidents et comment nous pouvons améliorer les choses dans l'avenir.

Le sénateur Meredith : Vous avez indiqué que la question relevait des compétences provinciales. Je crois comprendre que dans cette affaire, les gens ont demandé de l'aide à un hôpital et ont essayé un refus.

Comment pouvons-nous veiller à ce que pareille chose ne se produise plus? Est-ce qu'une partie de votre stratégie fera en sorte que les psychologues ou les psychiatres qui transfèrent ces cas signaleront les situations de crise au système de soins de santé et sonneront l'alarme afin de prévenir de telles tragédies? Je voudrais qu'une stratégie soit mise en place pour établir des liens entre les divers intervenants. Aucune autre famille canadienne ne devrait devoir subir un drame pareil.

Mon autre question porte sur le soutien offert aux anciens combattants. Je crois comprendre que certains reçoivent un montant forfaitaire. Leur propose-t-on les services d'un planificateur financier pour les aider à gérer cet argent pour éviter qu'ils n'aggravent encore leur situation en dépensant ce montant pour se retrouver ensuite sans prestations? Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet?

Mme McIntyre : L'indemnité d'invalidité est versée sous forme de montant forfaitaire, mais il est également possible de la recevoir autrement. Nous offrons des conseils financiers à ceux qui reçoivent l'indemnité d'invalidité, ainsi que le paiement compensatoire qui entrera en vigueur le 1^{er} avril 2017, dont j'ai parlé plus tôt. Ces conseils financiers aident les anciens combattants à gérer au mieux l'argent qu'ils reçoivent.

Le sénateur Meredith : Pouvez-vous nous fournir une liste? Vous avez dit que vous étiez en rapport avec le Centre de ressources pour les familles de militaires de Toronto et indiqué d'où les anciens combattants doivent venir pour obtenir de l'aide de ce centre.

Pouvez-vous nous fournir une liste des nouveaux centres où les anciens combattants peuvent se présenter? Personnellement, cela ferait mon bonheur, car j'ai reçu des appels d'anciens combattants

veterans not knowing where to go. If you can provide us actual details to the committee rather than saying these centres are here, it would be greatly appreciated.

Senator Boniface: Thank you for your presentation. It was extremely helpful. I admire the work you are doing.

My question will drill down on the PTSD. I'm interested, particularly given the amount of profile this has had in a number of professions.

The question particularly for you is: How do you do an after-action report so it feeds back into the work you are doing? If I use suicide prevention, it kind of surprises me that we are just doing that now. I would have thought that would have been in place for some time. How do you feed that back in so you get feedback on what services you are providing and whether or not they are effective?

Ms. Andrews: We would have had a number of services and supports in place for a number of years, but we may not have had them all pulled together under a document called a suicide strategy. We needed to take those services and supports and look at them holistically to make sure we do have everything covered that we need to have going forward.

Ms. McIntyre: To the second part of your question, yes, there is a multidisciplinary team of individuals that do group together during a significant type of event, of which unfortunately and tragically suicide would be an example, to look at the file in detail. A complete file review is done, the details of which would never be available publicly. There are steps taken to ensure, if there were issues or challenges, how we best learn from that moving forward. This is a multidisciplinary team, including medical, case management and field staff directly engaged in that work.

Senator Boniface: This really relates to the prevention side. You mentioned the Canadian Mental Health Association. Have you done any work with police who find themselves in the response to some of these, in terms of what you might learn from each other in handling it onsite as well as follow-on?

Ms. McIntyre: Again, that is a very pertinent question regarding first responders. Certainly there is much that we need to learn from each other. Interdepartmental committees and networks, all of our staff, my team and me from a policy research perspective, and the medical health professionals team are plugged into those conversations. Public Safety Canada has been moving forward recently as well with some key pieces of work into which we are directly linked with them.

Senator Boniface: The point that I'm getting to is actually the response. The only caution I would give is you that you may want to look at your local offices making that linkage, because it's not just the federal police force that would be doing the response. In fact in many cases it will not be.

qui ne savaient pas où aller. Si vous nous fournissez des détails au lieu de nous dire que ces centres existent, nous vous en serions très reconnaissants.

La sénatrice Boniface : Merci de votre exposé, qui était extrêmement utile. J'admire le travail que vous accomplissez.

Ma question porte sur l'ESPT. Je m'intéresse au sujet, particulièrement au regard de l'attention qu'on y porte dans un certain nombre de professions.

J'aimerais particulièrement savoir comment vous préparez un rapport après les faits pour vous aider dans le cadre de votre travail. Par exemple, je suis quelque peu étonnée que ce ne soit que maintenant qu'on élabore une stratégie de prévention du suicide. J'aurais cru qu'on en aurait adopté une depuis un certain temps. Comment utilisez-vous l'information pour savoir ce que l'on pense des services que vous offrez et déterminer s'ils sont efficaces ou non?

Mme Andrews : Nous offrons un éventail de services et de mesures de soutien depuis un certain nombre d'années, mais nous ne les avons peut-être pas réunis dans un document intitulé « stratégie de prévention du suicide ». Nous devons examiner ces services et ce soutien de manière holistique pour nous assurer de couvrir l'ensemble de la question dans l'avenir.

Mme McIntyre : Pour répondre à votre deuxième question, nous avons effectivement une équipe multidisciplinaire qui se réunit lorsqu'un incident notable survient — un suicide malheureux et tragique, par exemple — afin d'examiner l'affaire en détail. Elle effectue un examen exhaustif du dossier, dont aucun détail n'est rendu public. Si elle décèle des problèmes ou des défis, des mesures sont prises pour tirer les meilleures leçons possible. Cette équipe multidisciplinaire est composée d'intervenants du domaine médical, de gestionnaires de cas et d'employés sur le terrain qui participent directement à ce travail.

La sénatrice Boniface : Cela concerne en fait la question de la prévention. Vous avez évoqué l'Association canadienne pour la santé mentale. Avez-vous collaboré avec les services de police qui doivent intervenir lors de certains incidents pour voir ce que vous pourriez apprendre les uns des autres lorsque vous gérez la situation sur place et par la suite?

Mme McIntyre : Ici encore, il s'agit d'une question très pertinente à propos des premiers intervenants. Nous pouvons certainement apprendre beaucoup les uns des autres. Les comités et les réseaux interministériels, tout notre personnel, mon équipe et moi-même dans le domaine de la politique et de la recherche, et l'équipe des professionnels des soins de santé participons à ces échanges. Sécurité publique Canada est également intervenue dans le dossier récemment afin de réaliser des travaux clés dans le cadre desquels nous sommes en rapports directs avec lui.

La sénatrice Boniface : Ce qui m'intéresse, c'est la réaction. Tout ce que je vous conseillerais, c'est de peut-être vous assurer que vos bureaux locaux établissent des liens, car il n'y a pas que la force de police fédérale qui intervienne. En fait, elle n'interviendra pas dans bien des cas.

Ms. McIntyre: Understood. Thank you very much.

Senator Lang: I would like to follow up. First, I echo Senator Wallin's and Senator Boniface's comments about the department itself and the work you do. It's very much appreciated by Canadians and I think Canadians can be very proud of what you do.

The welfare of veterans is a common cause across the country. The contributions that Canadians make allow them to stand shoulder to shoulder with any other country in the free world to say that we are putting our best foot forward.

I want to go into another area. The year that we're in is a year in which all Canadians are going to get the chance to celebrate with the 150th anniversary. At the same time there is the question of Vimy Ridge and what it did for us as a country to make us the country we are today. Can you tell us and let other Canadians know as well what your plans are to celebrate Vimy Ridge?

Ms. McIntyre: Thank you for your kind comment. It is a privilege for us to be able to do what we do.

This year is very important year on many fronts. We have the one hundredth anniversary of Vimy Ridge in April. We have the seventy-fifth anniversary of Dieppe, which will be celebrated in August, and in November the one hundredth anniversary of Passchendaele in Belgium.

In Budget 2016 there was a significant investment of money. This is an important part of our mandate. This is very much in line with the recognition that has to happen. Aside from the financial compensation rehabilitation, this too is key and certainly as important for Canadians.

There will be many events. There is information available on our website for individuals who want to find out the specifics. One of key events will be in Vimy in early April. It will also tie into the opening of our new visitors centre on which we have partnered with the Vimy Foundation. That will be one of our main pieces, as well as a significant celebration on or around April 9, and some smaller ones in France. There are also events being planned in Canada. I don't have the specific details, but I know there is information on our website. I encourage all Canadians to access it and to stay tuned as the date approaches and celebrate with all of us.

Senator Lang: Another area that's very important is the symbolism of monuments and investments that are made by Canadians to remember the past.

Perhaps you could update us with respect to the Victoria Cross monument that was projected to go ahead. Where is that at? Perhaps you could brief us on that.

Are there any other monuments planned in the upcoming couple of years on behalf of Veterans Affairs?

Mme McIntyre : Compris. Merci beaucoup.

Le sénateur Lang : J'aimerais poursuivre dans la même ligne. Je commencerai par faire écho aux propos des sénatrices Wallin et Boniface sur le ministère lui-même et le travail que vous accomplissez. Les Canadiens vous sont très reconnaissants et peuvent être très fiers de ce que vous faites.

Le bien-être des anciens combattants est une cause commune au pays. Les contributions que font les Canadiens leur permettent de se tenir d'égal à égal avec les autres pays du monde libre pour affirmer que nous intervenons de notre mieux.

Je veux aborder un autre sujet. Cette année, tous les Canadiens auront l'occasion de célébrer le 150^e anniversaire de leur pays. Parallèlement, il y a la question de la bataille de la crête de Vimy et de l'incidence qu'elle a eue sur ce que notre pays est aujourd'hui. Pourriez-vous nous indiquer, à nous et à la population canadienne, ce que vous comptez faire pour souligner cette bataille?

Mme McIntyre : Je vous remercie de vos bons mots. C'est un privilège pour nous que de faire ce que nous faisons.

La présente année est importante à bien des égards, puisque nous célébrons le 100^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy, le 75^e anniversaire de la bataille de Dieppe, qui sera souligné en août, et le 100^e anniversaire de la bataille de Passchendaele, qui sera célébré en novembre en Belgique.

Le budget de 2016 comprenait un investissement substantiel. Ces célébrations constituent un volet important de notre mandat, puisqu'elles vont de pair avec la reconnaissance que l'on doit témoigner aux anciens combattants. Ces célébrations sont essentielles et certainement aussi importantes que l'indemnisation financière et la réadaptation aux yeux de la population canadienne.

De nombreuses activités sont prévues. Notre site web contient de l'information pour ceux qui veulent connaître les détails. Certaines de nos principales activités se dérouleront à Vimy au début d'avril. Il y aura aussi un lien avec notre nouveau centre d'accueil, fruit d'un partenariat avec la Fondation Vimy. Ce sera là une de nos principales activités, avec une importante célébration prévue vers le 9 avril et des activités de moindre envergure en France. Des activités sont également organisées au Canada. Je n'ai pas de détails à ce sujet, mais je sais que notre site web fournit des renseignements à ce sujet. J'encourage tous les Canadiens à le consulter, à rester à l'écoute à mesure que la date approche et à célébrer avec nous tous.

Le sénateur Lang : Ce qui est également très important, c'est le symbolisme des monuments et des investissements que les Canadiens réalisent pour commémorer le passé.

Peut-être pourriez-vous faire le point sur le monument de la croix de Victoria que l'on comptait édifier. Où ce projet en est-il rendu? Vous pourriez peut-être nous dire ce qu'il en est.

Anciens Combattants Canada prévoit-il construire d'autres monuments dans les prochaines années?

Ms. McIntyre: Certainly, sir. I must admit I'm not familiar with the Victoria Cross monument, but I do know that a war memorial for Afghanistan is being considered. That was discussed as part of the budget considerations we are looking at moving forward with in the short term.

Certainly recognition monuments are part of our important mandate when it comes to commemorations. I can find out more information regarding the Victoria Cross monument.

Senator White: Thanks again to both of you.

I am just trying to figure out the breakdown. You are responsible for a lot of money through VAC. Could you break down, as much as you can, what percentage is payments and what percentage is programs? It is not that you are delivering but do you actually issue payments to individuals, so that I have a better understanding on the scope of the work and not just the scope of the money.

Ms. McIntyre: Slide 12 of the presentation we provided gives an outline of our departmental budget as of September 30, 2016. Approximately 90 per cent of our current budget flows directly to veterans, their families and other eligible recipients, possibly RCMP and so forth.

Senator White: So 10 per cent of the \$3.6 billion is program delivery. The rest is a cheque being cut.

