

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, March 29, 2017
Wednesday, April 12, 2017

Issue No. 7

Second and third meetings:
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 29 mars 2017
Le mercredi 12 avril 2017

Fascicule n° 7

Deuxième et troisième réunions :
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

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, March 29, 2017
(15)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12 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, Jaffer, Lang, Saint-Germain and White (5).

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

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 continued its study on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 6.*)

WITNESSES:

Veterans Ombudsman:

Guy Parent, Ombudsman;

Sharon Squire, Deputy Veterans Ombudsman and Executive Director of Operations.

The chair made a statement.

Mr. Parent made a statement and, together with Ms. Squire, answered questions.

At 12:02 p.m., the subcommittee suspended.

At 12:05 p.m., the subcommittee resumed.

At 1:18 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Adam Thompson

Clerk of the Subcommittee

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 29 mars 2017
(15)

[*Traduction*]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à midi, 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, Jaffer, Lang, Saint-Germain et White (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Maltais et Wallin (2).

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 poursuit son 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. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 6 des délibérations du sous-comité.*)

TÉMOINS :

Bureau de l'ombudsman des vétérans :

Guy Parent, ombudsman des vétérans;

Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive des opérations.

La présidente fait une déclaration.

M. Parent fait une déclaration et, avec Mme Squire, répond aux questions.

À 12 h 2, la séance est suspendue.

À 12 h 5, la séance reprend.

À 13 h 18, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Wednesday, April 12, 2017
(16)

[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 chair, the Honourable Mobina S.B. Jaffer, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Dagenais, Jaffer, Wallin and White (4).

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 continued its study on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces. (For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 6.)

WITNESS:

National Defence and the Canadian Armed Forces:

General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff.

The chair made a statement.

General Vance made a statement and answered questions.

At 1:27 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier intérimaire du sous-comité,

Kevin Pittman

Acting Clerk of the Subcommittee

OTTAWA, le mercredi 12 avril 2017
(16)

[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 Mobina S.B. Jaffer (*présidente*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dagenais, Jaffer, Wallin et White (4).

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 poursuit son 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. (Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 6 des délibérations du sous-comité.)

TÉMOIN :

Défense nationale et les Forces armées canadiennes :

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

La présidente fait une déclaration.

Le général Vance fait une déclaration et répond aux questions.

À 13 h 27, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, March 29, 2017

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12 p.m. to study issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

[*English*]

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

The Chair: Honourable senators, joining us today is Adam Thompson, clerk of the committee, and our library analyst, Havi Echenberg. I will ask the senators to introduce themselves starting on my left, with Senator Boniface.

Senator Boniface: Gwen Boniface from Ontario

[*Translation*]

Senator Maltais: Senator Maltais from Quebec.

[*English*]

Senator Wallin: Senator Pamela Wallin from Saskatchewan.

[*Translation*]

Senator Saint-Germain: Raymonde Saint-Germain from Quebec.

The Chair: Welcome everyone.

The Subcommittee on Veterans Affairs has a mandate to study issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

[*English*]

As part of our study, we have invited Chief Officer (Ret'd.) Guy Parent, Veterans Ombudsman, and Sharon Squire, Deputy Veterans Ombudsman and Executive Director of Operations.

Mr. Parent, you are not new to our committee. I want to put on the record that we appreciate the work that both of you do on behalf of Canadians and veterans and certainly all the assistance you give to us. We always look forward to hearing from you.

Chief Warrant Officer Parent has had a distinguished career in the Public Service of Canada to date. Starting in 2001, he worked in the office of the National Defence and Canadian Forces Ombudsman and since 2010 has served as the second Veterans Ombudsman.

I would like to thank the witnesses for coming and ask Mr. Parent to begin with his presentation.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 29 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 midi, pour étudier les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes.

[*Traduction*]

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

La présidente : Honorables sénateurs, nous avons avec nous aujourd'hui Adam Thompson, greffier du comité, et Havi Echenberg, analyste de la Bibliothèque du Parlement. J'invite maintenant les sénateurs à se présenter, en commençant à ma gauche par la sénatrice Boniface.

La sénatrice Boniface : Gwen Boniface, de l'Ontario.

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Sénateur Maltais, du Québec.

[*Traduction*]

La sénatrice Wallin : Sénatrice Pamela Wallin, de la Saskatchewan.

[*Français*]

La sénatrice Saint-Germain : Raymonde Saint-Germain, du Québec.

La présidente : Je vous souhaite la bienvenue.

Le Sous-comité des anciens combattants a pour mission d'étudier les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes.

[*Traduction*]

Dans le cadre de notre étude, nous avons invité l'adjudant-chef à la retraite Guy Parent, ombudsman des vétérans, et Sharon Squire, ombudsman adjointe et directrice exécutive des opérations.

Monsieur Parent, vous n'en êtes pas à votre première visite devant notre comité. Je tiens à mentionner que nous vous sommes reconnaissants du travail que vous accomplissez au nom des Canadiens et des vétérans et certainement de l'aide que vous nous apportez. Nous avons toujours hâte d'entendre votre témoignage.

L'adjudant-chef Parent a une brillante carrière au sein de la fonction publique canadienne. En 2001, il a commencé sa carrière au sein du Bureau de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes et il a ensuite été nommé deuxième ombudsman des vétérans en 2010, poste qu'il occupe depuis.

Je tiens à remercier les témoins de leur présence, et j'invite M. Parent à commencer son exposé.

Guy Parent, Ombudsman, Veterans Ombudsman: Thank you, Madam Chair and honourable committee members. Thank you for the work you do for our veterans and thank you for giving me the opportunity to share my thoughts with you as you begin your study on the requirement for a defined professional and effective transition process.

As many of you know, I am a veteran with 37 years of Canadian Armed Forces service. I know the challenges of transition on both a personal and a professional level: From my own experience, from that of my son who served in the Canadian Armed Forces in Bosnia and Afghanistan, and from the experience of the thousands of veterans whom I have met and worked with across Canada since I started as the Ombudsman in 2010.

I don't just talk the talk about transition. I have walked the walk from military to civilian life and it is from that perspective that I would like to speak to you today.

[Translation]

There are almost 700,000 veterans in Canada, and more than 100,000 serving members of the Canadian Armed Forces, plus all their family members. Not all will need assistance from Veterans Affairs Canada, but for those who do, they should receive the benefits and services they need, when and where they need them.

I am an independent and impartial voice for all those served by Veterans Affairs Canada, both serving and released. I am also Special Advisor to the Minister of Veterans Affairs. In that capacity, I am a direct line to the minister from the veterans' community and brief him regularly on matters of importance to veterans and their families.

[English]

There are over 10,000 releases per year from the regular and reserve forces. Of those approximately 1,600 are medical releases.

In August 2014, I launched a project with the DND/CF Ombudsman to review the entire transition process. Our key findings threw a spotlight on why transition is often such a confusing and frustrating experience for veterans and their families.

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

Specific barriers to successful transition have been identified. The system is characterized by multiple stop shopping because an integrated process with a single point of contact for all releasing

Guy Parent, ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans : Merci, madame la présidente, honorables membres du comité. Merci du travail que vous accomplissez pour nos vétérans et merci de me donner l'occasion de vous faire part de mes réflexions alors que vous entamez votre étude sur la nécessité d'un processus de transition défini, professionnel et efficace.

Comme beaucoup d'entre vous le savent, je suis un vétéran ayant servi dans les Forces armées canadiennes pendant 37 ans. Je connais les défis liés à la transition sur le plan personnel et professionnel grâce à ma propre expérience, à celle de mon fils qui a servi dans les Forces armées canadiennes en Bosnie et en Afghanistan, ainsi qu'à l'expérience de milliers de vétérans que j'ai rencontrés et avec lesquels j'ai travaillé aux quatre coins du Canada depuis ma nomination en tant qu'ombudsman des vétérans en 2010.

Je ne fais pas que parler de la transition; j'ai moi-même vécu la transition de la vie militaire à la vie civile, et c'est pour cela que je me retrouve devant vous aujourd'hui.

[Français]

Il y a presque 700 000 anciens combattants au Canada et plus de 100 000 membres actifs des Forces armées canadiennes, sans compter leurs familles. Tous n'auront pas besoin de l'assistance d'Anciens Combattants Canada, mais ceux et celles dont c'est le cas devraient recevoir les avantages et les services nécessaires où et quand ils en auront besoin.

Je suis une voix indépendante et impartiale pour tous les militaires actifs et les anciens combattants qui sont servis par Anciens Combattants Canada. Je suis également un conseiller spécial du ministre des Anciens Combattants. À ce titre, je suis le lien direct entre le ministre et la communauté des anciens combattants. Je l'informe régulièrement des questions d'intérêt pour les anciens combattants et leurs familles.

[Traduction]

Chaque année, plus de 10 000 militaires sont libérés de la Force régulière et de la Force de réserve, dont environ 1 600 pour des raisons médicales.

En août 2014, j'ai lancé un projet avec l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes visant à examiner le processus de transition de A à Z. Nos principales constatations ont montré pourquoi la transition est souvent une expérience déroutante et frustrante pour les vétérans et leur famille.

Par exemple, plusieurs joueurs provenant d'organisations distinctes — en fait, au moins 15 — interviennent dans le processus de transition. Chacun possède un cadre de responsabilisation, un mandat et un processus distincts. Le résultat est un chevauchement des efforts, des lacunes et un manque d'uniformité entre les groupes et les régions géographiques.

Nous avons déterminé des obstacles précis à une transition réussie. Le système est caractérisé par plusieurs points de service puisqu'un processus de transition intégré comportant un point de service unique pour tous les membres de la Force régulière et de la

regular and reserve force members has not been established by National Defence, the Canadian Armed Forces or Veterans Affairs Canada.

Available services are not consistent across the country and service partners are not collocated under one roof to provide truly member centric one stop support.

Each department has a different case management system, multiple consent forms and a lack of consistent service across the country.

Integrated personnel support centres are a great construct for complex medical releases, but this represents only 10 per cent of medical releases.

There remains a duplication of vocational rehabilitation, education and long-term disability programs creating complexity and confusion.

Recently, my team completed a small, qualitative study to better understand what contributes to a successful transition, based on the lived experience of medically released veterans who self-identified as having a successful transition. We will be publishing our results in coming months but in the interim I want to share some initial findings with you.

[*Translation*]

The major challenge that we are hearing about is the complexity of dealing with the bureaucracy of the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs Canada. Getting information and services related to their entitlements and accessing the care to address their needs is no small feat.

[*English*]

Participants described broken lines of communication between different offices handling their files; poor, incorrect or incomplete information provided to them; and a feeling of information overload. In other words, it's often like trying to fit the pieces of a puzzle together when you have no idea what the picture is supposed to look like in the end.

When asked about the role that finding purpose outside of the military played in their transition, participants stated that it represented a significant challenge because they had spent most of their lives in the military. This is an important finding because it highlights the significance of integrating the shaping of self-worth and identifying a new life purpose post military service into the transition process.

One veteran said, "The military was my life, my family, my everything."

Force de réserve en voie d'être libérés n'a pas été établi par le ministère de la Défense nationale, les Forces armées canadiennes ou Anciens Combattants Canada.

Les services offerts ne sont pas uniformes dans l'ensemble du pays, et les partenaires de service ne sont pas tous situés sous un même toit pour fournir un point de soutien unique réellement centré sur le vétéran.

Chaque ministère possède un système de gestion de cas différent et une variété de formulaires de consentement, et il existe un manque d'uniformité sur le plan des services d'un endroit à l'autre.

Les centres intégrés de soutien du personnel sont d'excellentes installations pour les militaires ayant été libérés pour des raisons médicales complexes, mais ces cas ne représentent que 10 p. 100 des libérations pour des raisons médicales.

Un chevauchement subsiste au sein des programmes de réadaptation professionnelle, d'éducation et d'invalidité de longue durée, ce qui complique les choses et sème la confusion.

Récemment, mon équipe a réalisé une petite étude qualitative pour mieux comprendre les éléments qui contribuent à une transition réussie. Cette étude est basée sur les expériences vécues par les vétérans libérés pour des raisons médicales et qui s'identifient comme ayant réussi leur transition. Nous publierons les résultats dans les mois à venir, mais je veux vous parler en attendant de certaines de nos constatations initiales.

[*Français*]

Le plus grand défi dont on entend parler est la complexité de faire face à la bureaucratie des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada. Obtenir les renseignements et les services auxquels ils ont droit et accéder aux soins pour combler leurs besoins est tout un exploit pour les anciens combattants.

[*Traduction*]

Les participants ont parlé de manques de communication entre différents bureaux qui gèrent leurs dossiers, de renseignements incomplets, mauvais ou incorrects qui leur ont été fournis et d'un sentiment de surdose d'information. En d'autres mots, c'est comme essayer de faire un casse-tête sans savoir à quelle image il doit ressembler.

Lorsque nous les avons interrogés sur le rôle qu'a joué dans leur transition le fait de trouver un sens à leur vie en dehors des forces armées, les participants ont dit qu'il s'agissait d'un grand défi puisqu'ils avaient passé la majorité de leur vie d'adulte dans cet environnement. Il s'agit là d'une constatation déterminante puisqu'elle souligne l'importance dans le processus de transition d'inclure le développement de l'estime de soi et de trouver un nouveau sens à la vie après le service militaire.

L'un des vétérans a dit : « L'armée était ma vie, ma famille; c'était tout pour moi. »

Another said, "I realized that I didn't know who I was, if not in the military. What is my identity? What does the future hold for me?"

General Vance, the Chief of the Defence Staff, has stated that the transition process needs to be professionalized like the recruiting process. What does the recruiting process look like?

Recruiting centres and detachments are located across the country.

There is a single online portal for both regular and reserve force members. It's easy to use and comprehensive.

The process is highly structured, clearly sequenced and provides personalized attention.

There is a single point of contact online or face to face. Someone answers your questions, arranges your interviews, gives you the sequenced list of steps to follow and provides help at any time.

There is an interview and testing to determine individual strengths and interests and ultimately a career path individualized for each member.

Once a decision is made, you sign a contract that clearly defines your terms of service and you are not enrolled until all the approvals are in place.

Once enrolled, you receive an ID card, which you carry on your person for your entire career. It's your new identity.

Then you begin basic and occupational training, which shapes you for service before self and prepares you for your chosen career path, your new life. You are excited about what the future holds.

As part of this onboarding process you develop social networks that remain in place during and after your career. This network provides support, encouragement and camaraderie.

From the member's perspective, at the end of the recruitment process you truly feel like you are part of something bigger than yourself and that you have a future. A civilian is transformed into a Canadian Armed Forces member. All is accomplished under one governance accountability model.

Just as with the recruiting process into the Canadian Armed Forces, the transition process needs to be defined, professional and effective. This would be truly transformational. It would also mean that we are living up to our obligation to ensure that the men and women who dedicated their lives to serving our country have the programs and services they need to transition to a new life.

Un autre a dit : « J'ai réalisé que je ne savais pas qui j'étais en dehors de l'armée. Qui suis-je? Qu'est-ce que l'avenir me réserve? »

Le général Vance, chef d'état-major de la Défense, a mentionné que le processus de transition a besoin d'être professionnalisé, tout comme celui du recrutement. À quoi le processus de recrutement ressemble-t-il?

Les centres de recrutement et les détachements sont situés aux quatre coins du Canada.

Il existe un portail unique en ligne pour les membres de la Force régulière et de la Force de réserve. C'est un outil complet et convivial.

Le processus est très structuré et organisé en étapes simples, et il offre une attention personnalisée.

Il existe un point de service unique, en ligne ou en personne, où une personne répond à vos questions, prévoit vos entrevues, vous donne une liste détaillée des étapes à suivre et vous aide en tout temps.

Une entrevue et un test sont réalisés et servent à déterminer les atouts et les intérêts de chacun et, à la fin, un parcours de carrière propre à chaque militaire.

Lorsqu'une décision est prise, vous signez un contrat définissant clairement vos conditions de service et vous devez attendre que toutes les approbations soient en place avant de vous enrôler.

Après votre enrôlement, vous recevez une carte d'identité que vous devez avoir sur vous en tout temps, et ce, tout au long de votre carrière. Cette carte est votre nouvelle identité.

Vous commencez ensuite votre instruction de base et votre instruction professionnelle, qui vous façonneront selon la devise « le service avant soi » et qui vous prépareront à votre nouveau parcours de carrière et à votre nouvelle vie. Vous êtes fébrile à la pensée de ce que l'avenir vous réserve.

Dans le cadre de ce processus d'accueil, vous bâtissez des réseaux sociaux qui subsisteront pendant et après votre carrière. Ces réseaux offrent du soutien, de l'encouragement et de la camaraderie.

À la fin du processus de recrutement, le militaire sent réellement qu'il fait partie de quelque chose qui est plus important que sa propre personne et que son avenir est tracé. Un civil se transforme en un membre des Forces armées canadiennes. Tout cela s'accomplit sous un seul modèle de responsabilisation de gouvernance.

Tout comme le processus de recrutement dans les Forces armées canadiennes, le processus de transition doit être défini, professionnel et efficace. Cela signifierait une vraie transformation. Cela signifierait également que nous respectons notre obligation de veiller à ce que les hommes et les femmes qui ont consacré leur vie à servir notre pays aient accès aux programmes et aux services dont ils ont besoin pour faire la transition vers une nouvelle vie.

One veteran we interviewed said, “I joined the army at age 19. Before that I was in high school. I was never really a civilian adult. I don’t feel that I am transitioning back to civilian life, but becoming a civilian for the first time.”

I envision a transition process for all releasing Canadian Armed Forces members, regular and reserve, that would have similar elements and processes to the recruiting process such as accessible release centres across the country, a single online portal under one single authority, all benefits in place at release, and a single point of contact assigned to both regular and reserve force members.

A navigator would help fill out forms and submit a single application for benefits, would help plan the member’s release and set up required appointments, provide advice in relation to possible third party organizations that may offer support, and follow up after release at predetermined intervals to ensure evolving needs are met.

Dedicated support would help injured members back to work. If they can’t return to work and their case is too complex, the IPSC would help to coordinate their release in conjunction with the release centres.

There would be only one program for vocational rehabilitation and long-term disability to reduce complexity and confusion

A professional counsellor would help determine the education, training or employment needs of the member, as well as assist them in finding their new purpose in life, tailored to their attributes and desires.

Finally, veteran ID cards would be issued for every releasing member that not only recognizes their service but also avows Veterans Affairs Canada to proactively follow up with them after release.

In this defined, professional and effective transition process the releasing member and their family would begin a new life with purpose, a life tailored to their needs and offering the best future possible whether they are retired, employed, in school or a community volunteer.

I believe that this is possible and we can move toward this end state easily and quickly.

Wholesale change is now required to accomplish this. It’s going to take re-engineering rather than tweaking. After decades of layering regulations and policies one on top of the other the process we have today is too complex, too confusing and too difficult to follow for our releasing veterans and their families. The system needs an overhaul.