Ms. McIntyre: Correct. The earlier \$5.6 billion was the investment in 2016 that was made. Some of that was for the office openings. I don't have the specific breakdown, but a significant amount of that was to benefits to veterans for the increase in the earnings loss and the disability awards.

Senator White: The ongoing is \$3.6 billion and not the \$5.6 billion you just said.

Ms. McIntyre: Correct. No, the \$5.6 billion was the investment made in Budget 2016.

Senator Lang: Was some of that retroactive?

Ms. McIntyre: Yes.

The Chair: I thank you both for being here. We appreciate your making a special effort to come here. This is our first meeting with you. I'm sure we will have others.

If you can provide the clerk with the information that you have said you would, he will make sure we all get it. Thank you for being here.

(The committee continued in camera.)

Mme McIntyre : Certainement, monsieur. Je dois admettre que je n'ai pas d'information sur le monument de la croix de Victoria, mais je sais qu'on envisage d'édifier un monument aux morts concernant l'Afghanistan. Il en a été question dans les considérations budgétaires que nous étudions pour aller de l'avant à court terme.

Les monuments de reconnaissance constituent certainement un volet important de notre mandat sur le plan des commémorations. Je peux trouver des renseignements supplémentaires au sujet du monument de la croix de Victoria.

Le sénateur White : Merci encore à vous deux.

J'essaie simplement de comprendre la répartition des fonds. Vous êtes responsables de sommes importantes à Anciens Combattants Canada. Pourriez-vous nous expliquer, autant que faire se peut, quel pourcentage des fonds sert aux paiements et quelle part est affectée aux programmes? Je ne m'intéresse pas tant à la prestation de programme qu'aux paiements que vous faites aux personnes pour pouvoir mieux comprendre l'envergure du travail et pas seulement l'importance des fonds.

Mme McIntyre : À la diapositive 12 du document que nous vous avons remis, nous présentons un aperçu du budget du ministère au 30 septembre 2016. Environ 90 p. 100 de notre budget actuel est directement destiné aux anciens combattants et à d'autres bénéficiaires admissibles, peut-être des agents de la GRC et d'autres personnes.

Le sénateur White : Donc, 10 p. 100 du budget de 3,6 milliards de dollars sert à la prestation de programme. Le reste sert à libeller des chèques.

Mme McIntyre : C'est exact. La somme précédente de 5,6 milliards de dollars était un investissement effectué en 2016, notamment pour l'ouverture de bureaux. Je n'ai pas de ventilation détaillée, mais une part substantielle de cette somme était destinée aux anciens combattants afin d'augmenter les allocations pour perte de revenu et les indemnités d'invalidité.

Le sénateur White : Le budget actuel est de 3,6 milliards de dollars et non de 5,6 milliards de dollars, selon ce que vous venez de dire.

Mme McIntyre : Oui. Le montant de 5,6 milliards de dollars était un investissement prévu dans le budget de 2016.

Le sénateur Lang : Est-ce qu'une partie de ce financement était rétroactif?

Mme McIntyre : Oui.

La présidente : Je vous remercie toutes les deux d'avoir témoigné. Nous vous sommes reconnaissants d'avoir fait un effort spécial pour comparaître. C'est la première fois que nous nous rencontrons, mais je suis certaine que nous nous reverrons.

Si vous pouvez faire parvenir au greffier les renseignements que vous avez dit pouvoir nous fournir, il veillera à nous les transmettre. Merci d'avoir témoigné.

(La séance se poursuit à huis clos.)

OTTAWA, Wednesday, March 8, 2017

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met at 12:04 noon today to study the creation of a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

Senator Jean-Guy Dagenais (*Deputy Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Welcome to this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs. Today our subcommittee is holding its first meeting in its study regarding issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

We are pleased to welcome as our first witness Gary Walbourne, National Defence and Canadian Armed Forces Ombudsman. Mr. Walbourne has had a distinguished career in the public service of Canada to date. In 2011, he joined the Office of the Veterans Ombudsman as Executive Director Operations and Deputy Ombudsman. In March 2014, he was named to a five-year term as National Defence and Canadian Armed Forces Ombudsman.

Mr. Walbourne, you may make your opening statement and then the senators will have questions for you. I will ask the senators to kindly introduce themselves, starting on my right.

[*English*]

Senator Wallin: Senator Wallin from Saskatchewan.

Senator Boniface: Senator Gwen Boniface from Ontario.

Senator Meredith: Senator Don Meredith from Ontario.

[*Translation*]

The Deputy Chair: I am Senator Jean-Guy Dagenais, and I will serve as Deputy Chair of the Subcommittee on Veterans Affairs today.

[*English*]

Gary Walbourne, Ombudsman, National Defence and Canadian Forces Ombudsman: Good afternoon to you all and thank you for the opportunity to be here this afternoon to discuss the transition from military to civilian life.

OTTAWA, le mercredi 8 mars 2017

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 4, pour examiner la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes.

Le sénateur Jean-Guy Dagenais (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le vice-président : Bienvenue à cette séance du Sous-comité des anciens combattants. Aujourd'hui, le sous-comité tient la première réunion de son étude des questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes.

Nous sommes ravis d'accueillir, comme premier témoin, M. Gary Walbourne, ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Il a eu une brillante carrière au sein de la fonction publique du Canada. Il est entré au service du Bureau de l'ombudsman des vétérans en 2011, à titre de directeur général des opérations et d'ombudsman adjoint. En mars 2014, il a été nommé ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes pour un mandat de cinq ans.

Monsieur Walbourne, je vous invite à nous faire part de vos commentaires préliminaires, après quoi les sénateurs vous poseront des questions. Je vais demander aux sénateurs de bien vouloir se présenter, en commençant à ma droite.

[*Traduction*]

La sénatrice Wallin : Je suis la sénatrice Wallin, de la Saskatchewan.

La sénatrice Boniface : Je suis la sénatrice Gwen Boniface, de l'Ontario.

Le sénateur Meredith : Je suis le sénateur Don Meredith, de l'Ontario.

[*Français*]

Le vice-président : Je suis le sénateur Jean-Guy Dagenais, et j'agirai à titre de vice-président du Sous-comité des anciens combattants aujourd'hui.

[*Traduction*]

Gary Walbourne, ombudsman, Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes : Bon après-midi à tous et merci de me donner l'occasion de discuter des questions concernant la transition de la vie militaire à la vie civile.

As I previously indicated in testimony given before other parliamentary committees, over half the complaints that my office deals with on an annual basis are related to end-of-career issues. While each case is unique, my office also tracks trends and I launch systemic investigations accordingly.

As you are aware, two of my latest reports to the Minister of National Defence contained simple, evidence-based recommendations that I believe can ease the administrative and procedural burdens that face our ill and injured men and women in uniform. My recommendations are straightforward and easily implementable.

They are, first, that the Surgeon General be assigned the responsibility for determining whether or not an individual's illness or injury is attributable to their service and that Veterans Affairs Canada accept that determination to activate their benefit suite for the releasing member. We have estimated that this would cut wait times at Veterans Affairs Canada by 50 per cent.

Second, that the member not be released from the Canadian Forces until all benefits and services from all sources, including Veterans Affairs, are in place. This includes their Canadian Forces pension.

Third, that a concierge service be put in place, staffed by members of the Canadian Armed Forces, to help the members navigate the complex release process.

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

Senators, you would think that this blueprint would be accepted and implemented as quickly as possible. It has not.

Unfortunately, I received two nebulous responses from the Minister of National Defence, indicating that some of my recommendations "had merit" but provided no definitive indication that any of these would be put in place.

We have also heard from General Vance, Chief of the Defence Staff, that the Canadian Armed Forces were going to hold medically releasing members until everything was in place and that a concierge service is forthcoming. This is encouraging but in reality we are not there yet. We know also that it is fully within the minister and/or Chief of the Defence Staff's authority to hold the member until these benefits are activated, but members are still being released before that time.

Ladies and gentlemen, some of the struggles of releasing members of the Canadian Armed Forces have been brought to the attention of the public. There is no way to sugarcoat them. They

Comme je l'ai mentionné auparavant lors de témoignages devant d'autres comités parlementaires, plus de la moitié des plaintes que traite mon bureau chaque année a trait à des questions liées à la fin de la carrière. Bien que chaque cas soit unique, mon bureau assure un suivi des tendances, et j'ai lancé des enquêtes systémiques en conséquence.

Comme vous le savez, deux de mes derniers rapports comprenaient des recommandations simples fondées sur des données probantes qui, selon moi, peuvent alléger le fardeau administratif et les procédures auxquels se heurtent nos militaires blessés ou malades. Mes recommandations sont simples, et elles peuvent facilement être mises en œuvre.

D'abord, on doit attribuer au médecin général la responsabilité de déterminer si la maladie ou la blessure d'une personne est attribuable au service militaire, et Anciens combattants Canada doit s'appuyer sur cette détermination pour accorder l'ensemble des avantages sociaux aux militaires libérés. Nous avons estimé que les temps d'attente liés à l'obtention des prestations d'ACC seraient réduits au moins de moitié.

Deuxièmement, les militaires ne devraient pas être libérés des Forces armées canadiennes avant que tous les avantages et les services auxquels ils ont droit, provenant de toutes les sources, y compris Anciens combattants, soient en place. Cela comprend leurs pensions des Forces canadiennes.

Troisièmement, un service de guide-expert doit être mis en place, constitué de membres des Forces armées canadiennes, afin d'aider les militaires à parcourir le processus complexe de libération.

Enfin, il faudrait créer un portail web conjoint qui permet une navigation conviviale et qui comprend tous les renseignements pertinents sur les avantages et les services d'Anciens Combattants et des Forces armées canadiennes.

Sénateurs, vous pourriez croire que ce plan a été accepté et mis en œuvre rapidement. Ce n'est pas le cas.

Malheureusement, j'ai reçu deux réponses nébuleuses du ministre de la Défense nationale, indiquant que certaines de mes recommandations étaient « pertinentes », mais le ministre n'a pas fourni d'indication réelle que l'une ou l'autre des recommandations seraient mises en œuvre.

Le général Vance, chef d'état-major de la Défense, nous a également indiqué que les Forces armées canadiennes mettraient en veilleuse la libération pour raisons médicales des militaires jusqu'à ce que tous les mécanismes soient mis en place, et qu'un service de guide-expert serait créé sous peu. C'est encourageant, mais en réalité nous n'en sommes pas là. Nous savons que le pouvoir de retenir la libération des militaires jusqu'à l'activation des avantages relève entièrement du ministre ou du chef d'état-major de la Défense — mais des militaires continuent d'obtenir leur libération.

Mesdames et messieurs, certaines des luttes des militaires libérés des Forces armées canadiennes ont été portées à l'attention du public. Il est impossible de les réprimer. On entend parler de

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

It appears that administratively burdensome processes are developed to try to answer narrowly defined questions. More distressing is that the desired outcomes remain unspecified.

I served for almost four years as Deputy Ombudsman at Veterans Affairs Canada. These are issues that were being discussed in 2011 and they are still being discussed today. It is easy to blame a previous administration's "inaction" as the root cause of all the woes facing a governmental department. However, while administrations change, bureaucracies seldom do. There have been more reviews than there need to have been. The answers lie before us, but someone has to think and act boldly and creatively, and the buck stops at the top.

Through a combination of information gathered from the Department of National Defence through my office's daily interactions with them and the number of working group that we sit on as observers, we have a pretty good idea of where both departments are going with their proposed "fixes" to the system. To me, it appears that the bureaucracy will grow.

What I have called for is a fundamental change to the existing system — stripping out the complexity and building a service model that is based on sound logic. What I am seeing is the existing deck chairs on the *Titanic* being rearranged for aesthetics or so-called "optimization."

In the fall of 2016, in my testimony before two parliamentary committees, I told members of both chambers that I did not think that hiring more people was the answer to fixing this complex transition model. Getting this right will require hard work, but what is needed the most is recognition that the system as it currently exists is fundamentally flawed and does not need patchwork but rather a fundamental shift in not only what but, as importantly, how it meets the need.

You know, senators, one of the more enjoyably absurd moments that I experienced over this past year was reading a particular slide deck prepared by Veterans Affairs and National Defence where they listed the ombudsman's office as a "low influence, low interest" party to all of this "closing the seam" work. If somehow the departments are contending that this office of last resort, which people call when the system fails them, does

difficultés financières, de stress émotionnel et de frustration inutile. Des membres des Forces armées canadiennes qui ont servi notre pays pendant des décennies, qui ont effectué de multiples déploiements et qui ont obtenu des mentions élogieuses sont menacés d'expulsion ou sont expulsés de leur maison et font face à la ruine financière parce qu'ils attendent leur indemnité de départ, leur premier chèque de pension ou leurs prestations. Cela pourrait très bien être évité.

Il semble que l'on élabore des processus administratifs lourds pour répondre à des questions pointues. Ce qui est encore plus troublant, c'est que les résultats désirés demeurent imprécis.

Pendant près de quatre ans, j'ai occupé le poste d'ombudsman adjoint à Anciens Combattants Canada. Certaines questions qui faisaient l'objet de discussions en 2011 sont encore à l'ordre du jour aujourd'hui, et elles n'ont pas été réglées. Il est facile de justifier les causes principales de toutes les difficultés d'un ministère par l'inaction de l'administration d'un gouvernement précédent. Toutefois, alors que les administrations changent, les formalités administratives ne changent pas. Il y a eu plus d'examen qu'il n'en fallait. Les réponses s'offrent à nous, mais quelqu'un doit agir avec audace et de façon créative, et le financement vient des niveaux supérieurs.

Grâce aux informations obtenues auprès des responsables du ministère de la Défense nationale au moyen des interactions quotidiennes de mon bureau avec eux et grâce à notre participation à titre d'observateurs dans un certain nombre de groupes de travail, nous avons une bonne idée des corrections que les deux ministères prévoient d'apporter au système. Il semble que les formalités vont aller s'accroissant.

Ce que je demande c'est un changement fondamental au système existant. Il faut simplifier le système et instaurer un modèle de service qui repose sur une logique rigoureuse. On procède à une réorganisation esthétique ou à ce qu'on appelle une « optimisation », alors que le bateau est en train de couler.

À l'automne 2016, dans mon témoignage devant deux comités parlementaires, j'ai mentionné aux membres des deux Chambres que, selon moi, l'embauche de personnel supplémentaire n'était pas la solution permettant de régler ce modèle de transition complexe. Trouver la bonne solution demandera beaucoup de travail, mais, ce qu'il importe de reconnaître, c'est que le système dans sa forme actuelle présente des lacunes fondamentales et que l'application de mesures correctives n'est pas suffisante; il faut un changement fondamental qui porte non seulement sur ce qui est nécessaire, mais, chose tout aussi importante, sur les moyens de répondre aux besoins.

Vous savez, sénateurs, l'un des moments le plus absurde que j'ai vécus l'an dernier a été la lecture d'une diapositive particulière d'une présentation qui indiquait que mon bureau avait « peu d'influence et peu d'intérêt » pour tous ces travaux visant à « colmater la brèche ». Si, en quelque sorte, les ministères s'entendent pour dire que ce bureau de dernier recours, avec lequel les personnes communiquent lorsque le système les laisse

not have a real stake in the outcome of their new transition model, then I openly question their ability to understand the bigger picture.

My business is to investigate and seek remedy to individual cases, and if enough of the same cases exist, I investigate why systemically they happen. I then tell the minister, the head of the organization, what he can do to fix things, not on a one-off but on an ongoing basis. Senators, my mandate cannot get any clearer. I am uniquely positioned to offer advice, yet it appears to fall on deaf ears.

Let me give you a couple of examples of what I am seeing on the ground.

First, the amount of people and working groups currently feeding into this review is dizzying. Second, there are multiple initiatives that appear to be disconnected. Initiatives such as “Convergence,” “the Journey” and “Care, Compassion and Respect 2020” reinforce this intrinsic preference to “review” rather than “act.”

In fact, senators, with all due respect, I fear that your attempts to review the issue of transition have been born out of your inability, as lawmakers, to get clear information about what is going on behind closed doors. This must be frustrating.

Allow me to provide you an example of what I am talking about. I took the time to review the latest testimony provided by VAC and CAF officials to the other chamber’s Standing Committee on Veterans Affairs. I found it confusing and in some cases dichotomous.

As I previously mentioned, I received a nebulous response from the Minister of National Defence on my recommendations to have the Surgeon General determine attribution of service. In his reply, the minister indicated that the Canadian Armed Forces had no “extant policy authority” in which to make this a reality. In fact, he does. He is the minister. Additionally, as I mention in my report, the Canadian Armed Forces already determine the attribution of service for a number of different categories of personnel, including reservists. So they already do it.

Now, in committee last week the following was stated:

The decision to transition out or to remain in the forces is an administrative decision that’s made by the director, military career administration, [DMCA] and it’s based on whether the medical employment limitation meets the universality of service or not.

What the Surgeon General has said before committee is that they set the medical limitations and make suggestions to DMCA, but they are not comfortable going any further in their responsibilities.

tomber, n’a pas d’intérêt véritable dans l’issue de leur nouveau modèle de transition, je ne peux que remettre ouvertement en question leur capacité à comprendre l’ensemble de la situation.

Mon mandat consiste à faire enquête sur des cas individuels et à demander des recours. S’il y a suffisamment de cas du même genre, je dois déterminer systématiquement les causes. J’indique ensuite au ministre, le chef de l’organisation, les mesures à prendre pour régler les difficultés, non pas de façon ponctuelle, mais de façon permanente. Sénateurs, mon mandat ne saurait être plus clair. Je suis particulièrement bien placé pour offrir des conseils, mais ceux-ci semblent tomber dans l’oreille de sourds.

Voici quelques exemples de ce que je constate sur le terrain.

D’abord, le nombre de personnes et de groupes de travail qui participent à cet examen est vertigineux. Ensuite, il existe de nombreuses initiatives qui semblent être déconnectées. Des initiatives comme « Convergence », « The Journey » et « Bienveillance, compassion, respect 2020 » renforcent la préférence intrinsèque qui consiste à procéder à des examens plutôt qu’à agir.

En réalité, sénateurs, sans vouloir offenser qui que ce soit, je crains que vos tentatives d’examiner la question de la transition découlent de votre incapacité, à titre de législateurs, d’obtenir des renseignements clairs sur ce qui se passe derrière les portes closes. Cela doit être extrêmement frustrant.

Permettez-moi de vous donner un exemple. J’ai pris le temps d’examiner le dernier témoignage des responsables d’ACC et des FAC au Comité permanent des anciens combattants de l’autre Chambre. J’estime qu’il porte à confusion et que, dans certains cas, il est dichotomique.

Comme je l’ai mentionné précédemment, j’ai reçu une réponse nébuleuse du ministre de la Défense nationale concernant ma recommandation d’accorder le pouvoir au médecin général de déterminer l’attribution au service. Dans sa réponse, le ministre a indiqué qu’il n’avait pas l’autorité politique requise pour le faire. En réalité, il a ce pouvoir. Il est le ministre. De plus, comme je l’ai mentionné dans mon rapport, les Forces armées canadiennes déterminent déjà l’attribution au service pour différentes catégories de personnel, y compris les réservistes. Donc, on détermine déjà l’attribution au service.

Maintenant, en comité la semaine dernière, on a déclaré, et je cite :

La décision de quitter les forces armées ou d’y rester est une décision administrative prise par le directeur de l’administration des carrières militaires, qui détermine si les contraintes à l’emploi pour des raisons médicales répondent aux exigences liées à l’universalité du service.

Le médecin général a indiqué au comité qu’ils déterminaient les contraintes à l’emploi pour raisons médicales et qu’ils faisaient des propositions au DACM, mais qu’ils n’étaient pas à l’aise d’aller plus loin dans le cadre de leurs responsabilités.

So DMCA makes its determination based on the medical employment limitations, as specified by the information provided by the Surgeon General, which contains whether or not the injury was sustained in service. That, by another name, is attribution of service — a rose by any other name. So a small change in accountability, if ordered by the minister, could be swiftly implemented.

Currently, of all the veterans under the care of Veterans Affairs Canada, only 25 per cent of them are identified at release. Understanding that a number of these individuals will later manifest, especially if they have an operational stress injury, I believe that number should and could be higher.

Assigning a single point of accountability or determining whether an illness or injury was service-related for a medically releasing member ensures there is no one left in the dark about what their benefits and services may be when they set foot on “Civvy Street.” Holding that member in the Armed Forces until these benefits and services are in place eliminates the pain and anguish associated with not knowing or being in control of their own post-military destiny.

Senators, if your committee is going to commence yet another review on the subject of transition and care for the ill and injured, I encourage you to leave the confines of the Ottawa bubble and hit the street. Visit Integrated Personnel Support Units and talk to the members and their families on the ground. What you will hear will be quite different from the bureaucratic talking points delivered to you here at committee. My organization has been on the ground since 1998, and we witness this disconnect daily.

The sole purpose of our work in this process is to ensure that the releasing member is fully prepared to take their first steps into civilian life. We are not here to empower the core public service, nor are we here to boost the egos of people in positions of power. We serve the members, so let's make sure we build a system that empowers them. Right now, we are not living up to our end of the bargain. If we do make those changes, then we can start to change the narrative.

Thank you and I stand ready for your questions.

The Deputy Chair: Thank you, Mr. Walbourne, for your presentation. Before going to senators' questions, I have a short question for you.

[Translation]

In your opinion, Mr. Walbourne, are all these incomprehensible delays due to a lack of funds or the potential costs?

Ainsi, le médecin général fournit de l'information au DACM — cette information peut indiquer ou non si la blessure est attribuable au service — et le DACM rend sa décision en fonction des contraintes à l'emploi pour raisons médicales précisées dans l'information fournie. C'est ce qu'on appelle, sous un autre nom, l'attribution au service. Une rose sentirait tout aussi bon sous un autre nom. Par conséquent, ce petit changement de responsabilités pourrait être rapidement mis en œuvre, si le ministre l'ordonnait.

Actuellement, seulement 25 p. 100 de tous les anciens combattants confiés aux soins d'Anciens Combattants sont désignés comme étant libérés. En tenant compte du fait qu'un certain nombre de ces personnes se manifesteront plus tard, particulièrement s'ils présentent un traumatisme lié au stress opérationnel, je crois que ce nombre devrait et pourrait être plus élevé.

La désignation d'un seul point de responsabilité chargé de déterminer si la blessure ou la maladie d'un militaire libéré pour des raisons médicales est attribuable au service permet de s'assurer que personne n'est laissé dans l'ignorance en ce qui concerne les avantages et les services que les militaires pourraient recevoir lorsqu'ils se retrouvent dans le milieu civil. Le fait de retenir les membres des forces armées jusqu'à ce que l'ensemble des mesures soit mis en place permet d'éliminer la douleur et l'angoisse associées à l'ignorance ou à l'absence de contrôle de ce qui les attend après la vie militaire.

Sénateurs, si votre comité a l'intention d'entreprendre un autre examen sur la transition et les soins offerts aux malades et aux blessés, je vous invite à quitter la « bulle d'Ottawa » et à vous rendre dans les unités intégrées de soutien du personnel, à discuter avec les militaires et les familles sur le terrain. Ce que vous entendrez sera bien différent des points de discussion bureaucratique qui sont transmis à votre comité. Mon organisation est sur place, aux premières lignes depuis 1998, et nous sommes témoins de cette divergence tous les jours.

Notre travail dans ce processus a pour seul but de nous assurer que les militaires libérés sont entièrement prêts à entreprendre les premières démarches vers la vie civile. Nous ne sommes pas ici pour habiliter la fonction publique centrale ni pour stimuler l'égo des personnes occupant des postes de pouvoir. Nous sommes au service des militaires; il faut donc nous assurer de créer un système qui leur donne du pouvoir. Actuellement, nous ne respectons pas nos engagements. Si nous faisons cela, nous pourrions commencer à changer le discours.

Je vous remercie. Je serai heureux de répondre à vos questions.

Le vice-président : Je vous remercie, monsieur Walbourne, de votre exposé. Avant de passer aux questions des sénateurs, j'aimerais vous poser une courte question.

[Français]

À votre avis, monsieur Walbourne, tous ces retards incompréhensibles sont-ils liés à un manque d'argent ou aux coûts que cela pourrait engendrer?

[English]

Mr. Walbourne: I believe that's part of the equation, having the right resources on the ground to take on some of these tasks that we are talking about. The Chief of the Defence Staff has started to develop what is called "the Journey," which will professionalize the transition process. That will take a period of time. I think the horizon on that proposal is five years. It will take time to build the resources and make sure they have budgeted and requested the funds accordingly. There will be a financial tale to this, yes.

Senator Wallin: I want to say thank you. You have come here so many times to this committee to make the same case. I appreciate that you are becoming less diplomatic with time and are really laying it on the line about what needs to be done.

We have a minister who is a former CF member; our Chief of the Defence Staff is a soldier's soldier. There is a commitment to veterans and to the health of veterans. To Senator Dagenais' point about money and the timing of the transfer of money for these issues, what else is there that could possibly be stopping what is so abundantly obvious and clear in terms of the four points that you have laid out? What could possibly be the resistance to that?