L’un des vétérans interrogés a dit : « Je me suis enrôlé dans l’armée à 19 ans. Avant cela, j’étais à l’école secondaire. Je n’ai jamais vraiment vécu ma vie d’adulte en étant un civil. Je n’ai pas l’impression de retourner à la vie civile. Je sens plutôt que je vais devenir un civil pour la première fois. »

J’imagine un processus de transition pour tous les membres des Forces armées canadiennes en voie d’être libérés, tant ceux de la Force régulière que de la Force de réserve, qui comprendrait des éléments semblables à ceux du processus de recrutement : des centres de libération accessibles dans tout le pays; un portail unique en ligne sous une seule autorité; des avantages en place à la libération et une personne-ressource unique assignée aux membres de la Force régulière et de la Force de réserve.

Un facilitateur aiderait à remplir les formulaires et à présenter une demande unique pour tous les avantages; il aiderait à planifier la libération des militaires et à établir les rendez-vous nécessaires; il donnerait des conseils relativement aux organismes tiers qui pourraient offrir du soutien; il réaliserait un suivi à des intervalles prédéterminés après la libération pour s’assurer que les besoins évolutifs sont comblés.

Un soutien axé aiderait les militaires blessés à retourner au travail. S’ils ne peuvent pas retourner au travail et si leur cas est trop complexe, le CISP les aiderait à coordonner leur libération en collaboration avec les centres de libération.

Il y aurait un seul programme pour la réadaptation professionnelle et l’invalidité de longue durée afin de réduire la complexité et la confusion.

Un conseiller professionnel aiderait à déterminer les besoins des militaires en matière d’éducation, de formation ou d’emploi et les aiderait à trouver un nouveau sens à leur vie selon leurs attributs et leurs désirs.

Enfin, une carte d’identité des vétérans serait émise aux militaires en voie d’être libérés pour non seulement reconnaître leur service, mais aussi permettre à Anciens Combattants Canada de réaliser un suivi proactif auprès d’eux à la suite de leur libération.

Dans ce processus de transition défini, professionnel et efficace, les militaires en voie d’être libérés et leur famille commenceraient une nouvelle vie qui aurait un nouveau sens : une vie personnalisée en fonction de leurs besoins qui leur offrirait le meilleur avenir possible, que les militaires soient retraités, employés, aux études ou des bénévoles dans la collectivité.

Je crois que toutes ces mesures sont possibles et que nous pouvons les réaliser facilement et rapidement.

Un changement de taille doit être fait pour atteindre cet objectif. Nous devons tout réorganiser plutôt que d’adapter ce qui existe. Après des décennies à superposer des lois et des politiques les unes sur les autres, le processus que nous avons aujourd’hui est trop complexe, trop déroutant et trop difficile à suivre pour nos militaires en voie d’être libérés et leur famille. Le système a besoin d’être complètement révisé.

I commend this committee for taking up this challenge. You have a historic opportunity to action change for the men and women who have served the country so well.

[Translation]

I also acknowledge the Government of Canada's Budget 2017 commitment to undertake a transformation of both DND and VAC programs to ensure our women and men in uniform have a better transition from the Canadian Armed Forces to VAC.

[English]

Veterans need hope for their future. They deserve no less.

Thank you. I stand ready to take your questions.

The Chair: Ms. Squire, am I correct that you are not presenting?

Sharon Squire, Deputy Veterans Ombudsman and Executive Director of Operations, Veterans Ombudsman: Yes.

The Chair: Thank you very much for your presentation. Before we go to questions, I want to clarify something.

In the middle of page five of your presentation you spoke about the navigator. I found that term interesting. I am assuming you mean navigating the system or the processes. Besides a navigator, do you also see a specific advocate assigned to each veteran? Have you considered that?

Mr. Parent: The navigator concept is similar to the concierge concept that might have been brought up by the military ombudsman. We are looking for someone to simply help individuals to know what the next step is and how to accomplish and access certain benefits. It could be a guide or a coach. You can use many different terms for the same purpose. It is not somebody who is an expert in transition or in social adaptation. It is somebody who can just guide people through.

On the veteran side this is already happening. Some of the area officers already have a pilot project where they have frontline officers acting as navigators. It is certainly making it easier for veterans to navigate through.

Senator Lang: I commend you for the pilot project that you undertook to see what the implications for the vets are when they transition. I am sure I can speak for everyone here that it would be a difficult situation, especially for those men and women who have committed themselves to the Armed Forces for most of their adult life and then all of a sudden are in a position where they are not part of that anymore. That alone is a big adjustment I am sure from a personal point of view.

Je vous félicite de relever ce défi. Vous avez une chance historique de mettre en branle des changements pour les hommes et les femmes qui ont très bien servi ce pays.

[Français]

Je reconnais également que le gouvernement s'est engagé, dans le budget de 2017, à entreprendre la transformation des programmes du ministère de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada, pour veiller à ce que nos femmes et nos hommes en uniforme profitent d'une meilleure transition entre les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada.

[Traduction]

Les vétérans ont besoin d'espoir pour leur avenir, et ils ne méritent rien de moins.

Merci. Je suis prêt à répondre à vos questions.

La présidente : Madame Squire, je crois comprendre que vous n'avez pas d'exposé.

Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive des opérations, Bureau de l'ombudsman des vétérans : C'est exact.

La présidente : Merci beaucoup de votre exposé. Avant de passer aux questions, j'aimerais avoir une précision.

Au bas de la page 5 de votre exposé, vous parlez d'un facilitateur. J'ai trouvé intéressante cette expression. Je présume qu'il est question de faciliter la navigation dans le système ou les processus. Outre un facilitateur, pensez-vous qu'un agent précis devrait être assigné à chaque vétéran? Avez-vous envisagé une telle option?

M. Parent : Le concept d'un facilitateur est semblable au concept de concierge qu'a peut-être soulevé l'ombudsman des forces armées. Nous cherchons une personne pour tout simplement aider les vétérans à connaître la prochaine étape et à avoir accès à certains avantages. Cela pourrait prendre la forme d'un guide ou d'un conseiller. Nous pouvons utiliser divers termes pour exprimer le même concept. Il ne s'agit pas d'un spécialiste de la transition ou de l'adaptation sociale; c'est une personne qui peut tout simplement orienter les gens dans le système.

Du côté des vétérans, cela se fait déjà. Certains administrateurs régionaux participent déjà à un projet pilote où des agents de première ligne sont des facilitateurs. Cela facilite certainement la vie des vétérans qui doivent naviguer dans le système.

Le sénateur Lang : Je vous félicite du projet pilote que vous avez entrepris pour déterminer les conséquences de la transition sur les vétérans. Je suis certain de parler au nom de tout le monde ici présent lorsque je dis que cela doit être une situation difficile, en particulier pour ces hommes et ces femmes qui ont passé la majeure partie de leur vie adulte dans les Forces armées canadiennes et qui tout d'un coup n'en font plus partie. Je suis convaincu que c'est en soi un changement énorme d'un point de vue personnel.

That being said, what we have raised in this committee on numerous occasions is the duplication of programs. You have touched on that in your presentation to some degree but you don't really say we should combine a number of these programs in order to make it simpler for the beneficiaries to have access. Maybe there would be more benefits if there is less administrative cost for the running of these programs. I would like your comments on that with respect to referencing the navigator and the question of the transitioning itself.

Another area I would like your comments on is when you talk about education, rehabilitation and all those responsibilities that actually fall under provincial jurisdiction.

It would seem to me that one of the first priorities would be to arrange with the provincial and territorial governments to ensure that veterans transitioning into an educational facility or a rehabilitation program are given priority. In other words, they are at the front of a line when they put their applications in. They are not waiting for six months or two years to get into a program, in recognition of the commitment they have given to the country.

Perhaps you could comment on those two areas, if you would. I don't want to take up all the time here.

Mr. Parent: They are very good points, senator. On your first question about vocational rehabilitation programs, obviously it is something we have been talking about for a few years. There are presently three different vocational rehabilitation programs.

One is with the Canadian Armed Forces where individuals are allowed six months prior to their release to actually engage with a company, to work there as a uniformed person and to learn about a second career outside the military.

The second one is provided by the insurance system, which actually has a vocational rehabilitation program.

The third one is Veterans Affairs Canada.

Already you can see a layering of benefits that leads to confusion and complexity. We have recommended that there should be a review aimed at merging the two or finding one vocational rehabilitation program for all.

The difficulty right now, if I were asked to tell you which one is the best of those three programs, is that we really don't know because outcome has never been measured. We know what the outputs are. We know how many people have gone through the different programs, but we don't know how many were successful. Did they actually work in the area that they trained for? Did they keep a job after they accessed it? These figures are not available.

Cela étant dit, nous avons soulevé à maintes reprises au comité le problème du dédoublement des programmes. Vous en avez brièvement parlé dans votre exposé, mais vous ne mentionnez pas vraiment que nous devrions regrouper un certain nombre de ces programmes en vue d'en faciliter l'accès pour les prestataires. Il y aurait peut-être plus d'avantages si les coûts administratifs de ces programmes étaient réduits. J'aimerais vous entendre à ce sujet en ce qui concerne le facilitateur et la question de la transition proprement dite.

J'aimerais aussi entendre vos commentaires concernant l'éducation, la réadaptation et toutes les autres sphères qui relèvent en fait des provinces.

J'ai l'impression que l'un des points les plus importants serait de s'entendre avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour nous assurer qu'ils accordent la priorité aux vétérans en voie d'être libérés qui souhaitent poursuivre des études ou suivre un programme de réadaptation. Autrement dit, ces vétérans seraient placés en haut de la liste lorsqu'ils présenteraient leur demande. Ils n'attendraient pas six mois ou deux ans pour être admis dans un programme, et ce, en reconnaissance de leur engagement à l'égard du pays.

Pouvez-vous nous faire part de vos commentaires concernant ces deux aspects? Je ne veux pas accaparer tout le temps.

M. Parent : Ce sont d'excellents points, sénateur. En ce qui a trait à votre première question sur les programmes de réadaptation professionnelle, c'est évidemment un élément dont nous parlons depuis quelques années. Il y a actuellement trois différents programmes de réadaptation professionnelle.

Le premier se fait au sein des Forces armées canadiennes. Six mois avant leur libération, des militaires sont autorisés à travailler en uniforme au sein d'une entreprise et à apprendre une deuxième carrière à l'extérieur des forces armées.

Le deuxième programme est lié au régime d'assurance, qui offre en fait un programme de réadaptation professionnelle.

Le troisième programme est lié à Anciens Combattants Canada.

Vous êtes déjà à même de voir que le processus comporte plusieurs couches d'avantages, ce qui complique les choses et sème la confusion. Nous avons recommandé la tenue d'une étude concernant la possibilité de fusionner les deux programmes ou de trouver un programme de réadaptation professionnelle pour tous.

Si je devais vous dire lequel de ces trois programmes est le meilleur, le problème actuellement est que nous ne le savons pas vraiment, étant donné que les résultats n'ont jamais été évalués. Nous en connaissons le rendement. Nous sommes au courant du nombre de personnes qui ont participé aux divers programmes, mais nous ne pouvons pas dire à quel point les programmes ont été une réussite pour ces personnes. Travaillent-elles en fait dans un domaine lié à leur formation? Ont-elles réussi à conserver un emploi après avoir eu accès au programme? Ces données ne sont pas disponibles.

Yes, what needs to be done on the vocational rehabilitation program is to have one program for all based on best practices with a measurable outcome so that we know whether or not people are successful.

That would be to the first question. The second question is also very interesting because we certainly have been doing some work in trying to bring levels of government together to look after the care and wellness of our veterans and their families. This is a very good point on the education side.

The same has been discussed for housing, for instance. We have been trying to get the municipalities, the provincial governments and federal government to work together so that there is a transparent continuum of service through levels of government that brings a very high level of wellness to veterans and their families.

[Translation]

Senator Saint-Germain: I am very pleased to see that you seem to be working well with your counterpart, the Ombudsman for the Department of National Defence and the Canadian Armed Forces. You also mentioned the efforts you are making, and rightly so, to reduce the number of programs so as to eliminate overlap and improve access.

My question concerns another aspect of the management process and program access for veterans. Despite efforts, what we observe all too often is that the management side of things makes the work of the program manager easier rather than improving program access for members. Your counterpart from the Department of National Defence and the Canadian Armed Forces shared with the committee some recommendations that had been made to the Minister of National Defence. One of those recommendations had to do with how the medical evaluation process was managed. To make things easier, he was recommending that the Surgeon General be assigned the responsibility for determining whether an individual's illness or injury was attributable to their service and that Veterans Affairs Canada accept that determination in order to activate their benefit suite for the releasing member. What do you think the impact would be if the Surgeon General were assigned the responsibility of determining whether an individual's illness or injury was attributable to their military service? If that were to happen, what would it mean for veterans and particularly those who turn to your office for assistance?

Mr. Parent: Thank you. You just raised a very good point. In looking at how the process is managed, we see that confusion abounds given that two departments are involved. The transition process is supposed to be integrated, but there is no governance

Oui. En ce qui concerne le programme de réadaptation professionnelle, nous devons en avoir un pour tous qui se fonde sur les pratiques exemplaires et dont les résultats sont mesurables. Cela nous permettra de savoir si les participants ont réussi leur transition.

Voilà pour la première question. La deuxième question est également très intéressante, parce que nous avons certainement essayé de mobiliser les ordres de gouvernement pour examiner la question des soins et du bien-être de nos vétérans et de leur famille. Vous soulevez un excellent point en ce qui a trait à l'éducation.

Nous avons tenu les mêmes discussions au sujet du logement, par exemple. Nous avons essayé d'amener les municipalités, les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral à travailler ensemble pour qu'il y ait une continuité transparente de services, peu importe l'ordre de gouvernement, de manière à assurer un niveau très élevé de bien-être pour les anciens combattants et leur famille.

[Français]

La sénatrice Saint-Germain : Je note avec beaucoup de satisfaction le fait que vous semblez collaborer de façon efficace avec votre homologue, l'ombudsman des Forces armées canadiennes. Vous avez aussi démontré avec pertinence les efforts que vous avez consacrés pour réduire le nombre de programmes, afin d'éviter les dédoublements, et pour en faciliter l'accès.

Ma question porte sur l'autre volet en matière de gestion et d'accès aux programmes destinés aux anciens combattants. Malgré les efforts déployés, on constate trop souvent que la gestion facilite davantage le travail de celui qui gère le programme plutôt que de faciliter l'accès aux bénéficiaires. Devant notre comité, votre homologue du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes a fait état de certaines recommandations présentées au ministre de la Défense nationale. L'une de ces recommandations concerne la gestion en matière d'évaluation des problèmes liés à la santé. Pour simplifier les choses, il demande d'attribuer au médecin général la responsabilité de déterminer si la maladie ou la blessure d'une personne est attribuable au service militaire. Anciens Combattants Canada doit s'appuyer sur cette détermination pour accorder l'ensemble des avantages sociaux aux militaires libérés. Dans ce contexte-là, selon vous, quelle serait l'incidence de confier au médecin général la responsabilité de déterminer la maladie ou la blessure d'une personne et son lien ou non avec le service militaire? Si c'était le cas, quel en serait l'impact pour les anciens combattants et ceux qui demandent vos services, en particulier?

M. Parent : Je vous remercie. Vous venez de soulever un très bon point. Quand on examine la gestion du processus, il y a beaucoup de confusion, étant donné que deux ministères sont impliqués. Le processus de transition est censé être intégré, mais il n'y a pas de gouvernance, il n'y a pas de reddition de comptes.

structure, no accountability mechanism. No one can make a single decision because each department has its own authority, each pitted against the other.

As far as allocating services to veterans is concerned, many people have access to benefits a few years after retiring from the Canadian Armed Forces. In those cases, it would be very difficult for the Surgeon General to be involved in service allocation. Another common situation is when people experience symptoms or develop problems later in their career. It would therefore be difficult for someone to look — It is also important to note that the process has two stages: the allocation of services and the medical evaluation. Veterans Affairs Canada handles the medical evaluation and Canadian Armed Forces deals with the service component.

I would certainly be in favour of expediting the process as much as possible. Under the current system, people cannot be reimbursed for medical expenses before a decision is made, so the sooner a decision is made, the more beneficial it will be for veterans and their families.

Senator Saint-Germain: Thank you.

The Chair: Is that all?

[*English*]

Senator Wallin: First I have a comment and then a question. The most important thing that I took away from your remarks this morning is the quote from the veteran who said, “I joined the army at 19. Before that, I was in high school. I was never really a civilian adult. I don’t feel I’m transitioning back to civilian life but becoming a civilian for the first time.”

This is core to what we have to understand here. It is the flipside of recruiting. They have never been in military life when they come in. If there is an actual grasp of what that means we will have come a long way.

We have this “closing the seam” project. You and your counterpart in the Canadian Forces both want or at least say you want formal and joint case management so that the handover is not a handover but a continuum. “Proper sequencing” I think is your phrase. This transition is supposed to be integrated. You want it. Your colleague wants it. The CDS wants it. The retiring member wants it. God knows we want it. We have discussed it endlessly at this committee in my six years.

Personne ne peut prendre une décision, car ce sont deux ministères l’un contre l’autre qui disposent d’autorités individuelles.

En ce qui concerne l’attribution des services aux anciens combattants, bon nombre de personnes ont accès aux avantages quelques années après leur retraite des Forces armées canadiennes. Dans ce cas-là, il serait très difficile pour le médecin général d’être impliqué dans l’attribution des services. Une autre situation, c’est que, souvent, ces gens-là présentent des symptômes ou des problèmes qui se développent plus tard dans leur carrière. Il serait donc difficile pour quelqu’un de regarder... De plus, il est important de souligner qu’il y a deux étapes dans le processus : l’attribution des services et l’évaluation médicale, qui devrait être faite par Anciens Combattants Canada même si l’attribution des services est réalisée par les Forces armées canadiennes.

Je suis certainement en faveur d’un processus qui serait aussi rapide que possible, parce que, à l’heure actuelle, les gens n’ont pas accès aux remboursements de frais médicaux avant que la décision ne soit prise. Le plus tôt cette décision peut être rendue, mieux pourront en bénéficier les anciens combattants et leurs familles.

La sénatrice Saint-Germain : Merci.

La présidente : C’est tout?

[*Traduction*]

La sénatrice Wallin : Je vais faire une observation avant de poser ma question. Le message le plus important que j’ai retenu de vos propos de ce matin, c’est la citation de l’ancien combattant qui a dit : « Je me suis enrôlé dans l’armée à 19 ans. Avant cela, j’étais à l’école secondaire. Je n’ai jamais vraiment vécu ma vie d’adulte en étant un civil. Je n’ai pas l’impression de retourner à la vie civile. Je sens plutôt que je vais devenir un civil pour la première fois. »

C’est au cœur de ce que nous devons comprendre ici. Voilà le revers du recrutement. Ces gens n’ont jamais connu la vie militaire avant leur enrôlement. Le jour où ils auront la moindre notion de ce que cela veut dire, alors nous aurons fait beaucoup de chemin.

Il y a le projet « Fermer la brèche ». Vous et votre homologue des Forces canadiennes préconisez ou, du moins, affirmez préconiser des activités officielles et conjointes de gestion des cas de sorte que le transfert s’inscrive dans une continuité. Je crois que vous avez parlé d’une « liste détaillée des étapes à suivre ». Cette transition est censée être de nature intégrée. C’est ce que vous voulez, vous et votre collègue. C’est aussi ce que veut le chef d’état-major de la Défense. C’est ce que souhaite également le militaire qui s’apprête à prendre sa retraite. Dieu sait que nous y tenons. Durant les six années que j’ai siégé au Sénat, nous en avons discuté indéfiniment.