Mr. Walbourne: Senator, I wish I had a good answer to that because I have the same question for myself every day.

These transition issues we hear about — these catastrophic stories we read about in the news — I think we can avoid those and I think that's where we need to start. As for the development of professionalization of the transition model, that will take time. We need to give both departments some time, step back a little and let them implement what they said they've designed. My concern will be letting the member go before those things are in place. I think we can make that move today.

There will be a cost to get this transition model right. There is no doubt about that. What does the cost look like? We have done some rough estimates, and I will give you some quick examples.

We talked about the Canadian Forces member being the concierge to help the members. We need to develop a case ratio of what that looks like. We've done some rough numbers, and it is about \$10 million of personnel resources to stand up that type of an entity. We have the integrated support units across the country, so we have the footprint. It is a matter of putting the right resources in there.

I understand the fiscal restraints we all find ourselves under, but my job is not to talk about money. My job is to talk about making sure that we get this transition process correct. I can do the costings if that is tasked upon me, but I believe that is a

[Traduction]

M. Walbourne : Je crois que cela fait partie de l'équation, c'est-à-dire de disposer des bonnes ressources, qui se chargeront de certaines des tâches dont il est question. Le chef d'état-major de la Défense a commencé à mettre au point ce qu'on appelle « The Journey », en vue d'assurer l'uniformisation du processus de transition. Cela prendra un certain temps. Je crois que le délai prévu à cet égard est de cinq ans. Il faudra du temps pour acquérir les ressources, établir un budget et demander un financement en conséquence. Il y aura en effet un volet financier dont il faudra tenir compte.

La sénatrice Wallin : Je tiens à vous remercier. Vous avez témoigné à maintes reprises devant le comité. Je vous suis reconnaissante d'être de moins en moins diplomate et de dire véritablement ce qui doit être fait pour remédier à la situation.

Le ministre est un ancien militaire, et le chef d'état-major de la Défense est un soldat modèle. On perçoit un engagement à l'égard des anciens combattants et de la santé de ceux-ci. En ce qui concerne le point soulevé par le sénateur Dagenais relativement au financement et à l'opportunité du transfert de fonds, qu'est-ce qui pourrait par ailleurs mettre un frein à ce qui est si évidemment nécessaire quant aux quatre éléments dont vous avez parlé? Pour quelle raison pourrait-on vouloir s'y opposer?

M. Walbourne : Madame la sénatrice, j'aimerais bien pouvoir vous donner une réponse, mais je me pose la même question tous les jours.

En ce qui concerne les difficultés liées à la transition dont nous entendons parler — ces histoires catastrophiques dont on entend parler dans les nouvelles —, je crois que nous pouvons les éviter, et c'est là où nous devons commencer. Quant à la professionnalisation du modèle de transition, cela prendra du temps. Nous devons accorder du temps aux deux ministères et les laisser mettre en œuvre ce qu'ils ont conçu. Ma préoccupation a trait au fait de libérer des militaires avant que le processus soit mis en œuvre. Nous pouvons entamer ce processus dès aujourd'hui.

Il y aura des coûts liés à la mise en place d'un modèle de transition approprié. Cela ne fait aucun doute. Quels seront ces coûts? Nous avons effectué des estimations grossières, et je vais vous donner quelques brefs exemples.

Nous avons parlé du service de concierge des Forces canadiennes à l'intention des militaires. Il faut déterminer quel serait le rapport clients-gestionnaire de cas. Nous avons fait quelques estimations, et il faudra prévoir environ 10 millions de dollars pour les ressources en personnel pouvant offrir les services. Des unités de soutien intégrées sont déjà en place dans diverses régions du pays. Nous disposons donc de locaux. Il suffit d'y affecter les bonnes ressources.

Je comprends que nous sommes tous soumis à des contraintes financières, mais mon travail ne consiste pas à parler d'argent. Mon travail consiste à parler de ce qui doit être fait pour assurer la mise en œuvre d'un processus de transition efficace. Je peux

departmental responsibility. We have to make sure this transition is what we call it, “seamless” and there is no one slipping through that crack.

Senator Wallin: With the joint personnel units, is funding an issue there? We have travelled to some of those in the past. Some of the issues were resource-based, it seems; some of the other issues were the take up on the part of the client base because of proximity, because they were on the base and there were still some issues surrounding people wanting to go forward and say, “Look, I am dealing with PTSD.” Where are you finding the problem there?

Mr. Walbourne: When I speak to the people who manage the IPSCs and the members who are attached to those units, it comes down to personnel as a big part of it. We still have not met that 457 number that has been touted for years. We’re about 10 or 15 per cent below that number, and that has a direct impact on what the IPSC can deliver on the ground.

One of the issues we are coming against when we look for mental health workers is the wage rates offered by the Government of Canada versus what is available at the provincial or the private sector level, which puts us at a disadvantage. It is something that has been known for a few years. We have to review that quickly and become competitive if we want to hire the right resources. I know everyone is jockeying for these resources, but I believe if we could get staffing at the IPSCs to 100 per cent, that would go a long way.

Senator Meredith: Thank you for your presentation, for being direct about the frustrations that you are facing and for being unequivocal about it at this point, because we are talking about our veterans — those who have made the ultimate sacrifice for this country. The way we are treating them is deplorable, in my opinion.

You talked about the number of complaints. Can you tell us how many complaints come to your desk? You gave us a recommendation with respect to us hitting the ground. I have gone to Military Family Resource Centres and have spoken to some veterans there. I have heard their frustrations and seen the lack of resources that they get. It is mind boggling. Tell us about those types of complaints that come to you, how they are executed with respect to the departments that you refer these matters to and what kind of follow up you are given.

établir les coûts, si on me le demande, mais je crois qu’il s’agit d’une responsabilité du ministère visé. Nous devons veiller à ce que la transition ait lieu de façon harmonieuse et que personne ne tombe entre les mailles.

La sénatrice Wallin : Pour ce qui est des unités interarmées de soutien, le financement est-il un problème? Nous avons rendu visite à certaines de ces unités dans le passé. Certaines des difficultés étaient, semble-t-il, liées aux ressources. D’autres difficultés avaient trait au taux de participation des clients, notamment en raison de la proximité. Comme les militaires se trouvaient sur la base, ceux-ci avaient du mal à aller de l’avant et à dire qu’ils souffraient d’un trouble de stress post-traumatique. Y a-t-il toujours un problème à cet égard?

M. Walbourne : J’ai discuté avec des personnes qui dirigent des centres intégrés de soutien du personnel, ainsi qu’avec des militaires rattachés à ces unités; ce qu’ils m’ont dit, c’est que le personnel est l’un des éléments les plus importants. Nous n’avons toujours pas atteint le nombre de 457 dont on parle depuis des années. Nous nous situons à environ 10 ou 15 p. 100 au-dessous de ce nombre, et cela a une incidence directe sur ce que les centres intégrés de soutien du personnel peuvent offrir sur le terrain.

L’une des difficultés auxquelles nous nous heurtons lorsque nous cherchons des travailleurs en santé mentale, c’est le taux de rémunération offert par le gouvernement du Canada par opposition à ce qui est offert dans le secteur privé ou à l’échelle provinciale. Nous sommes désavantagés. C’est ce que l’on constate depuis quelques années. Nous devons nous pencher dès que possible sur cette question et nous devons devenir plus concurrentiels si nous voulons pouvoir nous doter des bonnes ressources. Je sais qu’il y a une grande demande pour ces ressources, mais je crois que nous pourrions remédier en grande partie aux problèmes si nous arrivons à doter tous les postes dans les centres intégrés de soutien du personnel.

Le sénateur Meredith : Je vous remercie de votre exposé. Je vous remercie également d’avoir parlé avec franchise et sans équivoque de vos frustrations, parce que c’est d’anciens combattants dont il est question — des personnes qui ont fait le sacrifice ultime pour ce pays. La façon dont nous les traitons est déplorable, à mon avis.

Vous avez parlé du nombre de plaintes. Pouvez-vous nous dire combien de plaintes vous avez reçues à votre bureau? Vous avez fait une recommandation quant aux travaux à faire. Je me suis rendu dans des centres de ressources pour les familles de militaires et j’ai discuté avec quelques anciens combattants qui s’y trouvaient. J’ai entendu leurs frustrations et j’ai pu constater par moi-même le manque de ressources. C’est effarant. J’aimerais que vous nous parliez du type de plaintes que vous recevez, de la façon dont ces plaintes sont traitées par les ministères auxquels vous les renvoyez et du genre de suivi effectué par les ministères.

Mr. Walbourne: As for complaints — and it's not a bragging point; it's kind of chafing to have to say this — my complaints are up this year over last year, and last year it was up over the previous year. I think an ombudsman should be working himself out of a job. My goal is to get to get to zero complaints.

Specifically to your question, as I said, we will do about 2,000 individual investigations on behalf of members this year. Half of those have to do with end of career. We have had a large uptake this year because of the delay in receiving pensions. That has generated about 350 cases for us this year. Those are the types of complaints we are getting. They can range to anything from someone who can't get access to health care right up to the point where they have no income. It can run the gamut of anything that could happen at the end of one's career.

Senator Meredith: In terms of us doing this review and seeing what we can do, what other recommendations or areas would you advise that we should be pressing as a committee? We are all concerned about our veterans. We are all concerned about their health and their safety. We see the challenges and will be looking at their amortization of payments, benefits, and so on and how best to ensure they are successful in life in their transition from military to civilian life. What would you recommend?

Mr. Walbourne: If I could have one recommendation implemented, I would say hold the member until everything is in place, that is, until we have a clear date for when the pension or the benefit or the service will be delivered. Until we have that locked down, I think we will continue to have these conversations about those who slip through the cracks.

The key thing we have to do is tell the military members, "We have your back. You're not going anywhere until you are prepared to go." I think that is fundamental. If we did that, we would not be talking about people who are released without their pensions or who are released and couldn't get access to a benefit or a service. I think it is the fundamental thing to do. I think it stops this conversation. It will drive another one to get efficient and effective at doing this transitional process, but the first thing we should do is stand up to the responsibility. If we had some role in putting you in a position where your life looks different when you leave the military, then we have to step in and make sure we're made that as smooth as possible.

Senator Boniface: I am relatively new to this issue per se. If you went back 10 years, what improvements have you seen in terms of transition, or have you seen any?

M. Walbourne : En ce qui concerne les plaintes — et je ne m'en vante pas; c'est même décevant d'avoir à le dire —, le nombre cette année est plus élevé que l'an dernier, et, l'an dernier, le nombre était plus élevé que l'année précédente. Je crois qu'un ombudsman devrait avoir pour objectif de faire en sorte que son poste devienne inutile. Mon objectif, c'est de faire en sorte de ne plus recevoir de plaintes du tout.

Pour répondre à votre question, nous mènerons cette année environ 2 000 enquêtes individuelles au nom de membres. La moitié de ces enquêtes sont liées à la fin de carrière. Nous avons reçu de nombreuses plaintes cette année parce que des pensions ont été reçues en retard. Cette situation a donné lieu à environ 350 cas cette année. C'est l'un des types de plaintes que nous recevons. Il y a différents types, dont les personnes qui ne peuvent pas obtenir des soins de santé ou même des personnes qui n'ont plus de revenu. Ce peut être toutes sortes de situations qui se produisent à la fin de la carrière.

Le sénateur Meredith : En ce qui concerne l'examen à effectuer pour déterminer quelles mesures doivent être prises, sur quelle autre recommandation ou quel autre secteur le comité devrait-il mettre l'accent? Nous nous préoccupons tous des anciens combattants, de leur santé et de leur sécurité. Nous sommes conscients des difficultés auxquelles ils se heurtent. Nous nous pencherons sur l'amortissement des paiements et des prestations, ainsi que sur la meilleure façon de les aider à réussir la transition de la vie militaire à la vie civile. Que recommandez-vous?

M. Walbourne : Si une seule recommandation pouvait être mise en œuvre, je dirais d'attendre de libérer les militaires jusqu'à ce que l'ensemble du processus soit en place, c'est-à-dire jusqu'à ce qu'une date claire soit fixée pour le versement de la pension ou des prestations ou encore pour la prestation de services. Je crois que nous continuerons, jusqu'à ce que cela soit établi, d'avoir de telles conversations au sujet des militaires qui passent entre les mailles.

Le plus important, c'est de dire aux militaires qu'ils ont notre appui et qu'ils n'ont pas à aller où que ce soit avant d'être prêts à le faire. C'est fondamental, selon moi. Si nous procédions ainsi, nous ne serions pas en train de parler de personnes qui sont libérées sans pension ou qui sont libérées sans avoir accès à des prestations ou à des services. Je crois que c'est élémentaire. Cela mettrait fin à cette conversation. En procédant ainsi, on favorisera un processus de transition plus efficient et plus efficace. La première chose qu'il faut faire, cependant, c'est d'assumer la responsabilité. Si nous sommes en partie responsables d'avoir placé un militaire dans une situation qui fait en sorte que sa vie est différente lorsqu'il quitte l'armée, nous devons alors prendre des mesures pour faire en sorte que la transition se fasse le plus harmonieusement possible.

La sénatrice Boniface : Ce dossier est relativement nouveau pour moi. Si on remonte 10 années en arrière, quelles améliorations ont été apportées au processus de transition, ou des améliorations ont-elles même été apportées?

Mr. Walbourne: It reminds me — and you often hear this terminology — of shaving the ice cube. I think we have done that. I think Veterans Affairs Canada has done some good things and I think the Department of National Defence has done good things. They are small, incremental steps. For example, the process of applying for hearing loss benefits is much more efficient and effective at Veterans Affairs than it ever was before. That type of innovation and new delivery model is encouraging, but it happens rarely. I have seen some incremental changes along the way.

I also believe the demands of the modern transitioning member are different than they were for those from Korea, the First World War and the Second World War. I do believe the expectations are higher.

I keep going back to bureaucracy, but what I see is we keep doing more of the same with more people. That's a concern. I think we are at a point in time, with the information we have, that we can make a fundamental shift. It would be a fundamental shift if we released the member with the determination of whether the illness or injury was caused by service. If they left with that, I think it starts a whole different conversation because the conversation won't be about, "Are you entitled?" It will be about, "What is the impact to your quality of life and what do we, as a government, owe as an obligation to meet that?"

I have seen some incremental change, but nothing that has been so alert that everyone has paid attention to it.

Senator Wallin: There is a question you have alluded to and we have heard in testimony before, with what seems obvious to you and to the rest of us, which is that the CF should hold the members until issues are resolved and then hand that man or woman over to the jurisdiction of Veterans Affairs. What is the control issue there? What is the tug of war about?

Mr. Walbourne: I am impartial. I have nothing to win or lose in this. I want to make it clear that I am a one-term mandate guy. I have a five-year mandate. That is my role. If you turn these posts into occupations, then you have lost sight. I'm impartial. I have nothing to win or lose.

I don't know what the struggle is. Your adjective "frustrated" is a good one — I am frustrated a little. I don't see the logic of why we are not moving forward on some of these things. Is it a tug of war, is it an ego, is it this is my area, stay off it, it is a turf war? What is it? I am not quite sure.

I believe both Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence do have the best goals in sight, but it is how they go about doing things. To hire more people to do more of what we have done — Einstein said that was a definition of insanity. I love that quote.

M. Walbourne : Cela me rappelle — et on entend souvent cette expression — le grattage de fonds de tiroir. Je crois que c'est ce que l'on a fait. Je crois que le ministère des Anciens Combattants a fait de très bonnes choses et je crois également que le ministère de la Défense nationale a fait de bonnes choses. Il s'agit de mesures progressives. Par exemple, au ministère des Anciens Combattants, le processus de demande de prestations pour perte auditive est beaucoup plus efficient et efficace qu'il ne l'était. Ce genre d'innovation et le nouveau modèle de prestation sont encourageants, mais cela ne se produit que rarement. J'ai constaté quelques modifications au fil du temps.

Je crois aussi que les besoins des militaires qui font la transition à l'heure actuelle sont différents de ceux des militaires ayant fait la transition après la guerre de Corée, la Première Guerre mondiale ou la Seconde Guerre mondiale. Je crois que les attentes sont plus élevées.

Je reviens à la bureaucratie : nous continuons de faire la même chose, mais avec plus de monde, ce qui est préoccupant. Selon moi, étant donné l'information dont nous disposons, il est maintenant possible d'opérer un changement radical. Libérer les membres qu'après avoir déterminé si une maladie ou une blessure est attribuable au service constitue un changement radical. S'il en était ainsi, je crois que la conversation serait tout à fait différente. Au lieu de s'attarder à l'admissibilité, on entamerait la conversation en demandant : « Quelles sont les répercussions sur la qualité de vie et quelle est l'obligation du gouvernement à cet égard? »

J'ai observé un changement graduel, mais rien de remarquable.

La sénatrice Wallin : Vous avez soulevé un point dont il a été question dans des témoignages entendus précédemment, qui semble évident à vos yeux et aux nôtres, c'est-à-dire le fait que les Forces canadiennes ne devraient pas libérer les militaires et confier leur dossier à Anciens Combattants Canada tant que les problèmes ne sont pas réglés. D'où vient la lutte de pouvoir? À quoi rime la partie de bras de fer?

M. Walbourne : Je suis moi-même impartial. Je n'ai rien à perdre ou à gagner dans cette affaire. Soyons clairs : j'occuperai ma fonction pendant un seul mandat de cinq ans. Voilà mon rôle. C'est une chose qu'on perdrait de vue si on transformait ce genre de poste en occupation. Je suis impartial. Je n'ai rien à perdre ou à gagner.

Je ne sais pas d'où vient le différend. Vous avez raison d'utiliser l'adjectif « frustré ». Je le suis moi-même un peu. Je ne comprends pas pourquoi certaines choses ne progressent pas. S'agit-il d'une partie de bras de fer, d'une question d'ego, d'une guerre de territoire? Je ne le sais pas exactement.

Selon moi, Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale ont de bonnes intentions, mais c'est dans leur façon de procéder que le bât blesse. Embaucher plus de personnes pour continuer à faire la même chose à plus grande échelle correspond à ce qu'Einstein définit comme de la folie — j'adore ce mot.

I can sit here and wax eloquently all day and give you the political answers, but I don't think we will get to the core of the issues that way. I think my job is to speak bluntly.

I have spent 25 years in the private sector delivering service delivery for international organizations, and I have been inside the government for 20 years. I look at how you balance innovation and service delivery with the policies and regulations that are wrapped around government. There is an opportunity here, but we are not taking advantage of it. I wish I could say what the one issue was that was blocking us from doing this. I think it's a multitude of issues.

Senator Wallin: On the idea of the concierge service, I think you suggested that should probably be in the hands of DND, that they should manage the transition, and that VAC should be the delivery mechanism. Is that a fair way to characterize it?

Mr. Walbourne: Yes, that's an excellent way to characterize it. I think the Department of National Defence, working with their transitioning members, needs to define what the desired outcomes are. Then you say, to Veterans Affairs Canada or to whomever the service delivery may be, "Design your program to get me to the outcomes." If we do it the other way around, we will be having this conversation in another year from now.

Senator Wallin: You have seen this from both sides, from the VAC side and from this side as well. What happens, then, when somebody lands in the VAC jurisdiction? We have been told — and I don't know with the new programs whether this is still as bad as it was — that they have to start again. They may need to find doctors to rediagnose them. Are we still at that stage?

Mr. Walbourne: I think we will always be at that stage as long as we are talking about the attribution of service because the attribution of service is the trigger that opens up the benefits and services that are available. When a file lands at Veterans Affairs Canada, the first thing they have to do is adjudicate the illness or injury is attributable to service. They have a 16-week time frame for that. I think it is redundant.

Senator Wallin: Why can't Veterans Affairs take DND's word for it? I don't mean some bureaucratic DND. I mean if a person has been through the medical system, they have been diagnosed. The illness or injury is clearly a result of service. So that's been established, and, therefore, the member is being released. Is there something in the legislation or is there something anywhere that means they can't take DND's word for it, which includes the words of a bunch of medical professionals as well?

Mr. Walbourne: As I said in my opening statement, the response I received from the minister was that the department had no extant authority to do so. But, when I look at what we do inside the organization, we currently do attribution of service for

Je pourrais vous abreuver de belles paroles et vous servir toutes sortes de réponses diplomatiques, mais ce n'est pas ainsi que nous irons au cœur du problème. J'ai le devoir de dire les choses comme elles sont.

J'ai passé 25 ans dans le secteur privé à travailler dans le domaine de la prestation de services pour des organisations internationales et je suis au gouvernement depuis 20 ans. J'ai étudié comment on établit un équilibre entre, d'une part, l'innovation et la prestation de services, et, d'autre part, les politiques et les règlements auxquels est assujéti le gouvernement. Il est possible de mieux faire les choses, mais nous ne saisissons pas l'occasion de le faire. J'aimerais pouvoir dire ce qui nous empêche d'agir. Je crois que la réponse est multiple.

La sénatrice Wallin : Pour ce qui est du programme de type « conciergerie », je crois que vous proposez qu'il relève du ministère de la Défense nationale. Serait-il juste de dire que la transition serait confiée au MDN et la prestation de services, à Anciens Combattants Canada?

M. Walbourne : Oui, c'est une excellente façon de présenter les choses. Selon moi, le ministère de la Défense nationale doit d'abord définir les résultats souhaités avec les membres en transition, pour ensuite se tourner vers Anciens Combattants Canada, ou à l'organe de prestation de services concerné, afin que soit mis au point un programme permettant de réaliser ces résultats. Si nous procédons de manière inverse, nous en serons au même point dans un an.

La sénatrice Wallin : Vous avez vu les deux côtés de la médaille, celui d'Anciens Combattants Canada et l'autre. Qu'arrive-t-il lorsqu'un dossier devient la responsabilité d'ACC? J'ignore si les choses vont toujours aussi mal avec les nouveaux programmes en place, mais on nous a raconté que les membres doivent parfois tout reprendre à zéro et trouver un médecin pour établir à nouveau un diagnostic. En est-il toujours ainsi?

M. Walbourne : Les choses demeureront inchangées tant et aussi longtemps que la question de l'attribution du préjudice au service militaire ne sera pas réglée, car c'est l'élément déclencheur qui ouvre l'accès aux prestations et aux services offerts. Pour tous les nouveaux dossiers reçus, Anciens Combattants Canada doit déterminer si la blessure ou la maladie est attribuable au service et dispose de 16 semaines pour le faire. À mon avis, c'est redondant.

La sénatrice Wallin : Pourquoi Anciens Combattants Canada ne se fie-t-il pas aux conclusions du ministère de la Défense nationale? Je ne parle pas des fonctionnaires du ministère, mais bien des diagnostics établis par des médecins. Le membre est libéré parce qu'il a été clairement établi que la maladie ou la blessure résulte du service. Est-il indiqué dans la loi ou ailleurs qu'ACC ne peut pas se fier aux conclusions du ministère de la Défense nationale, lesquelles s'appuient sur celles de professionnels de la médecine?

M. Walbourne : Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, le ministre a affirmé à cet égard que le ministère n'avait pas le mandat statutaire pour le faire. Or, je me suis penché sur ce qui se fait au sein de l'organisation et j'ai constaté

reservists so that they can have access to an insurance program. We do it for commemorative purposes or if there's a board of inquiry. So we are currently doing it, and the minister has the ability to do that. Why one will not accept the evidence of another, I wish I had an answer.

Senator Wallin: There's no technical or legal reason, as you see it?

Mr. Walbourne: Not that I see. I would even go as far as to say that, if there is a technical reason, then let's overcome it. Let's change the process.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Before I turn it over to Senator Meredith, I have a related question further to Senator Wallin's comments. I would like more information about the medical exams. How many of the cases that you have raised are the result of conflicting diagnoses? I know there can be problems at times regarding a service member's diagnosis. How important are the physicians' diagnoses?

[*English*]

Mr. Walbourne: When the decision is made to release a member, it's done against the universality of service principle. If you breach U. of S., you're going to be released from the Canadian Armed Forces.

What I've been explaining all along is that the Canadian Armed Forces do tremendous work with an ill or injured soldier while they are in their care. Some of these transitions can take an extended period of time. Medical care is provided. Diagnosis, prognosis and all of those things are done while they are in the care of the Canadian Armed Forces. To breach U. of S., we need to know when, where and how a soldier became ill or injured. We know that before we make the determination. I don't know what the problem is on the other side.

On the second part of your question, my statistics will be a little old, but I do remember that, when first engaging with Veterans Affairs Canada — and this is a few years old — about 70 per cent of all applications were accepted at first engagement over that 16 week engagement. Those that were not were sent on for a second review or ended up in another bureaucratic process. I do believe my numbers are close. About 90 per cent of those that went on with their first no got turned over in favour of the member again.

qu'elle est déjà tenue de déterminer l'attribution du préjudice au service pour les réservistes, en vue de leur donner accès à une assurance, dans le cadre d'une commission d'enquête ou à des fins commémoratives. Conclusion : le ministère détient les pouvoirs nécessaires et ceux-ci sont exercés à l'heure actuelle. Pourquoi l'un n'accepte-t-il pas les conclusions de l'autre? J'aimerais être en mesure de vous répondre.