What needs to happen? You have written about it; we have written about it. What is the next thing? Can you say, "Please, committee, in your report tomorrow could you insist, stand up and yell and scream and wave a placard?" How can we make this happen?

Mr. Parent: Thank you very much. It is a good question. The whole system needs to be revamped. We have tweaked the system over the years. We have added new benefits. We have added new processes.

When people are asked about integration, whether it is the Veterans Affairs Canada side or the military side, they understand their own little silos. They understand their programs and benefits but not the overarching process and what needs to happen. We say that we need a complete overhaul to start from scratch and say, for instance, "What is the normal process for members that are uninjured, that are healthy?"

There is a challenge there as well because then it becomes a cultural challenge that you started to talk about before. It is huge. The transition to a new culture is very hurtful and affects members and their families.

We need to start from scratch to have a process for people who are healthy and a process for people who are slightly injured. As I said before in my note, the IPSCs are doing very great work if you have a complex case that has a career manager and somebody well framed within a multidisciplinary team. For somebody that is in between, communications are poor, processes are difficult, and we have some challenges there.

Senator Wallin: Give us a specific direction here. When you say "we," that is you and your counterparts: the Canadian Forces, DND, VAC and all of those things. In terms of our being useful in terms of recommendations should we be saying to the Minister of Veterans Affairs that this must be one integrated, seamless process?

Mr. Parent: The first place to start is with governance by one accountable organization. Whether it's VAC or the military is not relevant. There needs to be somebody that has the power and authoritative mechanisms involved in the process so that people don't constantly have to go back to one minister or the other to try to get a decision.

There needs to be accountability. This is now possible with the Minister of Veterans Affairs Minister being Associate Minister of National Defence. There is a reach into the department now that we didn't have before. That is a good starting point.

Senator Wallin: That's very helpful because we should be very specific in our ask and in our direction. I appreciate that.

Que faut-il faire? Vous avez écrit à ce sujet, et nous aussi. Quelle est la prochaine étape? Selon vous, sur quels points le comité devra-t-il insister à tout prix dans son rapport? Comment pouvons-nous y parvenir?

M. Parent : Merci beaucoup. C'est une bonne question. Tout le système doit être remanié. Nous l'avons modifié légèrement au fil des ans. Nous y avons ajouté de nouvelles prestations et de nouveaux processus.

Quand on demande aux gens de parler d'intégration, que ce soit du côté d'Anciens Combattants Canada ou du côté militaire, ils comprennent ce qui relève de leur ressort. Autrement dit, ils comprennent leurs programmes et leurs prestations, mais ils ne saisissent pas le processus global et ce qui s'impose. Selon nous, il faut une réforme complète pour recommencer à zéro et se demander, par exemple : « Quel est le processus normal pour les militaires qui sont blessés, pour ceux qui sont en santé? »

Cela représente un défi, car on a alors affaire à une remise en question de la culture, comme vous avez commencé à l'expliquer plus tôt. C'est énorme. La transition vers une nouvelle culture est très douloureuse et elle touche les militaires et leur famille.

Nous devons recommencer à zéro pour mettre en place un processus destiné aux gens qui sont en santé et un autre à l'intention de ceux qui sont légèrement blessés. Comme je l'ai dit tout à l'heure dans mon exposé, les centres intégrés de soutien du personnel font un excellent travail si vous avez un cas complexe qui fait intervenir un gestionnaire des carrières et quelqu'un faisant partie d'une équipe multidisciplinaire bien intégrée. Lorsqu'une personne se trouve à mi-chemin, les communications laissent à désirer, les processus sont difficiles, et nous devons relever certains défis à cet égard.

La sénatrice Wallin : Donnez-nous une idée précise. Quand vous dites « nous », c'est vous et vos collègues : les Forces canadiennes, le ministère de la Défense nationale, le ministère des Anciens Combattants, et j'en passe. Pour ce qui est de savoir comment nous pouvons formuler des recommandations utiles, devrions-nous demander au ministre des Anciens Combattants d'instaurer un processus intégré et harmonieux?

M. Parent : Le point de départ est la gouvernance par un organisme responsable. Que ce soit le ministère des Anciens Combattants ou les forces armées, cela importe peu. Il faut une personne qui a le pouvoir nécessaire et qui dispose de mécanismes faisant autorité pour intervenir dans le processus de sorte que les gens n'aient pas à passer constamment d'un ministre à l'autre pour essayer d'obtenir une décision.

La reddition de comptes s'impose. C'est maintenant possible, puisque le ministre des Anciens Combattants est aussi ministre associé de la Défense nationale. Il y a donc une liaison avec le ministère, ce qui n'existait pas auparavant. C'est un bon début.

La sénatrice Wallin : C'est très utile parce que nous devons être précis dans nos demandes et nos directives. Je vous en remercie.

[Translation]

Senator Maltais: Thank you, Mr. Parent, for your brief. For the past three or four years, I have been an honorary colonel, meeting regularly with veterans and attending honorary colonel meetings with the brigadiers general. When certain cases are raised, the response is always the same: a solution is coming but it is not known when.

In talking to veterans, I have come to realize that a member learns two things in the armed forces: how to take orders and how to obey them. Officers with authority give orders and expect them to be obeyed. A serving member has access to support. If they need a pair of boots, they are given a voucher to buy some. The matter is settled quickly. When that member leaves the armed forces, they no longer have that support.

When dealing with Veterans Affairs Canada, the former member has to navigate a structure of less than enthusiastic public servants. I don't blame them, because public servants are swamped with files. The member, who is not accustomed to this kind of process, becomes discouraged, eventually giving up and turning to every possible vice. They are completely discouraged, with psychological support often arriving too late. That is why we see former members of the military begging in the streets. The transition between the end of their military career and entry into civilian life is lacking.

Fortunately, the Canadian Legion, made up of former members of the military, is much more attentive than the Department of Veterans Affairs when it comes to helping those members. It's alarming that, after devoting 30 or 35 years of their life to the military, members find themselves on the street for a variety of reasons, and that is unacceptable. As a society, we do not have the right to turn our backs on them. I have met former members of the military who led six missions in Afghanistan and various other parts of the world who ended up homeless. These are people who had been awarded medals, Canadian heroes.

Some sort of support framework is needed to help these members as soon as they find themselves in vulnerable situations, and public servants should not be the ones in charge of providing that support. I think the armed forces have a duty to assist and support those members, which is not the case right now. A minimum year-long transition period has to be introduced to help them reintegrate successfully. Military personnel in positions of authority need to oversee these cases and answer the questions of those who served. That is what veterans are calling for.

Mr. Parent: Thank you for that excellent observation. You are right, support is lacking during the transition period. In terms of people who are accustomed to taking or giving orders, I would say veterans are a great resource for the civilian world, for the people who hire them. The people in charge of providing realistic and veteran-focused transition services should be retired members of the military who have transitioned successfully to civilian life. In the past, vocational rehabilitation and the transition to civilian life were lumped together, so people were often reluctant because

[Français]

Le sénateur Maltais : Merci, monsieur Parent, pour votre mémoire. Depuis trois ou quatre ans, j'occupe le poste de colonel honoraire. Je rencontre régulièrement d'anciens militaires et j'assiste aux réunions des honoraires avec les généraux de brigade. Lorsqu'on fait état de certains cas, on nous donne toujours la même réponse, soit que ça s'en vient, mais on ignore quand.

En discutant avec les anciens combattants, j'ai constaté qu'un militaire apprend deux choses dans l'armée : à recevoir des ordres et à y obéir. S'il est gradé, il donne des ordres et il s'attend à être obéi. Un militaire ordinaire bénéficie d'un encadrement. S'il a besoin d'une paire de bottes, on lui remet un billet pour qu'il puisse s'en acheter. Tout se règle rapidement. Quand il quitte l'armée, il ne bénéficie plus de cet encadrement.

Dans les bureaux d'Anciens Combattants Canada, l'ancien militaire est devant un encadrement de fonctionnaires pas très dynamiques. Je ne les blâme pas, car les fonctionnaires sont submergés de dossiers. Le militaire se décourage, parce qu'il n'est pas habitué à ce genre de travail. Donc, il abandonne et tombe dans tous les vices possibles. C'est le découragement total. Malheureusement, l'aide psychologique arrive souvent trop tard. C'est pourquoi on retrouve des militaires qui mendient dans la rue. C'est le lien entre la démobilisation et l'intégration à la vie civile qui fait défaut.

Heureusement, la Légion canadienne, qui est composée d'anciens militaires, a une oreille beaucoup plus attentive que le ministère des Anciens Combattants pour venir en aide aux militaires. Ce qui est frappant, c'est qu'après avoir consacré 30 ou 35 ans de sa vie à l'armée, le militaire se retrouve dans la rue pour diverses raisons, ce qui n'est pas acceptable. Comme société, on n'a pas le droit d'abandonner ces gens-là. J'ai rencontré d'anciens militaires qui ont mené six missions en Afghanistan et un peu partout dans le monde, et qui sont devenus des clochards. Ces gens-là avaient des médailles. Ils étaient des héros canadiens.

Dès qu'un militaire se retrouve dans une situation précaire, c'est à ce moment-là qu'un encadrement doit être mis en place. Cela ne doit pas être fait par des fonctionnaires. Je crois que l'armée a le devoir d'accompagner ces militaires, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle. Il faut instaurer une période de transition minimum d'un an pour favoriser leur réintégration. Il faut que du personnel occupant des postes d'autorité dans l'armée suive ces dossiers et réponde aux questions de ceux qui ont servi. Voilà ce que les anciens militaires nous demandent.

M. Parent : Merci, vous venez de faire une excellente observation. Vous avez raison, c'est l'encadrement qui manque dans la période de transition. En parlant de gens qui sont habitués à recevoir ou à donner des ordres, nos anciens combattants représentaient une bonne ressource pour la vie civile, pour les gens qui vont les engager. Quand on parle d'un service de transition qui devrait être réaliste et axé sur les anciens combattants, les responsables de la transition devraient être des militaires à la retraite qui ont réussi leur transition. Par le passé, on mélangeait

they wanted to stay in the military culture. They didn't necessarily want to retire or begin the transition to civilian life. Separating the two programs and putting former members of the military in charge of the transition program would help members transition successfully. The underlying principle would be similar to that adopted by the Canadian Legion; former members of the military who had integrated into the civilian world would help others with their transition to civilian life through a supportive framework.

Senator Maltais: It has a negative impact. Ninety-five per cent of reservists are college or university students. When they finish their schooling and realize what happens to veterans, they become discouraged. I attend annual meetings with reservists, and they wonder what will happen once they are out of the reserve. Although they know they can join the army, earn a good living and receive a good pension, they wonder what kind of life they will have after the army. That's an important issue that young people are thinking about. It is well and good to recruit them when they are 19 years old, but they are going to get out one day. The military's criteria are much more stringent than they were 25 years ago, and that discourages young people. Once they finish their schooling, young people turn their backs on the military. Despite the armed forces' investing a great deal in their training, its efforts are not paying off because young people have this concern.

Mr. Parent: You raise another important issue. That is why we keep saying that a successful transition is also a matter of national security: no one is going to walk in to a recruitment office or want to serve in the armed forces if they realize that they are not going to be treated well if they become injured while serving.

On the subject of reservists, I want to take this opportunity to point out that what matters is identifying injured reservists and members of the Canadian Armed Forces. An ID card is very important, not only to identify veterans, but also to give them a new identity that they will not lose when they leave the Canadian Armed Forces. It is also very important that, going forward, they be able to identify as a Canadian veteran, that the government recognize that status and that they have an ID card confirming it.

[English]

Senator Boniface: One of my questions was already asked, but are there other jurisdictions you're looking at that actually do this well, other countries that have facilitated the transition better?

Mr. Parent: We have looked at individual processes and programs. I don't think there is anything comparable to the Canadian experience. When you look at the benefits in place and all of that, I think we're above any other country that we normally compare ourselves to.

la réintégration au travail avec la transition, et souvent les gens hésitent, parce qu'ils veulent demeurer dans la culture militaire. Ils ne veulent pas nécessairement prendre leur retraite ou amorcer une transition à la vie civile. Si on séparait les deux, un programme de retour au travail et un programme pour la transition à la vie civile, administré par d'anciens militaires, on favoriserait une bonne transition. C'est un peu le même principe que la Légion canadienne : d'anciens militaires devenus des civils peuvent aider nos militaires à assurer leur transition vers la vie civile grâce à un encadrement.

Le sénateur Maltais : Cela a un impact négatif. Dans la réserve, 95 p. 100 des réservistes sont des étudiants au collège ou à l'université. À la fin de leurs études, lorsqu'ils constatent ce qui arrive aux anciens combattants, ils sont découragés. Je participe à des rencontres annuelles avec les réservistes. Ils se demandent ce qui arrivera une fois que la réserve sera terminée. Ils savent qu'ils peuvent entrer dans l'armée et toucher un bon salaire et un bon fonds de retraite, mais ils se demandent quelle sera leur vie après l'armée. C'est un point important que soulèvent les jeunes. Il est beau de les recruter à 19 ans, mais un jour, ils devront en sortir. Aujourd'hui, l'armée a des critères beaucoup plus stricts qu'il y a 25 ans, et cela décourage les jeunes. Une fois que les jeunes ont terminé leurs études, ils disent au revoir. L'armée investit beaucoup dans la formation de ces jeunes, et ces efforts ne portent pas leurs fruits en raison de cette crainte.

M. Parent : Vous soulevez encore une bonne question. C'est la raison pour laquelle on répète qu'une transition réussie relève de la sécurité nationale, parce que les gens n'iront pas au bureau de recrutement ou n'auront pas envie de servir dans les forces armées s'ils constatent qu'ils ne sont pas bien traités quand ils subissent des blessures durant leur service.

Quant aux réservistes, j'en profite pour dire que, ce qui est important, c'est le dépistage de nos militaires blessés réservistes et membres des Forces armées canadiennes. Une carte d'identité est très importante, non seulement pour faire le dépistage de nos anciens combattants, mais aussi pour leur donner une nouvelle identité qu'ils ne perdront pas lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes. Maintenant, on possède le statut d'ancien combattant canadien, reconnu par le gouvernement, avec une carte d'identité qui le prouve. C'est aussi très important.

[Traduction]

La sénatrice Boniface : On a déjà posé une de mes questions, mais tenez-vous compte de l'expérience d'autres pays qui obtiennent de bons résultats dans ce dossier et qui ont mieux réussi à faciliter la transition?

M. Parent : Nous avons passé en revue certains processus et programmes précis. Je ne pense pas qu'il y ait quelque chose de comparable à l'expérience canadienne. À voir les prestations en vigueur et tout le reste, je crois que nous surpassons tous les autres pays auxquels nous nous comparons normalement.

However, it's the lack of communication, the complexity, the layering of programs and all those sort of things that need to be addressed. A lot of people come to us, for instance, because they are interested in some of our programs. In the transition per se it's quite different too.

You can look at the culture of the forces as different. The Canadian military culture is different from the American military culture. The transition needs to be different as well. It needs to be more centric and more personalized, which in the States, for instance, you can't do because of the sheer numbers.

Senator Boniface: In terms of the navigator model you refer to the case management system. You have two systems going: one for DND and one for veterans. I would think you would have to do an integration of the systems.

Mr. Parent: Yes, that's a good point. The confusion in the case management aspect comes from the fact that the case managers on the DND side and the case managers on the Veterans Affairs Canada side have two completely different roles. The handover can't just be one to the other. There needs to be a multidisciplinary approach. There are other people involved.

The DND case manager is a health professional, whereas the VAC case manager is a social service professional to get people reintegrated into the social model. It's a bit different in that respect.

Also, there needs to be a coach on the military side and a coach on the Veterans Affairs Canada side. Like I said before, some people will get out of the forces and will try to access benefits five or six years after they are out of the forces. At that point in time what they need is a buddy, a coach or a navigator on the VAC side, whereas in the transition it should be in fact probably a retired military person who guides people through the process.

Senator Boniface: What I'm trying to figure out is: Is part of the solution a technological one, or is this a training issue that would be supported by a governance model so that the people are cross-trained at least to have enough information to know who to point them to on the other side?

Mr. Parent: It's always a difficulty and a challenge in the continuum of care. Obviously, when you transition out of the military, you face the same problems as you do in civilian life in trying to find a physician and trying to find help. The continuum of care is very important.

Cependant, nous devons régler toutes sortes d'autres problèmes, comme le manque de communication, la complexité et la multiplication des programmes. Beaucoup de gens nous consultent, par exemple, parce qu'ils trouvent intéressants certains de nos programmes. Pour ce qui est de la transition proprement dite, c'est assez différent.

On peut estimer que la culture des forces est différente. En effet, la culture militaire canadienne se distingue de la culture militaire américaine. Donc, la transition doit, elle aussi, se faire différemment. Elle doit être plus centrée et plus personnalisée, ce qui n'est pas possible aux États-Unis, notamment en raison du nombre considérable de militaires.

La sénatrice Boniface : En ce qui concerne le modèle de facilitateur, vous évoquez le système de gestion des cas. Vous avez deux systèmes : un pour le ministère de la Défense nationale et un autre pour le ministère des Anciens Combattants. À mon avis, il faudrait une intégration des systèmes.

M. Parent : Oui, c'est un bon point. La confusion liée à la gestion des cas tient au fait que les gestionnaires de cas du ministère de la Défense nationale et ceux du ministère des Anciens Combattants jouent deux rôles complètement différents. On ne peut pas se contenter de transférer un dossier d'un ministère à l'autre. Il faut une approche multidisciplinaire. Il y a d'autres personnes qui interviennent.

Le gestionnaire de cas du ministère de la Défense nationale est un professionnel de la santé, alors que celui du ministère des Anciens Combattants est un professionnel du secteur des services sociaux, chargé d'assurer l'intégration sociale des militaires. C'est donc un peu différent de ce point de vue.

Par ailleurs, il faut un guide du côté militaire et un autre du côté d'Anciens Combattants Canada. Comme je l'ai dit tout à l'heure, certains membres quitteront les forces armées et tenteront d'obtenir des prestations cinq ou six ans après leur départ. À ce moment-là, ils auront besoin d'un accompagnateur, d'un guide ou d'un facilitateur auprès du ministère des Anciens Combattants, alors que, durant la transition, c'est probablement un militaire à la retraite qui devrait guider d'un bout à l'autre du processus.

La sénatrice Boniface : Voici ce que j'essaie de comprendre : s'agit-il, en partie, d'une solution technologique, ou est-ce plutôt une question de formation qui serait appuyée par un modèle de gouvernance de sorte que les gens aient une formation multidisciplinaire leur permettant au moins d'avoir suffisamment d'information pour savoir à qui s'adresser de l'autre côté?

M. Parent : Cet aspect représente toujours une difficulté et un défi dans le continuum de soins. Bien entendu, lorsqu'on fait la transition de la vie militaire à la vie civile, on fait face aux mêmes problèmes que tout autre civil, comme le fait de trouver un médecin ou d'essayer d'obtenir de l'aide. Le continuum de soins est très important.

The point is that there should not be a disengagement of either one of those case managers until the situation is either resolved or stabilized. That's the important thing. Very often the case manager side will look after, let's say, medication that is available on the DND side but not necessarily acceptable to Veterans Affairs Canada.