La sénatrice Wallin : Il n'existe pas de raison technique ou légale, selon vous?

M. Walbourne : Je n'en vois pas, mais j'irais plus loin en disant que s'il y a une raison technique, il faut régler le problème. Changeons le processus.

[*Français*]

Le vice-président : Avant de donner la parole au sénateur Meredith, j'aurais une question complémentaire en rapport avec les propos de la sénatrice Wallin. J'aimerais avoir plus de précisions concernant les examens médicaux. Quelle proportion des cas que vous avez soulevés découle d'une guerre de diagnostics? Je comprends qu'il y a parfois des problèmes en ce qui concerne le diagnostic que reçoit un militaire. Quelle importance accordez-vous aux diagnostics établis par les médecins?

[*Traduction*]

M. Walbourne : La décision de libérer un membre est prise en fonction du principe de l'universalité du service. Si le membre n'est plus en mesure de respecter ce principe, on le libère des Forces armées canadiennes.

Ce que j'explique depuis le début, c'est que les Forces armées canadiennes font un travail extraordinaire auprès des militaires malades ou blessés qui sont sous leur responsabilité. Certaines transitions se déroulent sur une longue période de temps, durant laquelle des soins médicaux sont fournis. Les militaires en transition reçoivent des diagnostics, des pronostics, et cetera, alors qu'ils sont toujours sous la responsabilité des Forces armées canadiennes. Pour établir qu'on ne répond plus aux exigences en matière d'universalité du service, il faut savoir quand, où et comment le soldat a été blessé ou a contracté la maladie. Ces informations sont connues avant que soit déterminée l'attribution du préjudice au service. J'ignore la nature du problème de l'autre côté.

Pour répondre au deuxième volet de votre question, je vais mentionner une statistique qui date quelque peu. En effet, lorsque j'ai communiqué avec Anciens Combattants Canada au début, il y a quelques années, j'ai appris que 70 p. 100 de toutes les demandes étaient acceptées du premier coup après la période de 16 semaines. Je parle des demandes qui n'étaient pas soumises à un deuxième examen ou à un autre processus bureaucratique. Je crois que mes chiffres sont proches. Environ 90 p. 100 des cas qui n'ont pas été approuvés du premier coup ont éventuellement reçu une évaluation favorable pour le membre.

I don't know how the system works today; my stats are a little old. But it seems that first engagement is getting better. But there is still that question. We will sometimes have a member go to another physician and get another medical opinion based on the requirements of Veterans Affairs. I think it's already been done. I don't know why we're doing this or putting the member back through this cycle yet again, and this is where we run into some problems.

[Translation]

The Deputy Chair: In my former career, we dealt with police officers who had to get a diagnosis for the CSST. There were often three physicians involved: the employer's physician, the CSST physician, and the officer's personal physician. We wondered whose diagnosis was correct. From what I understand, there are often conflicting diagnoses to determine the soldier's fate, which may reduce the amount of benefits or costs. Sometimes the various physicians disagree with each other. I am sure you understand what I am saying.

[English]

Mr. Walbourne: I hear what you're saying — any employer in Canada will ask for that medical opinion — but I want to back it up a little bit. We're talking about a unique group of people who have found themselves ill or injured in service to this country. They are loyalty, dedication, commitment. This is what they are. Will we find maligners in any system? Sure, you will. If we build systems to catch those who are trying to jockey or play the system, then we've lost sight of what we're trying to accomplish.

If we've made a diagnosis to end your career — this is not, "You're going to be off for a few weeks" — if I'm going to end your career and give you a release message, what other medical review do I need? I may need some medical advice and guidance and maybe a review to determine the impact on quality of life, but I think the opening of the suite of benefits and services should be automatic with this diagnosis coming from the Canadian Armed Forces.

[Translation]

The Deputy Chair: Thank you, Mr. Walbourne. Senator Meredith now has the floor.

[English]

Senator Meredith: Thank you for your comments thus far. Just as a follow-up to what Senator Dagenais has raised with you with respect to medical releases, let's take it one step further. You saw the tragic thing that happened with the Desmond family during

Je ne sais pas comment le système fonctionne aujourd'hui. Mes statistiques ne sont pas très récentes. Il semble toutefois que les résultats au premier tour s'améliorent. La question demeure cependant, car il arrive parfois qu'en raison des exigences d'Anciens Combattants Canada, un membre consulte un autre médecin et obtienne une autre opinion, ce qui est superflu, à mon avis. J'ignore pourquoi nous procédons ainsi et obligeons le membre à se soumettre de nouveau à la démarche. C'est ainsi que naissent les problèmes.

[Français]

Le vice-président : Dans ma carrière précédente, on avait affaire à des policiers qui devaient obtenir des diagnostics dans le cadre de la CSST. Souvent, on devait composer avec trois médecins : le médecin de l'employeur, le médecin de la CSST et le médecin personnel. On se demandait alors quel médecin établissait le bon diagnostic. À ce que j'ai pu comprendre, il y a souvent une guerre de diagnostics entre les médecins pour déterminer le sort du soldat, entre autres pour diminuer le montant des prestations ou les coûts. Parfois, on assiste à des guerres entre les différents médecins. Je suis sûr que vous saisissez bien mes propos.

[Traduction]

M. Walbourne : Je comprends ce que vous dites. N'importe quel employeur au Canada demanderait une telle opinion médicale. J'aimerais toutefois prendre un peu de recul. Il est question ici d'un groupe particulier de personnes qui ont été blessées ou ont contracté une maladie alors qu'elles servaient le pays. Ces personnes sont guidées par la loyauté, le dévouement, l'engagement. Y a-t-il toujours des gens qui tentent d'utiliser le système à leur avantage? Bien sûr que oui. Cependant, lorsque l'on bâtit un système pour tenter d'attraper ceux qui tentent d'en abuser, on perd l'objectif de vue.

Si on établit un diagnostic qui aura pour effet de mettre fin à la carrière d'un militaire — on ne parle pas ici d'un congé de quelques semaines —, si on met fin à sa carrière et on lui transmet un message de libération, de quel autre examen médical a-t-on besoin? Des conseils et une orientation d'ordre médical et un examen du dossier seront peut-être nécessaires pour déterminer les répercussions sur la qualité de vie de la personne, mais je pense que l'accès à la gamme des prestations et des services devrait être automatique à la suite du diagnostic établi par les Forces armées canadiennes.

[Français]

Le vice-président : Je vous remercie, monsieur Walbourne. La parole est au sénateur Meredith.

[Traduction]

Le sénateur Meredith : Je vous remercie de vos observations. Pour revenir sur la question qu'a soulevée le sénateur Dagenais concernant la libération pour raisons médicales, poussons les choses un peu plus loin. Vous êtes sans doute au courant de la

the holidays. Again, we're looking at medical professionals following treatment of a particular veteran, which ended, obviously, in the tragic event of him taking his life and his family members with him. That's troubling. No veteran or family should ever go through that situation again.

I'd like you to comment on the medical advice and diagnosis that needs to be followed up in collaboration with hospitals within the jurisdiction of that particular veteran. That's number one, and I've got a couple of other questions for you.

Mr. Walbourne: Again, I want to make this very clear: Though I've been accused of it, I do not talk about particular cases. But I will talk about the transition process.

When we talk about a concierge service, I'm talking about someone who is a uniformed member who is going to take that member through every step of the process to get them to where they want to be. When the member leaves, the connection doesn't leave. I'm saying that that connection, that one person to reach out to, stays in place.

There were a lot of different stories wrapped around this tragedy you spoke about. I think it's Veterans Affairs Canada that has good relationships with these local hospitals and is living and working in the regions, good people who have done the outreach and have made their positions.

I want to talk to the concierge service because it can't end when the member takes off the uniform. Members need to have someone they can reach back to, a comrade that they have been through it with, who knows where they are, and, if there is a crisis or something acute happens, they can reach back and have that touchpoint. It's not just to the end of career and cut it off. I think there has to be a tail to this. It needs to go forward.

Senator Meredith: With respect to a recommendation by your office in 2016 regarding a web portal that will encapsulate all the services that are available to veterans, what is your take? You mentioned, again, just in terms of your career, are we at this point right now to reduce bureaucracy with respect to how services are delivered to our veterans? Do we need to look outside, where there is a sense of transparency and accountability of those particularly outside agencies that will be more effective in delivering services to our veterans? We talk about a portal and we talk about the amalgamation of services, but what about those veterans who are not connected in some way that can gain access to these services? It's high time that we look at an outside agency, corporate Canada, that can effectively deliver the service, obviously with oversight.

Mr. Walbourne: That's a potential solution. I'll talk a little bit about the portal I mentioned.

tragédie qui s'est produite dans la famille Desmond durant les Fêtes. Encore une fois, il s'agit d'un cas concernant des professionnels de la santé et le suivi du traitement d'un ancien combattant; cela s'est malheureusement terminé tragiquement lorsque l'homme s'est suicidé après avoir tué les membres de sa famille. C'est très troublant. Aucun ancien combattant, aucune autre famille ne devrait vivre la même situation.

J'aimerais que vous nous parliez du suivi qu'il aurait fallu assurer relativement aux avis médicaux et au diagnostic, en collaboration avec les hôpitaux de la région de cet ancien combattant. C'est ma première question, et j'en aurai d'autres à vous poser.

M. Walbourne : Encore une fois, je veux que ce soit très clair : bien que j'aie été accusé de le faire, je ne parle pas de cas précis. Je vais toutefois parler du processus de transition.

Quand je parle d'un service de type « conciergerie », je pense à un service constitué de membres des Forces armées canadiennes qui aideront les militaires à passer chacune des étapes du processus de libération. Lorsque le militaire est libéré, le lien n'est pas rompu. Ce que je dis, c'est que ce lien, cette personne avec qui l'ancien combattant peut communiquer, reste en place.

Il y a eu bien des versions différentes de la tragédie dont vous avez parlé. Je crois qu'Anciens Combattants Canada entretient de bonnes relations avec les hôpitaux locaux, qu'il a des employés qui vivent et travaillent dans les régions, de bonnes personnes qui font de la sensibilisation et font connaître leurs positions.

Je tiens à parler du service de type « conciergerie » parce que la relation ne peut prendre fin lorsque le militaire ne porte plus l'uniforme. Le militaire doit pouvoir communiquer avec quelqu'un, un camarade qui comprend ce qu'il a vécu, qui sait où il se trouve et, en cas de crise ou d'urgence, qui pourra lui tendre la main et établir un point de contact. Il ne faut pas seulement le suivre jusqu'à la fin de sa carrière et couper le lien par la suite. Je pense qu'il doit y avoir une suite, qu'on doit aller plus loin.

Le sénateur Meredith : En ce qui concerne la recommandation formulée par votre bureau en 2016 au sujet d'un portail Web qui englobera tous les services offerts aux anciens combattants, qu'en pensez-vous? Vous avez mentionné, sur le plan de votre carrière... En sommes-nous actuellement à devoir réduire la bureaucratie au chapitre de la prestation des services aux anciens combattants? Devons-nous nous tourner vers l'extérieur, pour assurer une certaine transparence et une reddition de comptes, vers des organismes externes qui pourront fournir des services aux anciens combattants d'une manière plus efficace? Nous parlons d'un portail et du regroupement des services, mais qu'en est-il des anciens combattants qui n'ont pas accès à ces services? Il est plus que temps que nous nous tournions vers un organisme externe, des entreprises canadiennes qui peuvent fournir le service efficacement, tout en faisant l'objet d'une surveillance, bien entendu.

M. Walbourne : C'est une solution possible. Je vais parler brièvement du portail que j'ai mentionné.

Our office has gone into partnership with the Department of National Defence, and we've started the joint project. We've already done the statement of work, and the request for proposals has been posted. Our office is going to take the lead because we have the ability to move a little quicker. The costing on all of this, we haven't gotten there yet. We're waiting for the returns on the request for proposals that has been posted. We have a lead on this, and we'll move forward.

On the second part of your question on looking outside, I think we have to look outside. I think the innovation is happening outside. I think the opportunity is happening outside. We've just recently, at my office, introduced LiveChat. LiveChat has been around for 15 years. So there are things that can be done. The next evolution for us is that we are going to expand on LiveChat and allow the member to book their appointment when they want to be spoken to, at their location.

There are innovative ways and ideas that we can bring to bear, but I believe many of the solutions we are looking for are available in technology and in other entities that are going as good a job. We need to copycat as much as we can. If there is something working, we need to take advantage of it.

Senator Lang: I apologize for being late, and I welcome our witness.