The transition needs to be made but it's to facilitate those things. A perfect transition model that is veteran centric would look after that continuum of care as well, not just a case management continuum.

Ms. Squire: What is important, further to what Guy said, is that it be a single point of contact so that no matter where you are it's the same person. It doesn't have to be a case manager because they are so busy. It could be someone else like a coach or a single point of contact.

As to whether it's technological or in person, I think they need to have the option of both. As we know from mapping the veteran experience, some people prefer to go online. Others don't. Others want a live, warm human being to talk to. I think it can't be either/or. I think both have to be offered as a solution.

Senator Boniface: Where I was coming from on the technological piece was whether or not the systems within are dropping information. I was trying to figure it out because you made reference to information being lost or not available.

Are there systems that need to be integrated that would help facilitate the information to the humans who are trying to deliver the service? That's where I was coming from on that piece.

Ms. Squire: It's so complex. That's the issue, right? If it was simplified and streamlined it would be so much easier for them to follow that path.

Senator White: Thanks, Senator Boniface, for stealing my question. I'll go to another one.

Often complaints are about the preparation for leaving an organization such as the military. In Senator Boniface's and my case, in the policing the preparation starts about six months before the exit. In fact, retirement training usually happened in one of the most senior courses that the RCMP used to offer.

Is the military doing enough throughout the career of a soldier to prepare them for retirement and for the financial realities? I don't know about now but a lot of them used to be in government housing. Are they prepared for what it looks like when they return to their home of 25 or 30 years previous? Are they prepared to buy a home and walk through that piece?

Là où je veux en venir, c'est qu'il ne devrait pas y avoir un désengagement de l'un ou l'autre des gestionnaires de cas tant que la situation n'est pas réglée ou stabilisée. C'est ce qui importe. Très souvent, le gestionnaire de cas s'occupera, disons, des médicaments qui sont disponibles du côté du ministère de la Défense nationale, mais qui ne sont pas nécessairement acceptables pour Anciens Combattants Canada.

La transition doit avoir lieu, mais il faut faciliter les choses. Un modèle de transition idéal, centré sur les anciens combattants, permettrait d'assurer également le continuum de soins, et pas seulement le continuum de la gestion des cas.

Mme Squire : Pour renchérir sur les propos de Guy, ce qui est important, c'est la présence d'un point de service unique; ainsi, peu importe où l'on se trouve, on a accès à la même personne. Je ne fais pas nécessairement allusion aux gestionnaires de cas, puisqu'ils sont déjà tellement occupés. Il pourrait s'agir de quelqu'un d'autre, comme un guide ou un point de service unique.

Quant à la question de savoir s'il faut une ressource technologique ou une aide en personne, je crois que les anciens combattants devraient avoir les deux options. D'après ce que nous savons de l'expérience des anciens combattants, certains préfèrent se renseigner en ligne, d'autres non. D'aucuns veulent parler à un être humain chaleureux. Selon moi, on ne peut pas imposer un choix. Je crois que les deux solutions devraient être offertes.

La sénatrice Boniface : Pour en revenir à l'aspect technologique, je voulais savoir si les systèmes internes permettent le transfert de l'information. C'est ce que je cherchais à comprendre, parce que vous avez parlé de la perte de renseignements ou de l'impossibilité d'y accéder.

Y a-t-il des systèmes qui doivent être intégrés afin de faciliter la transmission de renseignements aux personnes qui essaient de fournir le service? C'est ce que je cherchais à savoir.

Mme Squire : C'est très complexe. Voilà ce qui pose problème, n'est-ce pas? Si le tout était simplifié et rationalisé, ce serait tellement plus facile de procéder ainsi.

Le sénateur White : Merci, sénatrice Boniface, de m'avoir piqué ma question. Je vais donc en poser une autre.

Souvent, les plaintes portent sur les préparatifs en vue de quitter une organisation comme les forces armées. Dans le milieu policier, comme c'est le cas pour la sénatrice Boniface et moi, les préparatifs commencent environ six mois avant le départ. En fait, la GRC avait l'habitude d'offrir une formation sur la retraite dans le cadre d'un de ses cours de niveau supérieur.

Les forces armées font-elles assez d'efforts, tout au long de la carrière d'un soldat, pour le préparer à la retraite et aux réalités financières? J'ignore la situation actuelle, mais bon nombre des militaires vivaient dans des logements subventionnés par l'État. Sont-ils préparés à ce qui les attend une fois qu'ils rentrent chez eux après 25 ou 30 ans? Sont-ils prêts à acheter une maison ou à entreprendre les démarches nécessaires à cet égard?

Realistically, not from a VAC perspective but from a leaving military person's perspective, a lot of these pieces could probably be prepped every 5, 10 or 15 years through the different training models. Military train continuously and appropriately, but I'm not sure that they train their own soldiers on how to leave.

Mr. Parent: Thank you for your good question and good observation. Maybe I'm a bit dated now because I have been out a few years, but there was a program within DND which used to be called the Second Career Assistance Network or SCAN. It was originally designed to be taken every five years, and then there was an evolution, as you got closer to retirement, more toward investment and employment at the end. I don't think it was ever a mandatory program. I think that's one of the problems.

Is DND doing enough? I think they need to think of retirement when they think of recruitment. It should be part of the recruiting process. One of these days that career will end. That needs to be done.

Certainly, on the side of Veterans Affairs Canada, they need to do more. Veterans Affairs Canada needs to be involved in the Second Career Assistance Network program. They should be involved in communicating benefits, processes and access to the leadership courses, for instance. There is not enough involvement of Veterans Affairs Canada in that particular aspect.

The difficulty comes from the old military culture of retention. When I left the forces 12 years ago there was no such thing as JPSUs, IPSCs and transition centres because they didn't want anybody to leave. It's very hard to change that culture of retention into a culture of transition. Now they have to rethink the process to say eventually there will be a transition.

Senator White: If I may, it's a great discussion looking at other countries but in the U.S. the average soldier probably leaves at 25 or 26. A lot of them will come in, do four years and move on. It's a totally different model. The expectations of the military in the U.S. are much different from ours in terms of how long the career of a soldier is going to be. When somebody in Canada joins the military, we consider that they will have a lengthy career of 20, 25 or 30 years and at 45 or 50 they will retire. It's totally different thinking for us, even around hiring.

Right now I'm talking to a couple of military folks who are looking at leaving the military. To be fair, even their understanding of what civilian life is today is a bit dated in

De façon réaliste — et je parle non pas du point de vue d'un ancien combattant, mais de celui d'un militaire qui part à la retraite —, il y a lieu d'utiliser différents modèles de formation tous les 5, 10 ou 15 ans pour préparer les gens à bon nombre de ces questions. Les militaires reçoivent un entraînement continu et approprié, mais je doute qu'on leur donne une formation sur la façon de quitter l'armée.

M. Parent : Je vous remercie de cette bonne question et de cette bonne observation. Je vais peut-être vous fournir une réponse désuète, parce que j'ai quitté les forces armées il y a maintenant quelques années, mais le ministère de la Défense nationale offrait un programme appelé Service de préparation à une seconde carrière ou SPSC. Ce programme était initialement conçu pour être offert tous les cinq ans et, à mesure qu'on approchait de la retraite, l'accent était mis sur l'investissement et l'emploi. Cela n'a jamais été, me semble-t-il, un programme obligatoire. Je crois d'ailleurs que c'est l'un des problèmes.

Le ministère de la Défense nationale en fait-il assez? Je crois qu'on doit penser à la retraite dès le recrutement. Cette question devrait faire partie du processus de recrutement. Tôt ou tard, la carrière militaire prendra fin. C'est ce qui s'impose.

Chose certaine, du côté d'Anciens Combattants Canada, il faut en faire plus. Le ministère des Anciens Combattants doit participer au Service de préparation à une seconde carrière. Il doit faire connaître les prestations, les processus et les cours sur le leadership, par exemple. Anciens Combattants Canada ne joue pas un rôle assez actif dans ce domaine.

La difficulté est attribuable à la vieille culture militaire du maintien de l'effectif. Lorsque j'ai quitté les forces il y a 12 ans, nous n'avions pas accès à des services comme ceux offerts par les unités interarmées de soutien du personnel, les centres intégrés de soutien du personnel et les centres de transition, parce que l'armée ne voulait perdre aucun effectif. Il est très difficile de passer de cette culture du maintien de l'effectif à une culture de la transition. Aujourd'hui, les forces armées doivent repenser le processus et admettre que la transition est inévitable.

Le sénateur White : Si je puis me le permettre, la comparaison avec d'autres pays est une discussion fort intéressante, mais aux États-Unis, le soldat moyen quitte les forces probablement à l'âge de 25 ou 26 ans. La plupart d'entre eux servent pendant quatre ans dans l'armée, puis ils passent à autre chose. Il s'agit d'un modèle totalement différent. Les attentes des militaires américains sont très différentes de celles des militaires canadiens relativement à la durée de leur carrière. Lorsqu'un Canadien s'enrôle dans l'armée, nous estimons qu'il aura une longue carrière de 20, 25 ou 30 ans et qu'il prendra sa retraite à l'âge de 45 ou de 50 ans. Nous avons une mentalité tout à fait différente, même en ce qui concerne le recrutement.

Je m'entretiens actuellement avec quelques militaires qui envisagent de quitter les forces. Pour être juste, je dirais que même leur compréhension de la vie civile est aujourd'hui un peu désuète, et ce, à bien des égards. Ils y réfléchissent et ils obtiennent

many ways. They think about it and maybe get a bit from other people, but they really don't engage with that civilian life, what is out there, what it looks like and education.

One individual is a technologist on aircraft and thought that some of his qualifications actually mapped over to civilian life, and now he finds out they don't. If he chooses to go work in that field he actually has to go through a lengthy amount of retraining.

I'm not suggesting people are keeping information from members of the military. I'm just suggesting they need to be more open. From my perspective in every single training session you have there should be a period of time that talks about transition. A 25-year-old hearing about transition may not listen as well as a 45-year-old, but I think it should be there each time. There has to be a question. Don't you agree?

Mr. Parent: I agree. I think it's important too for young military people to take responsibility for their future. That's why we have suggested that every serving member should get a Veterans Affairs Canada account, My VAC Account, with a number already given to them by Veterans Affairs Canada. If they are found somewhere on the street, if they have any injuries or any time they see a physician for some medical care of some sort, they enter it themselves in their VAC account. Whenever they get out of the forces they have the opportunity at least to build up their case toward access to benefits and that sort of thing.

Senator Wallin: I have just a tiny point on this. I want to go back to something that Senator Boniface raised because we had this discussion with Mr. Walbourne, your counterpart.

Part of the problem if we try to dissect where the roadblocks are, he seemed to suggest, was that sometimes the information can't be passed from DND to VAC. This is specific to the medical issues. If I'm being medically released and then we want to smooth this transaction, DND can't tell VAC what my medical issue is because they would that would be a violation of my privacy. Is that still the case?

Mr. Parent: Yes, it is. The passing of information is a matter of personal information not being shared. However, a consent form can be signed. The problem right now, as I already mentioned, is that about six different consent forms are actually used right now in the transition process.

I'm sure in this day and age we can design one all-encompassing form that somebody can sign to give everybody permission to share personal information as long as it's used for the right purpose.

peut-être l'avis d'autres personnes, mais ils n'ont pas vraiment une idée concrète de la vie civile, de ce qu'elle offre, de quoi elle a l'air et de ce qui existe comme possibilités d'éducation.

L'un d'entre eux, un technicien spécialiste des aéronefs, croyait que ses compétences seraient reconnues dans la vie civile, et il apprend maintenant que ce n'est pas le cas. S'il choisit de travailler dans ce domaine, il devra suivre de nombreux cours de recyclage.

Je ne prétends pas qu'on cache de l'information aux militaires. Je dis seulement qu'on doit faire preuve de plus d'ouverture. À mon avis, chaque séance de formation devrait comprendre un volet consacré à la transition. Un militaire de 25 ans qui entend parler de transition pourrait ne pas s'y intéresser autant qu'un militaire de 45 ans, mais je crois que ce sujet devrait être abordé chaque fois. Il faut en parler. N'en convenez-vous pas?

M. Parent : J'en conviens. Selon moi, il est également important que les jeunes militaires prennent en main leur avenir. C'est pourquoi nous avons proposé que chaque membre actif obtienne déjà un compte « Mon dossier ACC », c'est-à-dire un numéro de dossier attribué par Anciens Combattants Canada. Si le militaire se retrouve dans la rue, s'il subit des blessures ou chaque fois qu'il consulte un médecin pour recevoir des soins médicaux, il pourra entrer l'information dans son dossier ACC. Ainsi, après sa libération, il pourra au moins monter son dossier en vue d'avoir accès à des prestations et à tout le reste.

La sénatrice Wallin : Je me contenterai d'ajouter un tout petit point. J'aimerais revenir sur une observation faite par la sénatrice Boniface parce que nous avons eu la même discussion avec M. Walbourne, votre homologue.

Selon lui, une partie du problème — si nous essayons de décortiquer le tout pour cerner les obstacles —, c'est que, parfois, on ne peut pas transférer des renseignements du ministère de la Défense nationale au ministère des Anciens Combattants. Cela concerne uniquement les problèmes médicaux. Si je suis libérée pour des raisons médicales, et si nous voulons faciliter cette transaction, le ministère de la Défense nationale ne pourra pas dévoiler mon problème médical au ministère des Anciens Combattants, car ce serait une violation de ma vie privée. Est-ce toujours le cas?

M. Parent : Oui, ce l'est. En ce qui concerne la transmission de renseignements, on ne peut pas communiquer des renseignements personnels. Toutefois, il est possible de signer un formulaire de consentement. Le problème, comme je l'ai déjà mentionné, c'est qu'on utilise actuellement environ six formulaires différents dans le processus de transition.

Je suis convaincu que de nos jours, nous pouvons concevoir un formulaire universel que les gens peuvent signer pour autoriser l'ensemble des intervenants à communiquer leurs renseignements personnels, dans la mesure où c'est aux fins prévues.

The Chair: I have a few questions. You have covered one of them many times, including just now with Senator Wallin, but I'm asking you this question again.

The last time we had Mr. Walbourne here, the National Defence ombudsman, he spoke about how the surgeon general's office had the files. Please correct me if my understanding is wrong, but those files stay there and when the veterans leave the army they have to do a complete reassessment.

You have covered it but I would like to cover it again because as an outsider I don't understand why that file can't just be handed over to Veterans Affairs. Why does this person have to go through all the assessments again? I don't understand that. He seemed to think that should not happen as well.

Mr. Parent: If I may just explain the adjudication process, when someone releases from the Armed Forces and applies for benefits at Veterans Affairs Canada it's not always right when they are released. It could be five or six years later. The first thing that happens is that there has to be the proof of service and a diagnosed illness or injury that is attributable to that period of service. There are two different steps there. After that there is an evaluation of how much the injury or illness affects the individual's life or ability to generate income.

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

Very often there are difficulties in some of the adjudications that may be of a medical background questioning the diagnosis of the physician that has actually written a record. That becomes a bit of a problem. The attribution of service and the evaluation that takes place afterward are based on the adjudicator's decision whether or not to accept the medical evidence provided in the records.

We have had some difficulty with that. We did a report a few years back on the Veterans Review and Appeal Board in the cases that went from the board to the Supreme Court of Canada. We found that many of them were returned to the board because they had not considered the medical evidence at the right value.

If the Veterans Review and Appeal Board did not recognize it, neither did the adjudicator in the first part of the process. Recognizing medical evidence when it is submitted by a certified professional is a big deal. When we talk about liberal interpretation, presumptive judgment and that sort of thing, the medical evidence should be recognized.

La présidente : J'ai quelques questions à poser. Vous avez traité d'une d'elles à maintes reprises, notamment avec la sénatrice Wallin il y a quelques instants, mais je vais vous la poser de nouveau.

Lors de sa dernière comparution, M. Walbourne, ombudsman de la Défense nationale, a expliqué que c'est le bureau du médecin général qui détient les dossiers. Corrigez-moi si je comprends mal, mais ces dossiers restent là, et quand les anciens combattants quittent l'armée, ils doivent faire l'objet d'une réévaluation complète.

Vous avez traité de la question, mais j'aimerais en discuter encore parce qu'à titre de personne de l'extérieur, je ne comprends pas pourquoi ces dossiers ne peuvent pas être tout simplement transmis à Anciens Combattants Canada. Pourquoi la personne doit-elle être évaluée de nouveau? Je ne comprends pas. L'ombudsman semblait lui aussi considérer que cela ne devrait pas se passer ainsi.

M. Parent : Permettez-moi de vous expliquer le processus de prise de décision. Une personne libérée des forces armées ne présentera pas toujours une demande de prestations immédiatement à Anciens Combattants Canada. Elle pourrait le faire cinq ou six ans plus tard. Il faudra d'abord faire la preuve des états de service et obtenir un diagnostic d'une maladie ou d'une blessure attribuable à la période de service. Il y a deux étapes différentes à cet égard. On évalue ensuite l'incidence de la maladie ou de la blessure sur la vie ou la capacité de gagner un revenu de la personne.

À l'heure actuelle, les anciens combattants ne remettent pas leur dossier médical eux-mêmes. Anciens Combattants Canada doit s'adresser à Archives Canada ou à quartier général de l'armée pour obtenir les dossiers. Les arbitres examinent ensuite le dossier pour connaître le diagnostic et déterminer si le problème est attribuable au service militaire.

Très souvent, des problèmes surviennent au cours de certains processus décisionnels parce qu'on remet en question, pour des questions d'ordre médical, le diagnostic que le médecin a inscrit au dossier. Voilà qui devient quelque peu problématique, puisque l'attribution du problème au service militaire et l'évaluation subséquente dépendent du fait que l'arbitre a décidé d'accepter ou non la preuve médicale figurant au dossier.

Nous avons éprouvé quelques difficultés à ce sujet. Nous avons préparé un rapport sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) il y a quelques années concernant des affaires qui se sont retrouvées devant la Cour suprême du Canada. Nous avons constaté qu'un grand nombre de ces dossiers étaient renvoyés au tribunal parce que ce dernier n'avait pas bien évalué les preuves médicales.

Si le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) n'a pas accepté les preuves, l'arbitre chargé de prendre une décision au début du processus ne les avait pas acceptées non plus. Il est extrêmement important que les preuves médicales soient admises quand elles sont présentées par un professionnel certifié. Au chapitre de l'interprétation libérale, du jugement fondé sur la

The Chair: In my other life I was a personal injury lawyer. You can be critical of my judgment, but when I was preparing for this today, the way I saw it is that when they were in the army they were being treated for whatever happened to them. They had services and they leave the army knowing the illnesses they have.

When they come to Veterans Affairs it's not so much what injuries you have but how much they have to pay you for this. The lens changes: What do we pay you for this injury? How much are you injured? How much should we pay you? The lens changes and there is a reassessment. There is a different way of looking at this. Am I wrong on this? Have I got this wrong?

Mr. Parent: I'm not sure if it's a different lens. The big thing is whether the injury that led to your release due to your service.

The Chair: Yes.

Mr. Parent: Very often maybe it's not. In those cases there is no entitlement. If you get injured and it had nothing to do with your service, there is no responsibility on the part of Government of Canada at that point in time. However, having said that, in the presumptive judgment approach in the United States, for instance, they say that military service affects your health and wellness regardless. You don't have to have a specific injury. It's a presumptive judgment.

We have to be careful we don't go toward a world of entitlement. It's not necessarily an entitlement. It's the fact that people have served and were injured in the process. Now it's a matter of diminished earning capacity and of pain and suffering. The benefits of Veterans Affairs Canada that are adjudicated upon have to do the disability of war, which is pain and suffering. Then all the rest of the vocational rehabilitation and income replacement benefits are a completely different suite of programs.

The Chair: I'm going to stick to this. I accept what you're saying. The injury has to happen while you were doing something for the army. I get that. You are saying that it can't be no-fault. Just the fact that you're injured doesn't mean Veterans Affairs has to pay. The injury has to be because of something that happened during your service.

Mr. Parent: Attributable to service.

The Chair: Say it is but the lens is different. The person is treated in the army and then he is released for whatever reason because he was injured. When he comes to Veterans Affairs it's all about how much they are going to pay him.

présomption selon laquelle la blessure est attribuable au service militaire et de ce genre de chose, les preuves médicales devraient être acceptées.

La présidente : Dans mon ancienne vie, j'étais avocate spécialisée en affaires de lésions corporelles. On peut critiquer mon jugement, mais quand je me préparais en vue de la séance d'aujourd'hui, je me suis dit que quand les membres faisaient partie de l'armée, ils étaient traités pour tout ce qu'il leur arrivait. Ils ont reçu des services, et ils ont quitté l'armée en connaissant les maladies qu'ils avaient.

Quand ils s'adressent à Anciens Combattants Canada, il ne s'agit pas tant de déterminer quelles blessures ils ont que de connaître le montant des prestations qu'il faut leur verser. L'angle n'est pas le même. Combien doit-on verser aux gens pour une blessure donnée? Quelle est la gravité de cette blessure? Quel montant devrait-on leur verser? Le point de vue change et on doit réévaluer le dossier. On voit les choses sous un autre angle. Est-ce que je fais erreur? Est-ce que je comprends mal?

M. Parent : Je ne suis pas certain que l'angle soit différent. L'important, c'est de déterminer si la blessure à l'origine de la libération est attribuable au service militaire.

La présidente : Oui.

M. Parent : Très souvent, elle n'y est peut-être pas attribuable. En pareil cas, les gens n'ont aucun droit. Si la personne a une blessure qui n'a rien à voir avec son service, le gouvernement fédéral n'assume aucune responsabilité. Cela étant dit, toutefois, selon l'approche adoptée aux États-Unis, on présume que le service militaire a néanmoins une incidence sur la santé et le bien-être de l'intéressé. Il n'est pas nécessaire d'avoir une blessure précise; on présume qu'elle est attribuable au service militaire.

Nous devons prendre grand soin de ne pas nous orienter vers un monde de droits. Les gens n'ont pas nécessairement un droit; ils ont subi, au cours de leur service militaire, une blessure qui nuit maintenant à leur capacité de gagner un revenu et qui est source de souffrance. Anciens Combattants Canada accorde des prestations pour des blessures de guerre qui causent de la souffrance et de la douleur. La réadaptation professionnelle et les allocations de remplacement du revenu constituent un groupe de programmes totalement différents.

La présidente : Je vais poursuivre sur le sujet. J'accepte ce que vous dites. Je comprends que la blessure doit survenir lorsque le membre accomplit une tâche pour l'armée. Vous dites qu'on ne peut accorder de prestations sans égard à la faute. Ce n'est pas parce que la personne est blessée qu'Anciens Combattants Canada doit payer. La blessure doit découler de quelque chose qui s'est produit pendant le service militaire.

M. Parent : Elle doit être attribuable au service militaire.

La présidente : C'est ce que vous dites, mais l'angle est différent. La personne est traitée dans l'armée, puis est libérée en raison de sa blessure. Quand elle fait appel à Anciens Combattants, c'est au montant des prestations qu'il faudra lui verser qu'on s'intéresse.

For me, that's where I think your lens changes. Why can't you just accept what was assessed and do another assessment? Why does this person have to restart? That's where I'm having difficulty, and many veterans have expressed the same thing to us.

Mr. Parent: It's a good point, and I go back to what I mentioned before. When you release from the Canadian Forces the diagnosis and your medical evaluation have to do with your inability to meet the universality of service standards.

In Veterans Affairs Canada it has to do with your ability to generate income. It has to do with access to medical care. It has to do with vocational rehabilitation to a new job or a new career. It is completely different.

It adds to the complexity and that is why in many cases there is a re-evaluation. No evaluation is done on the military side other than you do not meet the universality of service standards.

All the rest has to be done as far as planning for your future and determining whether you are totally and permanently incapacitated and will never be able to generate income. Then the benefits kick into place.

Senator Lang: I want to follow up on Senator Wallin's questions with respect to exactly what this committee could recommend regarding what you have just said here and how it would be implemented. I think those are valid questions.

I'll ask two questions. In your opening statement you say that there are over 10,000 releases per year from the regular and reserve forces, and then you refer to the 1,600 medical releases. Obviously, the medical releases will be in a separate category and should be dealt with in that manner where one can argue that.

The way I understand it, basically members of the Armed Forces in the reserve force served for a period of time but also have an active civilian life in a lot of cases, if not most cases. They are actually experiencing civilian life as they are perhaps part of the Armed Forces.

When you say 10,000 releases I want to get a sense of the numbers we are speaking of here. We are talking about the ones who joined at 19 and are 45 or 50 and looking at transition. Are we talking 5,000 or 2,500 of that 10,000? Just give me ballpark figures. Is it 20 per cent or 50 per cent? Am I right in this evaluation?

Mr. Parent: Yes, of course. There are really three types of people. There are the ones releasing at end of career that are healthy I would say are 50 per cent of the people. If you look at the veteran population in Canada of 700,000, for instance, about 200,000 of them are clients of Veterans Affairs Canada. That is a

À mon avis, c'est là que vous examinez la situation sous un autre angle. Pourquoi ne pouvez-vous pas simplement accepter l'évaluation précédente et effectuez-vous une nouvelle évaluation? Pourquoi la personne doit-elle repartir à zéro? Voilà ce que j'ai de la difficulté à comprendre, et de nombreux anciens combattants nous ont posé les mêmes questions.

M. Parent : C'est une observation pertinente, et je reviendrai à ce que j'ai dit précédemment. Quand les gens sont libérés des Forces canadiennes, leur diagnostic et leur évaluation médicale concernent l'incapacité de satisfaire à l'universalité des normes de service.

Anciens Combattants Canada s'intéresse quant à lui à la capacité de la personne de gagner un revenu, à l'accès aux soins médicaux et à la réadaptation professionnelle permettant à la personne de trouver un nouvel emploi ou d'amorcer une nouvelle carrière. C'est entièrement différent.

Cela rend la situation plus complexe. C'est pourquoi on effectue bien souvent une réévaluation. L'armée n'évalue rien d'autre que l'incapacité de satisfaire à l'universalité des normes de service.

Il faut faire tout le reste : évaluer l'avenir et déterminer si la personne a une incapacité totale et permanente et ne pourra jamais gagner de revenu. C'est ensuite que des prestations lui seront versées.

Le sénateur Lang : Je veux donner suite aux questions que la sénatrice Wallin a posées sur ce que notre comité pourrait recommander au sujet des mesures que vous avez proposées et de la manière dont on les mettrait en œuvre. Il me semble que ce sont des questions pertinentes.

Je poserai deux questions. Dans votre exposé, vous avez indiqué que plus de 10 000 membres sont libérés des Forces régulières et de la Réserve chaque année; vous avez ensuite fait référence à 1 600 libérations pour raisons médicales. Ces dernières constitueront manifestement une catégorie distincte et devraient être traitées de manière à ce qu'on puisse contester une décision.

D'après ce que je comprends, les membres des Forces de la réserve servent essentiellement au sein de l'armée pendant un certain temps, mais mènent aussi une vie civile active dans bien des cas, si ce n'est dans la plupart des cas. Ils ont une vie civile alors qu'ils font peut-être partie des forces armées.

Quand vous parlez de 10 000 libérations, je veux comprendre les chiffres dont il est question ici. Nous parlons de personnes qui sont entrées dans l'armée à 19 ans, qui ont 45 ou 50 ans et qui s'apprennent à effectuer la transition. Y en a-t-il 5 000, 2 500 ou 10 000? Donnez-moi juste des chiffres approximatifs. Le pourcentage est-il de 20 ou de 50 p. 100? Mon évaluation est-elle juste?

M. Parent : Oui, bien entendu. Il y a trois types de personnes, en fait. Il y a les personnes en santé qui sont libérées à la fin de leur carrière, lesquelles représentent environ 50 p. 100 des gens. Par exemple, des 700 000 anciens combattants du Canada, quelque 200 000 sont clients d'Anciens Combattants Canada.

bit of the proportion of retired people compared to people who are drawing benefits from Veterans Affairs Canada. With the reservists or the regulars it is difficult.

Senator Lang: It is a relevant question because you are dealing with the question of transitioning. The way I understand it, the reservists have already done transition or part of it and are part of civilian life. They don't necessarily face the same problems as the individuals we speak of who have made lifelong commitments to the military from the point of view of accessing and understanding civilian life.

Mr. Parent: It is dependent on their actual occupation in civilian life. As Senator Maltais mentioned, a high percentage of them are students which means that they really haven't been civilian adults yet. They probably know more of the military culture and military work than they do on the civilian side. It is one of those very hard things.

There is an issue with a reservist releasing medically if they are not students, if their job on the civilian side was a higher paying job than their salary as a reservist, and if they get injured because of their service. Then they have some problems because they are only compensated for their military salary and not for their civilian salary.

Senator Lang: That is why I think the medical assistance has to be in a separate category, whether it be the reservist or the regular force member.

All I am trying to ascertain is what volume of numbers we are dealing with in reality. I am trying to remember the terminology in previous testimony here, but we were told about 25 per cent of those released every year had to be dealt from the point of view of seeking services from the VAC and DND.

In other words, if you take the 10,000 there were maybe 2,500. Of those probably 1,600 were medical assistance because those people really do need direct care, I would think.

Mr. Parent: We can certainly send these figures or statistics to the committee if it would be useful.

Senator Lang: It would be useful for you as well so that we have an understanding of the exact numbers. This is all caseload. If we are to go the right route, it means that people have to be redirected from existing positions or new positions have to be created. It's a question of bureaucracy. It is too easy to sit here and say we agree and then we have created a bureaucracy of \$50 million. Is that what you really want at the end of the day? You better know where you are going. That is my point.

My question following on Senator Wallin again is with respect to recommending where this navigator would be. It would seem to me that the most important area would be the last six months of a member's service in the regular forces. He or she knows they are leaving. You referred to one program where they could work somewhere else outside the service if that was provided for them.

Voilà qui montre la proportion entre les retraités et les personnes qui reçoivent des prestations d'Anciens Combattants Canada. Avec les réservistes et les membres des Forces régulières, c'est difficile.

Le sénateur Lang : C'est une question pertinente parce que vous vous occupez de la question de la transition. D'après ce que je comprends, les réservistes ont déjà effectué la transition en tout ou en partie et mènent une vie civile. Lorsque vient le temps de retourner à la vie civile et de la comprendre, ils ne sont pas nécessairement confrontés aux mêmes problèmes que les personnes qui ont travaillé toute leur vie au sein des forces armées.

M. Parent : Tout dépend de l'occupation des réservistes dans la vie civile. Comme le sénateur Maltais l'a fait remarquer, un pourcentage élevé d'entre eux sont aux études et ne sont pas encore des civils adultes. Ils connaissent probablement mieux la culture et le travail militaires que la vie civile. C'est un des facteurs qui rendent la situation très difficile.

Quand un réserviste est libéré pour des raisons médicales, un problème se pose s'il n'est pas étudiant, si son emploi dans le monde civil s'accompagnait d'une rémunération supérieure à son salaire de réserviste et s'il est blessé dans le cadre de son service militaire, car il ne sera indemnisé que pour son salaire de réserviste et non pour sa rémunération d'employé civil.

Le sénateur Lang : Voilà pourquoi je pense que l'aide médicale doit faire l'objet d'une catégorie distincte, que la personne concernée soit réserviste ou membre des Forces régulières.

Tout ce que je tente de connaître, ce sont les chiffres réels. J'essaie de me rappeler la terminologie employée au cours des témoignages précédents; on nous a indiqué qu'environ 25 p. 100 des personnes libérées chaque année faisaient appel aux services d'Anciens Combattants et du MDN.

Autrement dit, des 10 000 personnes évoquées plus tôt, peut-être 2 500 s'adressent aux ministères. De ce nombre, probablement 1 600 réclament une aide médicale, car elles ont vraiment besoin de soins directs, à mon avis.

M. Parent : Nous pouvons certainement vous transmettre des chiffres ou des statistiques si cela peut vous être utile.

Le sénateur Lang : Ces données vous seraient utiles également pour que nous sachions quels sont les chiffres exacts. Nous nous intéressons à tous les cas. Si nous voulons faire ce qu'il faut, il faudra réaffecter des gens ou créer de nouveaux postes. C'est une question de bureaucratie. Il est trop facile de s'entendre ici et de créer ensuite une machine bureaucratique de 50 millions de dollars. Est-ce vraiment ce que l'on souhaite au bout du compte? Mieux vaut savoir où l'on s'en va. Voilà ce que je veux dire.

Ma question fait suite, ici encore, à celles que la sénatrice Wallin a posées sur la recommandation relative au facilitateur. Il me semble que le moment le plus important pour intervenir se situerait au cours des six derniers mois du service militaire dans les Forces régulières. Le membre sait alors qu'il va quitter l'armée. Vous avez fait référence à un programme dans le cadre duquel les

That would be the most important place to get the best success rate to help people transition. Would you agree from the point of view of the “navigator” that the recommendation of this committee should be at that period of time? That’s not to say that there isn’t work afterward.

Mr. Parent: I certainly would agree that it should be as soon as the member knows he is going to be released medically. Someone should be appointed as a coach, buddy, navigator, concierge or whatever it is. It could be two years later that they are actually released.

Senator Lang: I am sorry to interrupt here. I understand the medical release and I don’t think we probably can do enough for them, but my concern is the regular forces, those that are transitioning.

Mr. Parent: Any release.

Senator Lang: Those individuals are the bulk of those transitioning. Should the emphasis for the navigator be in that first six months in the Department of National Defence? Right now they are neither fish nor fowl in the way you have explained it to me, and that is one of the problems. When we go to the VAC and to the Department of National Defence we don’t know where to go. I am trying to be practical here.

Mr. Parent: As I said in my briefing, if there were transition centres and there were some coaches or some navigators available there, it would be a matter of matching the program with the Second Career Assistance Network program or something like that. Six months prior to release you would go to the release centre and be given a coach or a navigator to help you with the process. At least a year before they are released would be the ideal situation.

Senator Lang: Would these people be employed by the Department of National Defence? Who would the navigator answer to?

Mr. Parent: Again, we called for a central authority to be established. Whoever that central authority is, they would provide the governance for that particular process.

It doesn’t matter whether it is VAC or National Defence, but the person should be someone that transitioned successfully, preferably ex-military, to help the people through. If there is a model design it’s hard to tell where and when, but certainly pre-release for sure.

Right now I would say at least a year before releasing someone should be coupled with someone who knows about the release process and be helped throughout sort of thing.

membres pourraient travailler à l’extérieur de l’armée si ce service leur était offert. Ce serait le moment crucial pour obtenir le taux de réussite optimal afin d’aider les gens à effectuer la transition. Conviendriez-vous que le comité devrait recommander que le facilitateur intervienne à ce moment-là? Cela ne signifie pas qu’il n’aurait pas à intervenir ultérieurement.

M. Parent : Je conviendrais certainement qu’il devrait intervenir dès que le membre sait qu’il sera libéré pour des raisons médicales. Quelqu’un devrait être nommé pour agir à titre de conseiller, de compagnon, de facilitateur ou de « concierge », peu importe le nom qu’on lui attribue. La libération pourrait avoir lieu deux ans plus tard.

Le sénateur Lang : Pardonnez-moi de vous interrompre. Je comprends ce qu’est la libération pour des raisons médicales et je ne pense pas que nous puissions en faire assez pour les personnes concernées, mais je m’intéresse aux membres qui quittent les Forces régulières.

M. Parent : Cela concerne toutes les libérations.

Le sénateur Lang : Ces personnes constituent la plus grande partie de ceux qui effectuent la transition. Le facilitateur devrait-il principalement intervenir au cours des six premiers mois au ministère de la Défense nationale? D’après vos explications, ces personnes sont laissées à elles-mêmes, et c’est un des problèmes qui se posent. Quand elles doivent faire appel à Anciens Combattants Canada et au ministère de la Défense nationale, elles ne savent pas à qui s’adresser. Je tente de faire preuve d’esprit pratique ici.

M. Parent : Comme je l’ai indiqué dans mon exposé, s’il existait des centres de transition où travailleraient des conseillers ou des facilitateurs, il suffirait d’assurer le lien entre le programme et le Service de préparation à une seconde carrière ou quelque chose comme cela. Six mois avant la libération, les gens se rendraient au centre de libération pour rencontrer un conseiller ou un facilitateur qui les aideraient au cours du processus. Idéalement, ils le feraient au moins un an avant leur libération.

Le sénateur Lang : Ces facilitateurs seraient-ils à l’emploi du ministère de la Défense nationale? De qui relèveraient-ils?

M. Parent : À ce sujet, nous avons réclamé l’établissement d’une autorité centrale. Peu importe de qui il s’agirait, le titulaire de ce poste assurerait la gouvernance du processus.

Qu’elle travaille au sein d’Anciens Combattants ou de la Défense nationale, cette personne devrait avoir effectué la transition avec succès et préférablement être un ancien militaire afin d’aider les gens tout au long du processus. Il est difficile de dire où et quand elle devrait intervenir, mais ce serait assurément avant la libération.

À l’heure actuelle, je dirais que les personnes devraient être jumelées au moins un an avant la libération avec quelqu’un qui connaît le processus afin de recevoir de l’aide à ce sujet.

Ms. Squire: I don't think it is necessarily one size fits all because everyone has different needs. It is like the recruitment process. Starting in the recruitment process you are offered all these things. Guy's thesis throughout his speech is that we should have the same parallel things for transition when we leave. All the same supports are there should you choose to use them. You're encouraged and made aware of those supports to use, no matter if you're transitioning medically or if you are just transitioning.

Senator Lang: I don't want to belabour this but I'm trying to visualize who those individuals coaching and providing the service would work for. I am not disagreeing with anything you said, Ms. Squire, in respect to what we're striving to do to make these various programs available and to ensure that these people are successful.

From the practical point of view, it is how to do this in respect of the day-to-day operations that we're looking forward to and what do we take from VAC and DND that we're doing right now so we are not duplicating it. Those are the questions that I have. I'm trying to understand how it works.

Ms. Squire: I think the single point of contact has to understand both situations. It may be a new type of person. It may not be one that currently sits with VAC and one that currently sits with DND because this point of contact has to understand both worlds and be able to navigate both worlds and refer people elsewhere.