I noticed in your opening statement, Mr. Walbourne, that you referred to something I want to quote:

... one of the more enjoyably absurd moments that I experienced over this past year was reading a particular slide deck prepared by Veterans Affairs and National Defence where they listed my office as a "low influence, low interest" party to all of this "closing the seam" work.

I just want to say that I for one don't agree with that. I think your office brings a great deal to the table, and you have had an influence over the last number of years that cannot necessarily be measured in dollars but can be measured in changes that have taken effect. It's very difficult to change government at any time. I want to say I appreciate your commitment to the position that you hold and the people who work for you.

I just want to go back to your recommendations that Senator Meredith referred to and the question about the implementation of a concierge service to be put in place, staffed by members of the Canadian Armed Forces, to help members navigate the complex release process. That's one. The second one was the portal.

You mentioned that you didn't have any costs for one of the recommendations. Surely we've got some projections of what this would cost. Second, if we're doing this for the concierge service that's going to have this mandate, what does it take away from

Notre bureau a établi un partenariat avec le ministère de la Défense nationale, et nous avons amorcé le projet conjoint. Nous avons déjà élaboré l'énoncé des travaux, et la demande de propositions a été affichée. Notre bureau va prendre les choses en main parce que nous sommes en mesure d'aller un peu plus vite. Nous n'avons pas encore déterminé les coûts du projet; nous attendons de recevoir les réponses à la demande de propositions qui a été affichée. Nous pilotons le dossier et nous irons de l'avant.

Pour répondre à la deuxième partie de votre question, je pense que nous devons nous tourner vers l'extérieur. C'est là où a lieu l'innovation, où se présentent les possibilités. Récemment, à mon bureau, nous avons mis en place le service LiveChat. Cette application existe depuis 15 ans. Il y a des choses que nous pouvons faire. La prochaine étape, pour nous, consiste à utiliser LiveChat pour permettre aux membres de prendre un rendez-vous pour un entretien à partir de leur domicile.

Il y a des idées novatrices que nous pouvons mettre à profit, mais je crois que bon nombre des solutions que nous cherchons se trouvent dans la technologie et dans d'autres entités qui font un aussi bon travail. Nous devons nous inspirer le plus possible de ce que font les autres. Si quelque chose fonctionne bien, nous devons en tirer profit.

Le sénateur Lang : Je vous prie de m'excuser de mon retard et je souhaite la bienvenue à notre témoin.

J'ai remarqué que, dans votre déclaration préliminaire, monsieur Walbourne, vous avez fait la remarque suivante :

[...] l'un des moments les plus absurdes que j'ai vécus l'an dernier a été la lecture d'une diapositive particulière d'une présentation qui indiquait que mon bureau avait « peu d'influence et peu d'intérêt » pour tous ces travaux visant à « colmater la brèche ».

Je tiens à dire que, personnellement, je ne suis pas d'accord. Je crois que la contribution de votre bureau est très importante et que l'influence que vous avez exercée ces dernières années ne peut pas nécessairement se mesurer en dollars, mais elle peut se mesurer dans les changements qui ont eu lieu. Il est très difficile, en tout temps, d'apporter des changements au gouvernement. Je veux vous remercier de votre engagement à l'égard des fonctions que vous occupez et à l'égard de votre personnel.

Je voudrais revenir aux recommandations auxquelles a fait allusion le sénateur Meredith et à la question concernant la mise en œuvre d'un service de type « conciergerie », constitué de membres des Forces armées canadiennes, afin d'aider les militaires à parcourir le processus complexe de libération. C'est la première question. La seconde concerne le portail.

Vous avez mentionné ne pas avoir déterminé les coûts pour l'une des recommandations. Nous avons sûrement une idée de ce qu'il en coûterait. Ensuite, si le service de type « conciergerie » se voit confier ce mandat, de quelle façon cela réduit-il le mandat

the current mandate of Veterans Affairs Canada in respect of what they're supposed to be doing with respect to those veterans who are looking at release? There are a number of questions there.

Mr. Walbourne: I'll try to answer them all, sir. Let's talk about the last part of that question. I think it's the most important piece.

We talk about responsibility and accountability. What's happened over the years is that Veterans Affairs Canada reaches further into the department or the department allows them in further. We've gotten to a point where it's not really clear who's doing what to whom at what point in time, and who's responsible for it.

One of the issues that I've been pushing and promoting is that while you wear the uniform, you are a member of the Canadian Armed Forces and you are the responsibility of the Canadian Armed Forces. I mentioned in a previous question that we need to work with our transitioning members to define what the desired outcomes are. We need to tell all service providers to develop their service delivery models to meet those desired outcomes. That's the responsibility piece. We get into a bit of overlap about who does what and people slip through the cracks, and "It wasn't my responsibility; it was yours." That's part of the issue. Let's clearly delineate the lines of responsibility.

Regarding the portal piece, we're working on that, as I said. We're getting great support from the department. Everyone is behind getting it done. That will happen over time. I figure within the next 12 to 18 months, we will have a template of what's that's going to look like and be able to get it out to the road.

That's where I come down on those two.

As far as the concierge service goes, as I said, you cannot have a concierge for three weeks and it's over. It's got to be something that continues. There's continuity and the ability to reach back.

As for costings, as I mentioned earlier, I can go do costings and have rough estimates, but I do believe it's a departmental responsibility to determine what this type of service will look like.

Senator Lang: I'd like to follow up on that, and perhaps you can come back to us. It seems to me that if the concierge service is implemented, quite frankly, it seems to be a logical approach to a very real problem that has been facing veterans for many years. What is it replacing currently at Veterans Affairs Canada that's supposed to be doing that? I'd like that identified for the committee, but I won't ask you to deal with that today.

What I would like to discuss, as we've discussed every time you've appeared here, is the question of this collage of programs that are available to the veterans under various objectives. We asked if there could be a consolidation done in a simpler manner

actuel d'Anciens Combattants Canada quant à ce que ce ministère est censé faire pour aider les anciens combattants qui seront libérés? Cela fait plusieurs questions.

M. Walbourne : Je vais essayer de répondre à toutes ces questions, monsieur. Commençons par la dernière partie. Je pense que c'est l'élément le plus important.

Nous parlons de responsabilité et de reddition de comptes. Au fil des ans, Anciens Combattants Canada s'est immiscé de plus en plus dans le ministère, ou alors le ministère lui a permis de le faire. Nous en sommes à un point où on ne peut établir clairement qui fait quoi, pour qui et à quel moment, et qui en est responsable.

L'une des choses sur lesquelles j'insiste, c'est que lorsqu'on porte l'uniforme, on est membre des Forces armées canadiennes et on relève des Forces armées canadiennes. J'ai mentionné tout à l'heure que nous devons travailler avec les militaires en transition afin de déterminer quels sont les résultats souhaités. Nous devons dire à tous les fournisseurs de services d'élaborer des modèles de prestation de services qui permettront d'atteindre ces résultats. Voilà pour l'aspect relatif à la responsabilité. Il y a un certain chevauchement entre les fonctions de chaque ministère, des personnes sont laissées pour compte, et on se renvoie la balle. C'est une partie du problème. Définissons clairement les responsabilités.

En ce qui concerne le portail, comme je l'ai dit, nous y travaillons. Nous recevons un appui solide du ministère. Tout le monde veut que ce soit fait. Ce sera fait dans quelque temps. J'estime que d'ici les 12 à 18 prochains mois, nous aurons un modèle, une idée de ce à quoi le portail ressemblera, et que nous pourrions en faire l'essai.

C'est mon point de vue au sujet de ces deux questions.

Quant au service de type « conciergerie », comme je l'ai dit, on ne peut pas l'offrir pour seulement trois semaines. Cela doit aller plus loin. Il faut une continuité et une capacité de maintenir le contact.

Pour ce qui est des coûts, comme je l'ai dit tout à l'heure, je peux en faire une estimation approximative, mais je crois qu'il est de la responsabilité du ministère de déterminer à quoi ressemblera ce type de service.

Le sénateur Lang : J'aimerais faire un suivi de la question, et vous pourrez peut-être nous revenir là-dessus. Si le service de type « conciergerie » est mis en œuvre, bien honnêtement, cela me semble être une approche logique à un problème bien réel auquel sont confrontés les anciens combattants depuis de nombreuses années. Qu'est-ce que ce service remplacerait à Anciens Combattants Canada et que ce ministère est censé faire actuellement? J'aimerais que vous l'expliquiez au comité, mais je ne vous demande pas de le faire aujourd'hui.

Je voudrais que nous discussions, comme nous l'avons fait chaque fois que vous êtes venu témoigner, de la question de tous ces programmes qui sont offerts aux anciens combattants en fonction de divers objectifs. Nous avons demandé s'ils pourraient

so that the veterans get the full benefit of the monies that the taxpayers have put forward to them and a much clearer picture of what they are eligible for.

You and the department had made a commitment, I believe, that they were reviewing these programs and looking at coming up with at least a reply or a response as to what could or could not be consolidated to help and assist with the veterans. To date, my understanding is that we've got six advisory committees within the department that have been struck, but I don't see anything in substantive terms that would bring some real logical change to what the veteran faces at the present time.

Mr. Walbourne: It's a little difficult to respond to because when you ask if we introduce a concierge service, what will VAC not have to do? It goes back to who engages when — at what point in time? If you take on this transition study and you go around the IPSCs, you're going to hear some wonderful stories where an individual did a great job for some people. But you will find other places where there is no connectivity — no person to reach out to.

I don't know if we're taking anything away. I think what we're doing would be regularizing. As the Chief of the Defence Staff said, he wants to professionalize the transition process. I'm hoping the concierge service will be part of that, and that's where we need to start.

Your question raises a whole other raft of issues for me. Is this the issue that's going on? If I do this, you lose that? How do we compensate? Are those the conversations going on behind closed doors? I don't know. As everyone has said, I've talked about this ad nauseam, but here we are yet again talking about it.

It's not about who does what. Let's define the program we want. Let's design it and say this is what the model looks like. Let's everyone get behind this. I think we're close.

Senator Boniface: I was interested on a specific you outlined with respect to the concierge service. You said they needed to be — and this is my term — uniform members. Do you mean that in terms of in lieu of using civilian members? Where I come from, I'm wondering whether part of what the needs are is people who are specialized and trained to work on these types of transition issues. I just want to be clear on what you're defining.

Mr. Walbourne: When I talking about a concierge, this is not a mental health professional or social worker. This is someone who knows the life that this transitioning member has led, who understands the acronyms and can talk the talk. This is someone who ensures the member is getting to their next appointment, has full exposure to what's available, is helping them get their résumé

être regroupés d'une manière plus simple afin que les anciens combattants bénéficient pleinement des fonds publics investis pour eux et qu'ils aient une meilleure idée des programmes auxquels ils sont admissibles.

Le ministère et vous vous êtes engagés, je crois, à ce qu'il examine ces programmes et qu'il présente au moins une réponse quant à ce qui pourrait ou non être regroupé afin d'aider les anciens combattants. Je crois comprendre que, jusqu'à maintenant, six comités consultatifs ont été constitués au sein du ministère, mais selon moi, rien d'important n'a été proposé qui permettrait d'effectuer de réels changements logiques pour régler les problèmes actuels des anciens combattants.

M. Walbourne : Il est un peu difficile de répondre à la question, car lorsque vous demandez ce qu'ACC n'aurait plus à faire si nous mettons en œuvre un service de type « conciergerie », cela nous ramène à la question de savoir qui agit quand, à quel moment. Dans le cadre de cette étude sur la transition, si vous allez dans les CISP, vous entendrez des histoires formidables sur des personnes qui ont fait de l'excellent travail pour les anciens combattants. Toutefois, vous trouverez d'autres endroits où l'on ne maintient pas de liens, où il n'y a personne avec qui communiquer.

Je ne sais pas si nous enlevons quelque chose à ACC. Je pense que ce que nous faisons, c'est régulariser la situation. Le chef d'état-major de la Défense a dit vouloir professionnaliser le processus de transition. J'espère que le service de type « conciergerie » fera partie de ce processus, et c'est là où nous devons commencer.

Votre question soulève tout un autre éventail de questions pour moi. Est-ce bien ce qui est en jeu, « si je fais ceci, vous perdez cela » et « comment faut-il compenser »? Est-ce bien le genre de conversations qui se déroulent derrière les portes closes? Je l'ignore. Comme on l'a dit, j'ai parlé de cette question ad nauseam, et pourtant, nous sommes encore une fois en train d'en parler.

La question n'est pas de savoir qui fait quoi. Définissons le programme que nous voulons. Concevons-le et disons : « Voilà à quoi ressemble le modèle. » Rallions-nous tous à ce projet. Je pense que nous sommes près du but.