I am not sure if right now it makes sense to decide where it should be but rather what it should look like, and then we can decide where it best fits, if that makes sense.

The Chair: I have a question for you. As I told you, last week Mr. Walbourne, the ombudsman of National Defence, was here. One of the transition issues we hear all the time is that when a member leaves the Canadian Armed Forces sometimes the paperwork is not all in place and sometimes their pension is delayed.

For me that is absolutely unacceptable. Who can do without a paycheque in our world? To think you had a regular paycheque and you are entitled to a pension but the next month you don't get it. Help me understand what is going wrong in the system.

Mr. Parent: It's hard for me to explain since it's not my jurisdiction but it is a superannuation issue. I hear things are getting better, but having served 37 years in the forces and having a steady salary for 37 years I certainly can't understand how they couldn't figure out that 70 per cent of my salary would be my pension two weeks after I left.

Mme Squire : Je ne pense pas qu'il faille nécessairement offrir un processus uniformisé parce que tout le monde a des besoins différents. Cela s'apparente au processus de recrutement, au début duquel on se voit offrir du soutien. Pendant son exposé, Guy a fait valoir qu'il faudrait faire la même chose au cours de la transition, quand les gens quittent l'armée. Le même soutien serait offert si les gens choisissent de s'en prévaloir. On informerait les personnes à propos de ce soutien et on les encouragerait à y recourir, qu'elles soient libérées pour des raisons médicales ou qu'elles quittent simplement l'armée.

Le sénateur Lang : Je ne veux pas insister indûment sur ce point, mais j'essaie de déterminer pour qui ces conseillers travailleraient. Je ne suis pas en désaccord avec vous, madame Squire, en ce qui concerne ce que vous avez dit sur ce que nous cherchons à accomplir en offrant divers programmes pour permettre aux gens de réussir leur transition.

D'un point de vue pratique, je m'intéresse à la manière dont nous allons procéder dans le cadre des activités quotidiennes que nous envisageons et aux tâches que nous allons retirer à Anciens Combattants et au MDN afin d'éviter les doublons. Voilà ce sur quoi portent mes questions. J'essaie de comprendre comment le processus fonctionne.

Mme Squire : Je pense que le point de service unique doit comprendre les deux situations. Le poste peut être occupé par un nouveau genre de personne, qui ne travaille peut-être pas actuellement à Anciens Combattants ou au MDN, car elle doit comprendre les deux mondes et pouvoir s'y retrouver afin de diriger les personnes ailleurs.

Pour l'instant, je crois qu'il serait plus logique de déterminer la forme que cela devrait prendre, et ensuite, nous pourrions décider quel ministère serait le mieux à même de s'en occuper.

La présidente : J'ai une question à vous poser. Comme je vous l'ai dit, nous avons reçu la semaine dernière M. Walbourne, l'ombudsman de la Défense nationale. Parfois, lorsqu'un militaire quitte les Forces armées canadiennes, les formalités administratives ne sont pas toutes réglées, ce qui peut occasionner un retard dans le versement de sa pension. C'est l'un des problèmes liés à la transition dont on nous parle constamment.

À mon sens, c'est tout à fait inacceptable. Qui peut se passer d'un chèque de paye de nos jours? Je ne comprends pas qu'une personne qui a toujours été payée régulièrement et qui a droit à une pension ne la reçoive pas. Aidez-moi à comprendre ce qui ne fonctionne pas dans le système.

M. Parent : Il est difficile pour moi de vous l'expliquer parce que cela ne relève pas de ma compétence, car il s'agit d'un problème qui concerne la pension de retraite. J'ai entendu dire que la situation s'améliore. J'ai servi dans les forces armées pendant 37 ans et j'ai eu un salaire régulier pendant toutes ces années, alors je n'arrive pas à comprendre qu'on ne soit pas parvenu à déterminer le montant de ma pension que je devais commencer à recevoir deux semaines après mon départ, un montant qui correspond à 70 p. 100 de mon salaire.

The Chair: Exactly.

Mr. Parent: There are all kinds of government programs where at least you get paid and then they readjust later on. At least people have some subsistence for that period of time.

I agree completely. In fact, it was a common recommendation that nobody should be released from the forces until all benefits are in place. In Holland they don't release anyone until people have actually found a job. We have a long way to go yet. Yes, all benefits should be in place because financial stability is very important, especially if you are going through vocational rehabilitation.

The Chair: This question may be a little left field. We in the Senate have a diversity committee. One of the things we are looking at is how we can encourage veterans to come to work in the Senate as an option. We have some veterans working for us but we want a diverse working force.

Have you given thought to how the federal government can make veterans aware of this? Veterans know they can get a job in the federal service but how much is being done to encourage veterans, especially young veterans who leave, to look for opportunities within the government?

Mr. Parent: As you know, there is a public service priority hiring bill, but unfortunately not that many people are taking the opportunity. Again, I am not sure if it is because of the transition or the culture that it is a completely different lifestyle from that in the military.

A lot of people when they leave the Armed Forces go to security. My son went into policing in metro Halifax. Everyone has a different outlook.

Advertising and communications are weak when it comes to agencies that are offering hiring. When we did our transition study we found there were 30 different third party agencies that offered hiring through Veterans Affairs Canada, but they are all over the map.

There is Helmets to Hardhats that has to do with hard trades. There is Treble Victor at the executive level will help people find employment, but there is no common place to go to. There is no one focus point to go to and ask, "What's available to me?" This concierge and navigator service would be very useful in telling people, "Here's what is available to you. You can pick from that," but that is lacking now.

La présidente : Tout à fait.

M. Parent : Il existe toutes sortes de programmes gouvernementaux visant à faire en sorte que les gens soient à tout le moins payés en attendant qu'on procède au calcul exact. Au moins, ils reçoivent de l'argent pendant cette période.

Je suis tout à fait d'accord. En fait, les deux ministères ont recommandé que personne ne soit libéré des forces armées tant que toutes les prestations n'ont pas été établies. Aux Pays-Bas, aucun militaire n'est libéré tant qu'il n'a pas trouvé un emploi. Nous avons encore beaucoup de chemin à faire. Il est vrai que toutes les prestations devraient être établies parce que la stabilité financière est très importante, particulièrement lorsqu'une personne doit participer à un programme de réadaptation professionnelle.

La présidente : Ma prochaine question est peut-être inspirée un peu par la gauche. Nous avons au Sénat un comité sur la diversité. Ce comité se penche actuellement sur des façons d'encourager les anciens combattants à venir travailler au Sénat. Nous avons quelques anciens combattants qui travaillent pour nous, car nous voulons des effectifs diversifiés.

Avez-vous réfléchi à la façon dont le gouvernement fédéral peut faire connaître cette possibilité aux anciens combattants? Les anciens combattants savent qu'ils peuvent obtenir un emploi au sein de la fonction publique fédérale, mais quels efforts déploie-t-on pour encourager les anciens combattants, particulièrement les plus jeunes, à tirer profit des possibilités qui existent au sein du gouvernement?

M. Parent : Comme vous le savez, il existe une priorité d'embauche dans la fonction publique, mais malheureusement, les anciens combattants ne sont pas nombreux à s'en prévaloir. Je le répète, je ne suis pas certain si c'est en raison de la transition ou de la culture qui est tout à fait différente de celle des forces armées.

Un grand nombre de militaires qui quittent les forces armées vont travailler dans le domaine de la sécurité. Mon fils a joint les rangs du service de police de la région métropolitaine d'Halifax. Chacun a sa propre perspective.

La publicité et la communication à propos des organismes qui offrent des emplois à des anciens combattants font défaut. Lorsque nous avons effectué notre étude sur la transition, nous avons constaté que 30 organismes différents offraient des emplois à d'anciens militaires par l'entremise d'Anciens Combattants Canada, mais ce n'est pas bien organisé.

Il y a le programme Du régiment aux bâtiments, pour les emplois dans le secteur de la construction. Il y a également Treble Victor, qui aide les anciens combattants à trouver des postes de direction, mais il reste qu'il n'y a pas une entité commune à laquelle s'adresser. Il n'existe pas de point de contact unique où on peut se renseigner au sujet de ce qui est offert. Ce service de conciergerie serait très utile pour informer les anciens combattants des emplois qui s'offrent à eux. C'est ce qui manque en ce moment.

The Chair: I haven't been in the Armed Forces so maybe I have it wrong, but to take your idea further my understanding is if you are a member of the Armed Forces you know where to go and what is needed. When you need something you know where to go. It is all regimented: where you go and what you do.

When you leave you are then on your own. Have you considered recommending one stop where people can go for all these things? From getting a job to medical to benefits, they just have to walk in or go by computer through one portal and everything is provided as it is within the forces, if I'm not mistaken.

Once you leave it is like you are left there on your own. That is okay if that is the world you lived in but we expect the Armed Forces to do things differently and then we abandon them. That's how it feels.

Mr. Parent: That's why in my opening remarks I did recommend a one-stop shop where everything is done for you under one government's authority and with some guidance provided by someone who has successfully transitioned.

The Chair: Mr. Parent, you have talked quite a bit and I have made notes. You have spoken a number of times about governance. I am intrigued by what you said about that. Can you expand on what you mean? If you were to recommend that what would that recommendation on governance look like?

Mr. Parent: What we found in the transition review is that there are two departments involved. They are not as integrated as they are supposed to be. They call them integrated support services but really they are not. They abut one another.

All the decisions taken by the military go to a certain point and then they have to transfer over the wall to Veterans Affairs Canada. Sometimes the decisions from Veterans Affairs Canada will affect people who are still serving. We need to fill that gap with one governance or one authority that is made up of either one. It doesn't matter who it is or it could even be an integrated team of people who had the authority to decide when somebody leaves the forces and when they start dealing with Veterans Affairs Canada and that sort of thing. That doesn't exist right now.

A one-stop shop that is actually under one authority and can actually make decisions on the military side and on the Veterans Affairs Canada side is where we need to go.

The Chair: Mr. Parent and Ms. Squire, as always, you have helped us with our work. With the questions we have asked, if there is anything you want to add, please send it to the clerk and we will distribute it to our members. We have started many

La présidente : Je n'ai jamais fait partie des forces armées, alors j'ai peut-être tort, mais je crois, pour pousser plus loin votre idée, que lorsqu'on fait partie des forces armées, on sait à qui s'adresser et ce qu'il faut faire. Lorsqu'on a besoin de quelque chose, on sait à qui s'adresser. Tout est très bien établi; on sait à qui s'adresser et ce qu'il faut faire.

Lorsqu'un militaire quitte les forces armées, il est laissé à lui-même. Avez-vous envisagé de recommander la création d'un guichet unique pour tous les aspects? Qu'il s'agisse d'obtenir un emploi, un médecin ou des prestations, les militaires pourraient simplement communiquer avec ce guichet unique ou utiliser un portail en ligne pour obtenir tout ce dont ils ont besoin, comme c'est le cas dans les forces armées, si je ne m'abuse.

Lorsque les militaires quittent les forces armées, ils sont laissés à eux-mêmes. Ce n'est pas un problème lorsqu'on a toujours eu l'habitude de se débrouiller seul, mais on s'attend à ce que les forces armées fassent les choses différemment, et pourtant, elles les abandonnent. C'est l'impression que nous avons.

M. Parent : C'est pour cette raison que j'ai recommandé, comme je l'ai dit dans mon exposé, la création d'un guichet unique au sein du gouvernement, où on s'occupe de tout et où les anciens combattants peuvent obtenir des conseils auprès de militaires qui ont bien réussi leur transition.

La présidente : Monsieur Parent, vous avez dit beaucoup de choses et j'ai pris des notes. Vous avez parlé à quelques reprises de la gouvernance. Je suis intriguée par vos propos. Pouvez-vous expliquer davantage ce que vous voulez dire? Quelles recommandations formulerez-vous à propos de la gouvernance?

M. Parent : L'étude sur la transition a révélé que les services offerts par les deux ministères ne sont pas aussi intégrés qu'ils devraient l'être. On parle de services de soutien intégrés, mais ce n'est pas du tout le cas. Ils sont séparés.

Les forces armées prennent certaines décisions, puis, ensuite, les autres décisions appartiennent à Anciens Combattants Canada. Parfois, les décisions prises par Anciens Combattants Canada ont une incidence sur les militaires qui sont encore en service actif. Nous devons remédier à cette situation en créant une seule autorité décisionnelle au sein de l'un ou l'autre des ministères. Le ministère importe peu, car il pourrait même s'agir d'une équipe intégrée qui a le pouvoir de déterminer entre autres à quel moment les militaires qui quittent les forces armées commencent à traiter avec Anciens Combattants Canada. Cela n'existe pas en ce moment.

Nous devons mettre sur pied un guichet unique sous l'égide d'une seule entité qui peut prendre des décisions pour les forces armées et pour Anciens Combattants Canada.

La présidente : Monsieur Parent et madame Squire, comme toujours, vous nous avez aidés dans notre travail. Si vous voulez ajouter quoi que ce soit, n'hésitez pas à transmettre vos observations au greffier et nous les distribuerons aux membres.

conversations and, as you know, we are studying this carefully. Any help you can give our committee will be appreciated. We thank you for being here.

Mr. Parent: Thank you very much.

Ms. Squire: Thank you.

(The committee adjourned.)

Nous avons amorcé de nombreuses discussions, et, comme vous le savez, nous étudions ce sujet attentivement. Notre comité vous remercie de votre contribution et de votre présence aujourd'hui.

M. Parent : Je vous remercie beaucoup.

Mme Squire : Merci.

(La séance est levée.)

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, April 12, 2017

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:04 p.m. to study on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

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

[*English*]

The Chair: Welcome to this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs. Joining us today is Mr. Kevin Pittman, clerk of the committee, and our library analyst, Havi Echenberg. I would kindly ask the senators to introduce themselves, starting on my right.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Senator Jean-Guy Dagenais from Quebec.

[*English*]

Senator Wallin: Senator Pamela Wallin, Saskatchewan.

The Chair: My name is Mobina Jaffer, and I am the chair of the committee.

[*Translation*]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence has been mandated to examine and report on the issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

We are delighted to welcome, as a witness, General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff.

[*English*]

General Vance has a long history in the Canadian Armed Forces, having joined the Armed Forces in 1982. He served as the deputy commander of the Allied Joint Force Command — Naples and was the Commander of the Canadian Task Force in Kandahar, Afghanistan, in 2009 and 2010. He went on to become Commander of the Canadian Joint Operations Command in September 2014 and the Chief of the Defence Staff on July 17, 2015.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 12 avril 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 étudier les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants, lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes.

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

[*Traduction*]

La présidente : Bienvenue à la réunion du Sous-comité des anciens combattants. M. Kevin Pittman, greffier du comité, ainsi que Havi Echenberg, notre analyste de la Bibliothèque du Parlement, sont avec nous aujourd'hui. J'aimerais demander aux sénateurs de se présenter, en commençant à ma droite.

[*Français*]

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

[*Traduction*]

La sénatrice Wallin : Sénatrice Pamela Wallin, de la Saskatchewan.

La présidente : Je m'appelle Mobina Jaffer, et je suis présidente du comité.

[*Français*]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense a reçu le mandat d'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.

Nous sommes ravis d'accueillir, comme témoin, le général Jonathan Vance, chef d'état-major de la Défense.

[*Traduction*]

Le général Vance a des antécédents de longue date dans les Forces armées canadiennes. En effet, il est devenu membre des forces armées en 1982. Il a été commandant adjoint du Commandement allié de forces interarmées de Naples et a commandé la Force opérationnelle du Canada à Kandahar, en Afghanistan, en 2009 et en 2010. Il a ensuite été affecté au poste de commandant du Commandement des opérations interarmées du Canada, en septembre 2014, puis il a été nommé chef d'état-major de la Défense le 17 juillet 2015.

General, I want to say to you that when I heard you speak at the CDA Conference about your aim to make the lives of veterans easier when they leave the forces — you talked about when soldiers enter the Canadian Armed Forces, there's a professional entrance way of doing it, and we don't have that same kind of professionalism when they leave. When I came back and discussed with my colleagues what you had said, my colleagues felt that we could help you with this; we could listen to people and make some recommendations so that, as we always know, we want to work with you, so we could find ways to work with you. This is why this study is being done.

I also want to share with you something else, general, and that is that this issue of veterans is not just an issue for this committee. The Senate as a whole takes this issue very seriously. In our Diversity Committee, we are always looking at four groups: women, people with disabilities, people of colour and Aboriginal people. We've added a fifth category that we are going to make people who leave the Canadian Armed Forces aware of the opportunities to work within the Senate.

So we are looking to work with you, because we believe we all have to work together to honour the men and women who have made great sacrifices for our country. Your appearance today couldn't be at a more appropriate time with what we've just remembered; namely, those we lost at Vimy and those who were hurt. It has been 100 years since Vimy, and we're really looking forward to hearing from you today. I know my colleagues and I will have questions of you. The floor is yours.

General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff, National Defence and the Canadian Armed Forces: Thank you, Madam Chair, for that introduction and for coming to the conference. It was an important speech to launch off or further progress my ideas around transition.

I'm grateful for the opportunity to appear before the subcommittee today. As you say, the timing could not be better, as I've just returned from the ceremonies marking the one hundredth anniversary of the Battle of Vimy Ridge. I was accompanied by some special guests on that trip, but I particularly wanted to point out that I was accompanied by Corporal Arthur Currie, who is the great-grandson of Lieutenant-General Sir Arthur Currie, currently serving at CFB Cold Lake as a corporal technician.

Général, je tiens à vous dire que lorsque je vous ai entendu affirmer, à la conférence de l'ACD, que votre objectif était de faciliter la vie des anciens combattants lorsqu'ils quittent les forces armées... Vous avez expliqué qu'un processus d'accueil professionnel est en place lorsque les soldats se joignent aux Forces armées canadiennes, mais qu'aucun processus professionnel semblable n'est offert à leur départ. À mon retour, j'ai discuté de vos propos avec mes collègues, et ils sont d'avis que nous pouvons vous aider à cet égard, c'est-à-dire que nous pourrions écouter les gens et formuler des recommandations, afin d'être en mesure de collaborer avec vous et de trouver des solutions. C'est la raison pour laquelle cette étude a été entreprise.

J'aimerais également vous confier autre chose, général, et c'est que la question des anciens combattants n'est pas seulement étudiée par notre comité. En effet, l'ensemble du Sénat se penche sérieusement sur cet enjeu. Les travaux du Sous-comité sur la diversité sont toujours axés sur quatre groupes, à savoir les femmes, les personnes handicapées, les personnes de couleur et les Autochtones. Nous avons ajouté une cinquième catégorie, afin de renseigner les gens qui quittent les Forces armées canadiennes sur les occasions de travailler au sein du Sénat.

Nous avons donc hâte de travailler avec vous, car nous croyons que nous devons travailler ensemble pour honorer les hommes et les femmes qui ont fait de grands sacrifices pour notre pays. Le moment de votre comparution n'aurait pas pu être mieux choisi, car nous venons de souligner les gens que nous avons perdus et ceux qui ont été blessés à Vimy. En effet, c'est le 100^e anniversaire des événements de Vimy, et nous avons vraiment hâte d'entendre votre exposé aujourd'hui. Je sais que mes collègues et moi vous poserons des questions. Vous avez la parole.

Général Jonathan Vance, chef d'état-major de la Défense, Défense nationale et les Forces armées canadiennes : Merci, madame la présidente, de cette présentation. Je vous remercie également d'avoir assisté à la conférence. Il s'agissait d'un discours important pour présenter ou faire progresser mes idées liées à la transition.

Je suis reconnaissant d'avoir l'occasion de comparaître aujourd'hui devant le sous-comité. Comme vous le dites, le moment ne pouvait être mieux choisi, puisque je reviens tout juste de participer aux célébrations du 100^e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy. Certains invités spéciaux m'ont accompagné lors de ce voyage, mais je tenais particulièrement à souligner que j'étais accompagné du caporal Arthur Currie, arrière-petit-fils du lieutenant-général sir Arthur Currie. Le caporal est actuellement technicien à la Base des Forces canadiennes Cold Lake.

It was great to have him along. He had never been here before. Through his eyes, it served for me as a poignant reminder of how much we owe those who fought, bled and died so very far away from home.

It also reminded me that we who wear the uniform of Canada today are the heirs of those great traditions that were won and fought for on the field of battle.

One of the best ways, therefore, to honour their legacy is to support those men and women who serve today and encourage others to serve Canada through their military, always mindful of our role in successful transition when they leave the forces. It's a truism that if you leave well-content and satisfied looking back on your career, then you will provide more of a positive reinforcement to those who may wish to join and start their career in the Canadian Armed Forces.

[*Translation*]

I am pleased to appear before you today, especially since I'm the first Chief of the Defence Staff in office to be called to appear before this subcommittee.

I believe we are at a turning point in the Canadian Armed Forces in terms of how we recruit, train, and treat our personnel. From the moment they first step into a recruiting centre to the moment they leave our institution, we have to treat our members with the same level of care, dedication, and professionalism we devote to our operations.

[*English*]

We must do this because it's the right thing to do, but we must also do this because how we treat our people is critical to our future success as a combat-ready force and one that Canada continues to admire and respect. The challenges we face in the modern security and conflict environment are complex. They're multi-faceted. They're dangerous, and they're extremely taxing on each one of our individuals. To fight and to win in this environment, we need to recruit the best Canadians from across Canadian society. We need to train, educate and prepare our recruits for an increasingly diverse country, with diverse talents and skills, to meet current and future challenges.

We need to provide a work environment that's interesting, challenging, respectful and rewarding, one that demonstrates our commitment to our people and their well-being.

C'était formidable de l'avoir avec nous. Il n'était jamais allé là-bas. Cela m'a rappelé à quel point nous sommes redevables envers ceux qui ont combattu, ont été blessés et sont morts si loin de chez eux.

Cela m'a également rappelé que nous, qui portons l'uniforme du Canada aujourd'hui, sommes aussi les fiers héritiers de ces riches traditions qui ont été remportées sur le champ de bataille.

Ainsi, la meilleure façon d'honorer la mémoire de nos prédécesseurs, c'est de soutenir les hommes et les femmes qui servent aujourd'hui et d'encourager les autres à servir le Canada par l'entremise de leur armée, tout en n'oubliant pas que nous avons un rôle à jouer pour favoriser leur transition lorsqu'ils quittent les forces armées. En effet, lorsqu'une personne termine une carrière satisfaisante, elle encouragera davantage ceux qui pourraient souhaiter se lancer dans une carrière dans les Forces armées canadiennes.

[*Français*]

C'est avec plaisir que je comparais devant vous aujourd'hui, d'autant plus que je suis le premier chef d'état-major de la Défense nationale en exercice appelé à comparaître devant ce sous-comité.

Les Forces armées canadiennes sont arrivées, selon moi, à un tournant crucial dans leur façon de recruter, de former et de gérer leur personnel. Dès le moment où ils entrent dans un centre de recrutement, jusqu'au moment où ils quittent notre institution, nous devons traiter nos membres avec le même souci en matière de soins, de dévouement et de professionnalisme que nous accordons à nos opérations.

[*Traduction*]

C'est ce qu'il convient de faire, mais nous devons également le faire parce que le traitement que nous réservons à nos membres est un élément essentiel pour demeurer une force prête au combat que le Canada continue d'admirer et de respecter. Dans cet environnement de la sécurité et des conflits modernes, nous sommes aux prises avec des défis complexes et aux multiples facettes. Ils sont dangereux, et extrêmement pénibles pour chacun de nos membres. Afin de combattre — et de gagner — dans cet environnement, nous devons recruter les meilleurs Canadiens de partout au pays. Nous devons former, éduquer et préparer nos recrues dans un pays de plus en plus diversifié, et former des gens qui ont différents talents et différentes compétences, afin de relever les défis actuels et à venir.

Nous devons offrir un environnement de travail intéressant, stimulant, respectueux et valorisant, et un environnement qui démontre notre engagement à l'égard de nos membres et leur bien-être.

But if people think that they're not being treated well, that we are not looking after them, then they won't come to work for us. And they won't willingly risk their lives and espouse the very important ethos of the Armed Forces, which is service before self, and that is critical in a successful military. If we cannot attract and retain the talent we need, then we won't succeed on operations. It's that simple.

In July of last year, we began an initiative that we're calling for now, "The Journey."

[*Translation*]

The goal of "The Journey" is to develop a personnel management system that's more comprehensive, dependable, and applicable in the modern day. The term "modern" is important. Many of our personnel management policies were developed decades ago, for a military that treated every member with a one-size-fits-all approach. If our policies are not achieving their goal of properly managing and supporting those defending their country, then they need to change.

[*English*]

I'll say that again in English: If our policies aren't doing what they're supposed to be doing, which is to properly support and administer those people who defend our country, then the policies need to change, and we're going to change them.

[*Translation*]

It's going to take some time, because there are a lot of pieces to this exercise that affect every aspect of how we recruit and train our members.

[*English*]

There are three aspects of "The Journey" that I'd like to introduce to you today: First, developing a flexible, adaptive career path; second, professionalizing our transition process; and third, as part of the plan to converge the Armed Forces and Veterans Affairs efforts around veteran administration, we will help and do our part to set the conditions for the success of our members once they leave uniformed service.

First, on the Armed Forces career path, as you know, it's divided into regular and reserve service, and our people often transfer between the two. But it's difficult to do, takes too long and is not well administered. This approach was designed for a time when people worked the same job in the Armed Forces for their entire career, largely without any breaks. That's seldom the case anymore. We recognize that a person's aspirations and priorities change over time. Maybe a young parent wants to take

Toutefois, si les gens pensent qu'ils ne seront pas bien traités et que nous ne prendrons pas soin d'eux, ils ne souhaiteront pas travailler pour nous. De plus, ils ne risqueront pas volontairement leur vie et n'adhéreront pas à la philosophie au centre des forces armées, à savoir le service avant soi, et c'est un élément essentiel d'une armée efficace. Si nous ne pouvons pas attirer et retenir les talents dont nous avons besoin, nous ne réussirons pas à mener nos opérations. C'est aussi simple que cela.

En juillet dernier, nous avons lancé une initiative que nous appelons, pour le moment, « Le cheminement ».

[*Français*]

« Le cheminement » est une initiative qui vise à mettre en place un système de gestion du personnel plus complet, plus fiable et plus adapté aux besoins modernes. Le terme « moderne » est important; bon nombre de nos politiques en matière de gestion du personnel ont été créées il y a plusieurs décennies, pour une force militaire qui traitait tous ses membres selon une approche universelle. Si nos politiques n'atteignent pas leur but, soit celui d'administrer et d'appuyer adéquatement ceux qui défendent leur pays, elles doivent changer.

[*Traduction*]

Je tiens à le répéter : si nos politiques ne remplissent pas leur objectif, c'est-à-dire appuyer et gérer de façon appropriée les personnes qui défendent notre pays, ces politiques doivent changer, et nous les modifierons.

[*Français*]

Cela prendra un certain temps, car cet exercice comporte beaucoup d'aspects qui touchent toute notre façon de recruter et de former nos membres.

[*Traduction*]

L'initiative « Le cheminement » a trois volets que j'aimerais vous présenter aujourd'hui. Tout d'abord, il faut créer un cheminement de carrière souple et adapté. Deuxièmement, il faut professionnaliser notre processus de transition. Troisièmement, dans le cadre du plan visant à fusionner les efforts déployés par les forces armées et Anciens Combattants Canada à l'égard de la gestion des anciens combattants, nous contribuerons à favoriser la réussite de nos membres lorsqu'ils quittent le service en uniforme.

Tout d'abord, le cheminement de carrière dans les forces armées, comme vous le savez, est divisé entre la Force régulière et la Force de réserve, et nos membres font souvent le transfert entre les deux. Cependant, c'est difficile à réaliser, cela prend trop de temps et ce n'est pas bien géré. Cette approche a été conçue à une époque où les gens occupaient le même emploi au sein des forces armées pendant toute leur carrière, sans prendre de pause. C'est rarement le cas de nos jours. Nous reconnaissons

some time off to raise their children, or maybe someone needs to take a few months to look after a sick relative. Maybe they want to take a few years off to earn a degree and then come back and apply that knowledge that they've learned. These aren't bad things. We want our people to pursue what's important to them, and they change over time. An 18-year-old is not the same as a 40-year-old, and things change in your life while you're doing uniformed service. However, senators, I would remind you that service before self is who we are in the Canadian Armed Forces. It's our ethos. But so is loyalty, and loyalty is a two-way street. As leaders, we must show our people that we care about what's important to them as individuals. In return, we are able to demand loyalty from them under the most trying of circumstances. Without this ethos of loyalty and service before self, the Canadian Armed Forces will not function as the military force it needs to be for Canada in crisis and conflict. We are a high-performance, unlimited-liability force for Canada.

I want my people to have more options on how they serve, restricted or unrestricted, full and part time, regular and reserve. This, I believe, will build confidence, longevity in their careers and loyalty, ultimately making the Armed Forces a more desirable career for future generations and one that promotes retention of our incredible talent.

[*Translation*]

This brings me to my second point. Life in the Canadian Armed Forces is a constant process of transition. It begins in the recruiting centre, where you begin the transition, physically and mentally, from civilian life into one of military service. From there, you're moving between jobs, moving between bases in Canada, conducting exercises, training, and deploying on operations. We ask our members to transition all the time. Each of those transitions puts stress on our members and their families, and the greater the transition, the greater the stress.

[*English*]

So when it comes to that final and ultimate transition out of uniform, as a member prepares to leave uniformed service and return to private life, we need to support them, help them and enable them as much as possible. We can do very much more.

que les aspirations et les priorités d'une personne changent au fil du temps. Par exemple, un jeune parent souhaite peut-être prendre un congé pour élever ses enfants ou une personne doit peut-être prendre quelques mois de congé pour s'occuper d'un proche malade. D'autres souhaitent peut-être partir pendant quelques années pour obtenir un diplôme et ensuite revenir pour appliquer les connaissances acquises. Ce ne sont pas de mauvaises choses. Nous voulons que nos membres consacrent du temps à leurs priorités, et ces priorités peuvent changer avec le temps. Par exemple, un jeune de 18 ans ne sera pas la même personne à 40 ans, et sa vie personnelle évolue pendant le service en uniforme. Toutefois, sénateurs, j'aimerais vous rappeler que la notion de service avant soi représente l'essence des Forces armées canadiennes. C'est notre philosophie. Toutefois, nous avons également la loyauté, et la loyauté fonctionne dans les deux sens. En tant que leaders, nous devons démontrer à nos membres que nous valorisons leurs priorités. En retour, nous sommes en mesure d'exiger leur loyauté dans les circonstances les plus difficiles. Sans cette philosophie de la loyauté et du service avant soi, les Forces armées canadiennes ne seraient pas la force militaire qu'elles doivent être pour le Canada en cas de crise ou de conflit. En effet, nous sommes une force de haute performance à responsabilité illimitée pour le Canada.

Je tiens à ce que nos membres aient davantage le choix de servir avec ou sans restriction, à temps plein ou à temps partiel, dans la Force régulière ou dans la Force de réserve. Je crois que cela leur inspirera confiance et les motivera à mener une carrière plus longue et à manifester davantage de loyauté, ce qui rendra une carrière dans les forces armées plus attirante aux yeux des générations futures et favorisera la rétention de nos formidables talents.

[*Français*]

Voilà qui m'amène à mon deuxième point. La vie dans les Forces armées canadiennes est un processus de transition constante. Ce processus commence dès le moment où vous entrez dans un centre de recrutement. C'est là que nous amorçons la transition physique et mentale de la vie civile à une vie de service militaire. Par la suite, ces militaires occuperont différents emplois dans différentes bases au Canada, participeront à des exercices, suivront de la formation et partiront en mission. Nous exigeons constamment de la part de nos membres d'être en transition. Chacune de ces transitions impose un stress à nos membres et à leur famille et, plus la transition est importante, plus le stress est important.

[*Traduction*]

Donc, lorsque vient le temps de l'ultime transition, c'est-à-dire lorsqu'un membre se prépare à quitter le service en uniforme pour retourner à la vie civile, nous devons l'aider et l'appuyer le plus possible. Nous pouvons faire beaucoup plus.

As you pointed out, Madam Chair, as I had talked about in my speech, if you look at how we treat our recruits when they join, they get a great deal of personalized, professional attention to become members of the Armed Forces, effective members of the Armed Forces. We do not have the same approach when our members are leaving the Armed Forces. It's not a personalized, professional system, but it has to be. So we are establishing a specialized transition unit. From the moment one of my service members is ready to retire or must medically retire, this unit will have them well in hand. If an individual member's situation doesn't fit the policy, then we'll work with that member, and we'll customize the solution to that individual.

This support will vastly improve what our Joint Personnel Support Unit provides to our ill, injured and wounded members now, but it will do the same for all retiring members.

The third part of this effort will be closing the seams between our system and that of Veterans Affairs. I want my members to retire knowing that their pension cheque will be coming, that their care will be in place and that everything else they need will be taken care of. Whether or not they are healthy when they retire and whether or not they experience a service-related injury after retirement, it doesn't matter. That's how it should work, and, too often in the past, it has not.

When I hear stories from my people about how they have gone for weeks or even months without the pension they've earned through their service, senators, disappointed doesn't even come close to describing how I feel. DND, the Armed Forces and Veterans Affairs are working on converging these two systems. We have direction and intent from both of our ministers to close the seams, and that's what we will do. We want an approach that is streamlined, veteran-centric. We want to guide our members through a process that is less complex, focused on them. Until that work is complete, there are some things I can do and have already done to take the burden off of our new veterans. First, our pension program, now administered by Public Services and Procurement Canada, provides 96 per cent of our people with their first payment within 30 days, provided all of the paperwork is done properly. That's a better number than we've had before. However, we're still working on that 4 per cent, and we're still working on making the process less complex. It's good, but it's only a start.

Comme vous l'avez souligné, madame la présidente, et comme je l'ai dit dans mon discours, lorsque les recrues se joignent aux forces, on leur donne beaucoup d'attention personnalisée et professionnelle, afin qu'ils deviennent des membres efficaces des forces armées. Toutefois, nous n'utilisons pas la même approche lorsque ces membres quittent les forces armées. Ce n'est pas un système professionnel et personnalisé, mais il doit l'être. C'est pourquoi nous mettons sur pied une unité de transition spécialisée. À partir du moment où l'un de mes membres est prêt à prendre sa retraite ou doit le faire pour des raisons médicales, cette unité le prendra en charge. Si la situation personnelle d'un membre n'est pas visée par la politique, nous collaborerons avec ce membre, et nous adapterons la solution à cette personne.

Ce soutien améliorera grandement le soutien déjà offert par notre Unité interarmées de soutien du personnel aux militaires malades ou blessés, et on fera maintenant la même chose pour tous les membres qui prennent leur retraite.

Le troisième volet de cet effort permettra de combler les lacunes entre notre système et celui d'Anciens Combattants Canada. Je tiens à ce que mes membres prennent leur retraite en sachant qu'ils recevront leur chèque de pension, que leurs soins seront en place et que nous nous occuperons de tous leurs besoins. Qu'ils soient en santé ou non au moment de prendre leur retraite ou qu'ils aient subi des blessures liées au service après le départ à la retraite, cela importe peu. C'est la façon dont le système devrait fonctionner, mais trop souvent, ce n'est pas la façon dont il a fonctionné.

Lorsque mes employés me disent qu'ils peuvent attendre des semaines, voire des mois, la pension qu'ils ont gagnée tout au long de leur service, sénateurs, le mot « déçu » est trop faible pour décrire comment je me sens. Le MDN, les Forces armées canadiennes et Anciens Combattants Canada collaborent maintenant pour fusionner ces deux systèmes. Les deux ministères nous ont fait part de leur objectif de combler les lacunes, et c'est ce que nous ferons. Nous souhaitons adopter une approche simplifiée et axée sur les anciens combattants. Nous voulons guider nos membres par l'entremise d'un processus moins complexe et axé sur leurs besoins. En attendant la mise en œuvre de ces initiatives, je peux faire quelques petites choses — et je les ai déjà faites — pour alléger le fardeau de nos nouveaux anciens combattants. Tout d'abord, depuis que la gestion de notre régime de pension a été confiée à Services publics et Approvisionnement Canada, 96 p. 100 de nos membres obtiennent leur premier paiement dans les 30 jours, si tous les formulaires ont été bien remplis. C'est une amélioration comparativement aux anciens résultats. Toutefois, nous nous efforçons constamment d'améliorer la situation de ceux qui se retrouvent dans les 4 p. 100, et nous tentons de rendre le processus moins complexe. C'est une bonne chose, mais c'est seulement un début.

Second, we're doing our very best — and I have been since I became Chief of the Defence Staff — to ensure that people are not released until they're ready.

Madam Chair and senators, my duty as Chief of the Defence Staff is clear: I have to make certain we produce the force Canada needs now and in the future. I've got to make certain those who wear Canada's uniform and the families who love and support them receive the care and attention they deserve from the moment someone first walks into a recruiting centre until the moment they retire, and well beyond. These aren't separate issues but parts of a continuum of professional support to our members and their families.

If we treat people well, we'll be able to recruit and retain the talent we need to succeed on challenging operations on behalf of Canada well into the future.

Thank you, and I'll be happy to take your questions.

The Chair: Thank you very much, general, for your remarks. When you said that you'll make sure people don't leave until all the services are in place, I was very happy to hear that, and I'm sure my colleagues were too, because that's one thing we've been hearing a lot about.

General, before I go to questions from my colleagues, I was wondering, for the Joint Personnel Support Unit, could you please tell us what the mandate is, what the resources are and who they report to?

Gen. Vance: Thank you, Madam Chair. I think we're still working on all of that, and it will be part of the Defence Policy Review. At this juncture, I'm not at liberty to describe all of the detail, but I think I can tell you that we will change our approach from that which is provided by the current JPSU and staff an organization that will exist across the country and provide expertise and direct support to those members who are retiring, regardless of the reason for their retirement.

I think I can give you the intent. The intent would be to ensure that we have this professionalized system, and I'm going to re-establish the former personnel administration branch that became defunct some years ago. I'm going to re-establish that branch of the Armed Forces, whose members are experts in personnel management and HR support, with a view to ensuring that no member leaves that base, completes their move and eventually leaves the Armed Forces and takes the uniform off without everything possible being done to ensure that the paperwork for transition, whether it's a pension cheque or any of the benefits owed to them, are ready to go and that they are handed off in a collaborative manner — ideally, with collaboration all the way

Deuxièmement, nous faisons de notre mieux — et je le fais depuis que je suis devenu chef d'état-major de la Défense — pour veiller à ce que les militaires ne soient pas libérés avant qu'ils soient prêts.