La sénatrice Boniface : Vous avez souligné une chose intéressante à propos du service de type « conciergerie ». Lorsque vous dites qu'il faut que ce soit — et j'utilise ici mes propres mots — des membres en uniforme, voulez-vous dire qu'il doit s'agir de militaires plutôt que de civils? Je me demande si ce dont on a besoin, c'est en partie de personnes spécialisées et formées pour ces questions liées à la transition. Je veux seulement bien comprendre ce dont vous parlez.

M. Walbourne : Quand je parle d'une personne assurant le service de type « conciergerie », je ne parle pas d'un professionnel de la santé mentale ni d'un travailleur social, mais plutôt d'une personne qui sait ce qu'a vécu le militaire en transition, qui comprend les acronymes utilisés par les militaires et qui sait de quoi elle parle. C'est quelqu'un qui s'assure que le militaire sera à

done — whatever pieces are needed. That's the role of the concierge. It doesn't have to be a professional in any area of expertise. It's just someone who has walked and lived the life of the transitioning member. It goes a long way.

When I have my town halls, we get a lot of, "People don't understand what I do. They don't understand the life I lead. It's hard to talk to them." That's part of the equation. If we're going to build something that will help the transitioning member, put them in an environment that's comfortable, especially someone with an operational stress injury. Some things can go unsaid between serving members that would have to be well explained to us civilians.

That's what I'm talking about when I talk about a concierge system: It's a buddy system, and it's someone who's got your back all throughout the process.

Senator Boniface: I'm particularly struck, maybe naively so, that if this is obviously an important issue, why are the efforts so bogged down trying to get to the end? If I look at it from a recruiting perspective, part of the attraction to entities like the military is that they are what I call a "birth to death" sort of arrangement as an employer. It would seem to me that the harm that comes to reputation in the way you treat people in transition will double back and hit you on the recruiting front. Would that be a reasonable assumption?

Mr. Walbourne: Yes, I believe that's a reasonable assumption. Unfortunately, as an ombudsman, I only get to talk about the things that don't work that well, but every time I have an opportunity, I do want to say some things.

The Canadian Armed Forces is a unique place. There's nothing like it. I've always said we need to have your back from cradle to grave. With General Vance's statement that he's going to professionalize transition, I think we're going to get there.

But let's not overlook the wonderful men and women who serve in the Canadian Armed Forces. Let's not overlook the chain of command whose desire is there to get the right things in place for their members. It's bureaucracy and probably some dollars, as was mentioned earlier, but don't ever discount the desire to make sure that they've got your back from start to finish. It's there. I see it in the Chief of the Defence Staff's eyes when I talk to him. I get that type of feeling.

I believe we're trying to get ourselves out of this mix, but we sometimes only see the negative about the Canadian Armed Forces and rarely see the positive about the folks on the ground

son prochain rendez-vous, qui connaît bien les services disponibles, qui aide le militaire à faire préparer son curriculum vitae ou n'importe quel autre document requis. Voilà le rôle de cette personne. Il n'est pas nécessaire que ce soit un professionnel de tel ou tel domaine de compétence. C'est simplement quelqu'un qui a vu et vécu des choses semblables à ce qu'a vécu le militaire en transition. Cela aide beaucoup.

Lors de mes séances de discussion ouvertes, on me dit souvent : « Les gens ne comprennent pas ce que je fais. Ils ne comprennent pas la vie que je mène. C'est difficile de leur parler. » Cela fait partie de l'équation. Si nous voulons créer un service qui aidera le militaire en transition, nous devons lui offrir un environnement dans lequel il se sentira à l'aise, surtout lorsqu'il a une blessure de stress opérationnel. Il y a des choses que les militaires n'ont pas besoin de dire pour se comprendre entre eux, mais qu'il faudrait expliquer en détail à des civils.

C'est ce que je veux dire quand je parle d'un système de conciergerie : c'est un système de compagnonnage, c'est quelqu'un qui est là pour soutenir le militaire tout au long du processus.

La sénatrice Boniface : Je suis particulièrement frappée par le fait que, même s'il s'agit de toute évidence d'une question importante, on semble s'enliser quand il est question des efforts pour mener à bien ce projet. Du point de vue du recrutement, l'attrait pour les entités telles que les forces armées repose en partie sur le fait qu'elles offrent en quelque sorte ce que j'appelle un arrangement « de la naissance au décès » en tant qu'employeur. Il me semble que la mauvaise réputation qui résulte de la façon dont vous traitez les militaires en transition vous nuira sur le plan du recrutement. Est-il raisonnable de le croire?

M. Walbourne : Oui, je crois que c'est une hypothèse raisonnable. Malheureusement, en tant qu'ombudsman, je peux seulement parler des choses qui ne fonctionnent pas tellement bien, mais chaque fois que j'en ai l'occasion, je tiens à souligner certaines choses.

Les Forces armées canadiennes sont un milieu de travail unique. Il n'y a rien de comparable. J'ai toujours dit que nous devons soutenir les gens du berceau à la tombe. Le général Vance ayant annoncé qu'il allait professionnaliser la transition, je pense que nous y parviendrons.

Il ne faut toutefois pas oublier les hommes et les femmes formidables qui servent dans les Forces armées canadiennes. N'oublions pas la chaîne de commandement, qui a la volonté de mettre en place les outils adéquats pour ses membres. C'est de la bureaucratie, et ce sont probablement des investissements, comme on l'a mentionné plus tôt, mais il ne faut jamais mettre en doute la volonté de soutenir les militaires du début à la fin. Elle est là. Je le vois dans les yeux du chef d'état-major de la Défense quand je lui parle. J'ai ce sentiment.

Je crois que nous tentons de changer la donne, mais nous ne voyons parfois que les aspects négatifs des Forces armées canadiennes, et rarement les aspects positifs liés aux gens sur le

for the fires and the floods and who do all these things. Sometimes we overlook that, and that's a mistake on our part. I think every opportunity I have to say something positive about the organization, I need to say that. There is more good going on. We have a small group of people, about 1,500, medically releasing a year. This is not millions of people. This is easy to fix, but it's going to take desire and leadership to do so.

Senator Boniface: To follow up on that, you hit my point right on the head because I would agree with you that when the job needs to be done, people in the Canadian Armed Forces, operationally speaking, will get the job done. That's my gap: When this job needs to get done, why doesn't it take the same fortitude that it takes on the ground?

Mr. Walbourne: I think we can take some of it back very quickly to who's responsible for what at what point in time? If you talk to the two entities, you will find they have a different concept of responsibility and when it engages and when it doesn't. I'll go back and say it again, if you haven't heard it: Design your outcomes and have your service delivery people design their programs and processes to meet those desired outcomes.

Senator Meredith: Just to follow up on that same point, you talked about six years later discussing some of those same issues today. What are some of the wins that you've been able to advance through your office with respect to support of our veterans? You talk about the answers lying before us and the buck stopping at the top, so talk to me about the incremental advances that have been made. We always talk about the negatives and that there are about 1,500 cases that come before you in terms of issues, but let's talk about some of the wins and how we move forward.

Mr. Walbourne: I think I'll give praise to the Chief of the Defence Staff and his chain of command. They are taking some moves inside to try to ease the transition process. I know they're looking at the releases and how they're happening.

The transfer of pensions from the department over to Public Services and Procurement Canada is going to stand us very well. I think that was a smart move on behalf of the department. PSPC are professionals and this is what they do. They'll do a better job. That's a small win.

The Chief of the Defence Staff is focused on this and he is, not to use a coined phrase, seized of this transition. I think the small things he is doing within the organization are going to prepare us for this five-year-journey model that's being built.

We are re-checking the release of the member and checking to see that pensions and things are in place. There are some things going on on the ground that are starting to see some small positive outcomes. I just think we need to do something larger

terrain, lors d'incendies ou d'inondations, entre autres. Nous l'oublions parfois, et c'est une erreur de notre part. Chaque fois que j'ai l'occasion de dire quelque chose de positif au sujet de l'organisation, je me dois de le faire. Il y a davantage de positif. Environ 1 500 personnes par année sont libérées pour raisons médicales. Il ne s'agit pas de millions de personnes. Le problème est facile à régler, mais il faudra de la volonté et du leadership pour le faire.

La sénatrice Boniface : Vous tombez juste, car c'est précisément ce dont j'allais parler : je sais que lorsqu'un travail doit être fait au niveau opérationnel, les membres des Forces armées canadiennes sont à la hauteur. C'est ce que je ne comprends pas : pourquoi ne voit-on pas, pour ce qui doit être accompli ici, la même détermination que sur le terrain?

M. Walbourne : Je pense que nous pouvons trouver une partie de la réponse en revenant très rapidement à la question de savoir qui est responsable de quoi, et à quel moment. Si vous parlez aux deux entités, vous constaterez qu'elles ont une conception différente de la responsabilité et du moment où elles doivent l'assumer. Et je le répète une fois de plus : il faut définir les résultats souhaités et demander aux fournisseurs de services qu'ils conçoivent leurs programmes et processus en fonction de ces résultats.

Le sénateur Meredith : Sur le même sujet, vous avez mentionné que six ans plus tard, nous discutons encore de ces mêmes questions. Quels sont les progrès que votre bureau a pu réaliser en ce qui concerne le soutien à l'égard des anciens combattants? Vous parlez des réponses qui s'offrent à nous et du fait que le financement vient des niveaux supérieurs. Parlez-moi des progrès graduels qui ont été faits. Nous parlons toujours des aspects négatifs et du fait que vous êtes saisi d'environ 1 500 cas, mais parlons des réussites et de la façon dont nous pouvons aller de l'avant.

M. Walbourne : Je vais rendre hommage au chef d'état-major de la Défense et à sa chaîne de commandement. Ils prennent certaines mesures au sein du ministère pour tenter de faciliter le processus de transition. Je sais qu'ils se penchent sur la question des libérations et sur le fonctionnement du processus.

Le transfert des pensions du ministère à Services publics et Approvisionnement Canada nous sera très utile. Je pense que c'est une sage décision de la part du ministère. Les employés de SPAC sont des professionnels, et c'est ce qu'ils font. Ils feront un meilleur travail. C'est une petite réussite.

Le chef d'état-major de la Défense met l'accent sur ce dossier et il s'occupe de la transition. Je pense que les petites choses qu'il accomplit au sein de l'organisation vont nous préparer à la mise en place du modèle lié au parcours de cinq ans que l'on prépare actuellement.

Nous revérifions les dossiers de libération des militaires et nous assurons que les dispositions nécessaires ont été prises pour les pensions, notamment. Il se passe des choses sur le terrain qui commencent à donner des résultats positifs. Il nous faut

than that to make it the same for everyone. They are not one-offs. We're not searching for people who are slipping through the cracks, but we're avoiding them getting to that position.

The Deputy Chair: If we don't have any further questions, I would like to say thank you again for your presentation, Mr. Walbourne. We will consider your comments for our final report. Thank you again.

Mr. Walbourne: Thank you very much.

The Deputy Chair: Honourable senators, we will have our next meeting on March 29, in three weeks. For your information, our witnesses will be Mr. Guy Parent, Veterans Ombudsman, and Sharon Squire, Deputy Ombudsman.

(The committee adjourned.)

simplement faire quelque chose de plus grand afin que tout le monde ait les mêmes avantages. Il ne s'agit pas de mesures ponctuelles. Nous ne cherchons pas les gens qui sont laissés pour compte, mais nous les empêchons de se retrouver dans cette position.

Le vice-président : S'il n'y a pas d'autres questions, j'aimerais vous remercier encore une fois de votre exposé, monsieur Walbourne. Nous tiendrons compte de vos observations dans notre rapport final. Merci encore.

M. Walbourne : Merci beaucoup.

Le vice-président : Honorables sénateurs, notre prochaine réunion aura lieu le 29 mars prochain, soit dans trois semaines. À titre d'information, nos témoins seront M. Guy Parent, ombudsman des vétérans, et Mme Sharon Squire, ombudsman adjointe.

(La séance est levée.)

WITNESSES

Wednesday, March 1, 2017

Veterans Affairs Canada:

Kim Andrews, Acting Director General, Service Delivery and Program Management;

Faith McIntyre, Director General, Policy and Research Division.

Wednesday, March 8, 2017

National Defence and Canadian Forces Ombudsman:

Gary Walbourne, Ombudsman.

TÉMOINS

Le mercredi 1^{er} mars 2017

Anciens Combattants Canada :

Kim Andrews, directrice générale par intérim, Gestion des programmes et de la prestation des services;

Faith McIntyre, directrice générale, Division de la politique et de la recherche.

Le mercredi 8 mars 2017

Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes :

Gary Walbourne, ombudsman.