Madame la présidente et sénateurs, mon devoir en tant que chef d'état-major de la Défense est clair: je dois m'assurer que nous produisons la force dont le Canada a besoin dès maintenant et pour l'avenir. Je dois aussi m'assurer que ceux qui portent l'uniforme canadien et que les familles qui les aiment et les soutiennent reçoivent les soins et l'attention qu'ils méritent, du moment où une personne entre dans un centre de recrutement jusqu'au moment de sa retraite, et longtemps après. Ce ne sont pas des enjeux distincts, car ils font partie d'un continuum de soutien professionnel fourni à nos membres et à leur famille.

Si nous traitons bien nos employés, nous parviendrons à recruter et à former les talents dont nous avons besoin pour réussir à mener des opérations difficiles au nom du Canada à l'avenir.

Merci. Je serai heureux de répondre à vos questions.

La présidente : Merci beaucoup, général, de votre exposé. J'étais ravie de vous entendre dire que vous veillerez à ce que les gens ne quittent pas l'armée avant que tous les services soient en place, et je suis sûre que mes collègues étaient également ravis, car c'est l'une des choses dont nous avons beaucoup entendu parler.

Général, avant de donner la parole à mes collègues, j'aimerais que vous nous parliez du mandat, des ressources et de l'organisme duquel relève l'Unité interarmées de soutien du personnel.

Gén Vance : Merci, madame la présidente. Je crois que nous travaillons toujours sur tous ces éléments, et cela fera partie de l'Examen de la politique de défense. En ce moment, je ne peux pas vous fournir tous les détails, mais je crois que je peux vous dire que nous modifierons notre approche de celle actuellement offerte par l'UIISP actuel et que nous affecterons du personnel à un organisme qui mènera ses activités à l'échelle du pays et qui fournira des conseils d'experts et un soutien direct aux membres qui prennent leur retraite, peu importe la raison.

Je crois que je peux vous parler de l'objectif. L'objectif sera d'assurer que nous ayons un système professionnel, et je vais rétablir la Direction générale de l'administration du personnel qui a été éliminée il y a quelques années. Je rétablirai cette direction générale des forces armées, car ses membres sont des experts en matière de gestion du personnel et de soutien aux RH. Il s'agit de veiller à ce qu'aucun membre ne quitte cette base, ne termine son déménagement, ne quitte les forces armées et ne remette son uniforme sans que tout soit fait pour veiller à ce que la documentation liée à la transition, qu'il s'agisse d'un chèque de pension ou d'autres prestations auxquelles il ou elle a droit, soit prête et gérée de façon collaborative — idéalement en

through for those who would be ultimately receiving Veterans Affairs benefits.

There's another thing that's important here, and I think I've got the numbers right when I say that a full 75 per cent of Veterans Affairs Canada's caseload, or close to that, are those people whose injuries or needs manifest after they've left the Armed Forces. So we want to make sure that the transition, and the process around transition, also supports those who need to come back to VAC or to us to ensure that, if they need additional support after they've left the Armed Forces, they get it.

This has a direct bearing on the third part of my opening remarks, which is how to make that transition seamless. There are policies and there is a guided veteran-centric approach to eliminate the mystery around the paperwork and the challenges that our veterans have described, and do that in a way that is as complete as possible before they take the uniform off.

I think we've got enough time to answer this question more fulsomely, so I'll end on this point: I see in this process, probably, a longer period to have someone depart the Armed Forces. It's an interesting dynamic. There are those people who, when they have the opportunity, they have a new job offer or they feel it's time to retire, want to leave very quickly. We often receive concerns, observations or complaints that they want to leave faster than we're prepared to let them go. On the other hand, there are those who will need more time, whether it's to accommodate a medical injury, ensuring they're set to depart and that all is in place.

I go back to this point: It has to be a personalized, customized system. I am prepared to admit, and I said so in my opening comments, that many of our policies underpinning how we manage our people are decades old or have their basis in decades-old ideas about modern human resources and personnel management in the Armed Forces. They're out of date. They tend to treat everybody on a template and if you fall outside that template and you don't quite match the profile, then it becomes incredibly difficult and challenging to get the customized support you need. That has to change. We need to take a far more individual and customized approach to someone's transition, and they may have very different needs than someone else, but that's okay. We have to account for it.

The Chair: Thank you very much. May I ask that when you do have all that in place and are able to share with us, can you send that to the clerk of the committee? We'd appreciate the

collaboration tout au long du processus pour ceux qui recevront, au bout du compte, des prestations d'Anciens Combattants Canada.

Il y a un autre élément important dans ce cas-ci, et je crois que j'ai les données exactes lorsque j'affirme que 75 p. 100 ou presque des cas traités par Anciens Combattants Canada concernent des gens dont les blessures ou les besoins se manifestent après leur départ des forces armées. Nous voulons donc veiller à ce que la transition, ainsi que le processus lié à la transition, appuie également les membres qui doivent communiquer à nouveau avec ACC ou avec nous pour veiller à ce qu'ils obtiennent du soutien supplémentaire après leur départ des forces armées lorsqu'ils en ont besoin.

Cela concerne directement la troisième partie de mon exposé, c'est-à-dire la façon de rendre cette transition uniforme. Il existe des politiques et une approche axée sur les anciens combattants visant à éliminer les difficultés de compréhension liées aux documents et aux défis décrits par nos anciens combattants, et il faut compléter cela avant que les membres rendent leur uniforme.

Je crois qu'il me reste suffisamment de temps pour répondre à cette question plus en détail, et je terminerai donc en disant que selon moi, ce processus prolonge probablement le départ d'un membre des forces armées. C'est une dynamique intéressante. Certains membres ont accès à une nouvelle occasion ou à une offre d'emploi ou ils jugent que c'est le temps de prendre leur retraite, et ils veulent quitter les forces très rapidement. Nous recevons souvent des préoccupations, des observations ou des plaintes selon lesquelles des personnes souhaitent quitter les forces plus rapidement que nous le leur permettons. D'un autre côté, d'autres ont besoin de plus de temps, que ce soit pour soigner une blessure ou pour mettre tous les éléments nécessaires à leur départ en place.

Je reviens au point suivant : il doit s'agir d'un système personnalisé et adapté aux besoins. J'admets volontiers, et je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, que bon nombre de nos politiques en matière de gestion du personnel ont été créées il y a des décennies ou se fondent sur des idées au sujet des ressources humaines et de la gestion du personnel des Forces armées canadiennes qui remontent à des décennies. Elles sont dépassées. Elles se fondent sur l'idée qu'il faut traiter tout le monde selon le même modèle et que si une personne ne correspond pas au modèle et ne correspond pas tout à fait au profil, il devient alors extrêmement difficile pour elle d'obtenir l'aide personnalisée dont elle a besoin. Il faut que cette situation change. Nous devons adopter une approche personnalisée pour la transition, et les besoins peuvent être très différents d'une personne à l'autre, mais c'est correct. Nous devons en tenir compte.

La présidente : Merci beaucoup. Puis-je vous demander de faire parvenir l'information au greffier du comité lorsque vous aurez tout mis en place et que vous serez en mesure de le faire?

information when you are able to release it. Thank you very much.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Thank you for being with us today, General Vance.

I have an idea of what military life looks like, since one of my nieces has been in the army for a number of years, and so has her spouse. They are currently in Gagetown, but they will be transferred with their three children to Germany in June. Clearly, there is a degree of stress. It's a matter of becoming accustomed to it, I guess, and I'm sure things will go well.

That being said, here is my question: When a person decides to retire, so to speak, things usually go fairly well, but when they have to do so because they are forced to end their career in the Armed Forces and the reserve is not an option, it sometimes becomes more complicated, because you know as well as I do that, for some, wearing the uniform means everything to them. Can you give us an idea of the type of support that future retirees can receive, and also what you would like to put in place to limit the stress of the departure?

Gen. Vance: Thank you for your question, senator. I will answer in English to be exact and accurate.

[*English*]

You are right, senator; there really are those voluntary releases that either come as a result of the end of your term of service and you have had ample time to prepare yourself to retire, whether you've been in for a short time or a long time or you simply see an opportunity that you want to take that's outside of the Armed Forces, you wish to leave and it's done voluntarily, and you are otherwise healthy, fit, and mentally prepared to leave. That accounts for the vast majority of people who leave the Armed Forces.

However, for those who leave where it is not their choice, either as a result of a medical limitation that prevents them from further service, where further service could harm them further or they would not be able to participate in operations because of their condition, or for any administrative or disciplinary reason, where they are required to leave the Armed Forces, then, of course, there is a challenge. The challenge for them exists on two planes and both are incredibly important.

One is the psychological or psychosocial plane where you've been accustomed to being in uniform. It's your family and your home. You are well and truly a member of a large and important

Nous serions ravis d'obtenir l'information lorsque vous pourrez la communiquer. Merci beaucoup.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Je vous remercie, général Vance, de votre présence parmi nous aujourd'hui.

Je sais un peu à quoi ressemble une vie militaire, car l'une de mes nièces fait partie de l'armée depuis plusieurs années, ainsi que son conjoint. Ils sont présentement à Gagetown, mais ils seront transférés en Allemagne au mois de juin, avec leurs trois enfants. Évidemment, le facteur stress s'installe un peu. C'est une question d'habitude, j'imagine, et je suis certain que cela va bien se passer.

Cela étant dit, voici ma question : lorsqu'une personne décide par elle-même de prendre ce qu'on appelle une retraite, généralement, ça se passe assez bien, mais quand elle doit le faire parce qu'elle est obligée de mettre fin à une carrière dans les forces armées et que la réserve n'est pas une option, cela devient parfois plus compliqué, car, pour certains, vous le savez comme moi, le port de l'uniforme, c'est toute leur vie. Pouvez-vous nous donner une idée du genre d'accompagnement dont peuvent bénéficier ces futurs retraités et, également, de ce que vous souhaiteriez mettre en place pour limiter le stress du départ?

Gén Vance : Je vous remercie de votre question, sénateur. Je vais répondre en anglais pour être exact et précis.

[*Traduction*]

Vous avez raison, sénateur; il y a en effet les libérations volontaires qui surviennent à la fin de la période de service et qui donnent tout le temps voulu à la personne de se préparer à partir, peu importe si elle est là depuis une courte ou longue période. Il se peut qu'elle veuille profiter d'une occasion qui s'offre à l'extérieur des forces armées et qu'elle souhaite partir, et qu'elle soit par ailleurs en santé et prête mentalement à partir. C'est le cas de la vaste majorité des gens qui quittent les Forces armées canadiennes.

Toutefois, pour les gens qui quittent les forces armées, mais que ce n'est pas leur choix, que ce soit en raison de restrictions médicales qui les empêchent de continuer leur service, d'une situation où continuer leur service risquerait d'empirer leur état de santé ou d'une situation où leur état de santé les empêcherait de participer à des opérations, ou pour toute raison administrative ou disciplinaire pour laquelle ils doivent quitter les forces, alors, bien entendu, c'est une situation difficile. C'est difficile pour eux sur deux plans, et les deux sont extrêmement importants.

Il y a d'abord l'aspect psychologique ou psychosocial lié au fait que les militaires sont habitués de servir. Les forces sont leur famille, leur maison. Ils font bel et bien partie d'une organisation

organization. You've had your duty to do, you have been indoctrinated and you've been comfortable in that. For many people, it's their identity, or forms a part of their identity, and we respect that. To have that removed from you before you're prepared, when it's not your choice, that's difficult and I recognize that.

The other part is on the practical plane. Have you had ample opportunity to prepare to get a second job? If you are injured, are you able to see to your livelihood? If you are disabled and unable to work, do you have the continuation of income that allows you to take care of yourself and your family? There are these practical aspects of where will you move and what you are going to do and so on, and all of that on those two sides comes to bear, and I respect that.

The idea of professionalizing transition is to support all three of those categories — that is, those people who are well set and ready to go — and to make certain that everything is in place for a successful transition or for a return to the system, either to Veterans Affairs or the Armed Forces. Should something happen to you, even if you transitioned out on our own accord, happy, healthy and ready to go, we have found that some things manifest later.

For the other two, we have a number of policies in place right now that do help. Ultimately, however, they are not necessarily the best for every person. For example, on a medical limitation, we have a process that we use very liberally that allows someone to be what we call accommodated. That is, it allows someone to continue to serve for three years so that they are not denied their paycheque or their livelihood. They are still able to add value to the organization they're in but at the same time, they must be set on a path to transition.

I believe in the past that that has not occurred. That is, they haven't been properly guided from that point to recognize actively that their new mission is a successful transition in this three-year period. Whether that's retraining, education, taking advantage of the various benefits, and so on, that would be available to them, I acknowledge lots of work is being done in this space by Veterans Affairs. While they're serving they need to take full advantage of all the support that they can get to ensure that they can make the transition, are competitive for a new livelihood and are competitive and satisfied in their workplace, even though they may not want to retire but they are practically able to transition out.

Senator, I think that psychological aspect of separation from the Armed Forces is something that will be somewhat mitigated if you are properly supported and you find new purpose somewhere else. One of the greatest complaints or concerns by people who suffer potentially mentally, physically or otherwise

importante. Ils ont un devoir à accomplir, ils ont été endoctrinés et se sentent à l'aise dans le milieu. Pour bon nombre d'entre eux, cela les définit ou fait partie de leur identité, ce que nous respectons. Lorsqu'on retire cela à un militaire avant qu'il soit prêt et que ce n'est pas son choix, c'est difficile, et je le comprends.

Il y a ensuite l'aspect pratique. La personne a-t-elle eu amplement le temps de se préparer à un autre emploi? Si la personne est blessée, est-elle en mesure d'assurer sa subsistance? Si elle est handicapée et ne peut pas travailler, reçoit-elle le revenu qui lui permet de prendre soin d'elle et de sa famille? Il y a des aspects pratiques. Où s'établir? Que faire? Ce sont des exemples, et tous les éléments de ces deux aspects entrent en jeu, et je le respecte.

L'idée de professionnaliser le processus de transition, c'est de tenir compte de ces trois catégories — comme les gens qui sont bien établis et prêts à partir — et de veiller à ce que tout est en place pour une transition réussie ou un retour, qu'il s'agisse d'Anciens Combattants ou des Forces armées canadiennes. S'il arrivait quelque chose à la personne, même si la transition a été faite avec son accord et qu'elle était heureuse, en santé et prête à partir, nous constatons que certaines choses se manifestent plus tard.

Pour ce qui est des deux autres catégories, nous avons un certain nombre de politiques qui sont utiles concrètement. Au bout du compte, toutefois, elles ne conviennent pas nécessairement le mieux possible à tout le monde. Par exemple, dans le cas de restrictions pour raisons médicales, il existe un processus que nous utilisons très généreusement qui permet à une personne de s'adapter, c'est-à-dire que la personne peut continuer à servir pendant trois ans de sorte qu'elle continue de recevoir sa paie et de travailler. Elle est encore en mesure d'ajouter de la valeur à l'organisation dont elle fait partie, mais en même temps, elle doit cheminer vers la transition.

Je crois que cela ne se faisait pas dans le passé. C'est-à-dire qu'on n'amenait pas les gens à se rendre compte que leur nouvelle mission est de réussir leur transition au cours de cette période de trois ans. Qu'il s'agisse de suivre une formation d'appoint, de tirer parti des différents avantages qui leur sont accessibles, par exemple, je sais qu'Anciens Combattant fait beaucoup d'efforts à cet égard. Pendant leur service, ils doivent profiter de toute l'aide offerte pour s'assurer qu'ils peuvent faire la transition, qu'ils ont l'esprit de compétition pour un nouveau gagne-pain et qu'ils sont heureux dans leur milieu de travail, même s'ils ne veulent peut-être pas quitter leurs fonctions, mais qu'ils sont capables concrètement de quitter les forces.

Sénateur, je crois que les effets psychologiques liés à l'interruption du service dans les Forces armées canadiennes peuvent être atténués en quelque sorte si la personne reçoit le soutien voulu et qu'elle se trouve de nouveaux objectifs. L'une des préoccupations que soulèvent le plus souvent les gens qui

is that this life in uniform is full of purpose. Every single day you are completely and utterly involved in the defence of Canada. You are, by definition, full of purpose. A sudden separation, even if it's a three-year "sudden," without adequate preparation, leaves you absent that purpose that has been the driving force in your life for so long.

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

[*Translation*]

Senator Dagenais: I would like to go back to those who leave the service as a result of an injury or permanent disability. It has been said that in some cases they have to routinely redo the process of proving their disability. So they have to prove that they are still disabled or that they still have an impairment. Could you explain that in more detail? There seems to be some confusion, because when people get injured, they have to have their situation reassessed. Are you aware of that? Could you tell us what happens in those specific cases?

[*English*]

Gen. Vance: I think this question is best directed at Veterans Affairs.

I'm not administering a system that has that. However, if someone is undergoing or has long-term disability from SISIP, then the nature of their injury is less an issue. It is whether or not they are able to work in the Armed Forces any further. It's an insurance program. That's what I manage. I think that question in its nuance, which is an important nuance, is best directed at Veterans Affairs.

I will tell you, though, that it is understandable. I've spoken with colleagues and soldiers that I respect who are in this situation where it seems rather odd that you have to prove an obvious injury that still exists. I understand that and I understand how painful and maybe even silly that may seem.

At the same time, not everyone that is disabled has an obvious physical disfigurement or are disabled physically. Some of it is mental and some of these mental injuries change over time. Sometimes they get worse and sometimes they get better, so your level of disability can change.

souffrent potentiellement de maladie mentale ou physique, par exemple, c'est que la vie militaire est remplie d'objectifs. Chaque jour, ils participent totalement à la défense du Canada. Ils ont forcément plein d'objectifs. Un départ soudain, même si l'on parle d'un processus de trois ans, sans préparation suffisante fait en sorte que l'objectif qui a constitué le principal moteur de leur vie pendant tellement longtemps disparaît.

Trouver un emploi, faire une transition vers un nouvel emploi, trouver une voie qui convient à la personne, une formation ou la réadaptation professionnelle ou toute aide dont elle a besoin de sorte qu'elle puisse trouver de nouveaux objectifs, voilà ce dont il est question lorsqu'on parle de professionnaliser nos services de transition et de colmater les brèches entre les Forces canadiennes et ACC.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : J'aimerais revenir sur ceux qui quittent le service à la suite d'une blessure ou d'un handicap permanent. On a entendu dire que ces personnes doivent, dans certains cas, refaire régulièrement le processus de prouver leur handicap. Donc, ils doivent prouver qu'ils sont toujours handicapés ou qu'ils ont toujours une déficience. Pouvez-vous nous expliquer cela plus en détail? Il semble y avoir de la confusion, car lorsque les gens sont blessés, ils doivent faire réévaluer leur situation. Est-ce que vous êtes au courant de cela? Pourriez-vous nous expliquer la façon de faire dans ces cas précis?

[*Traduction*]

Gén Vance : Je crois qu'il vaudrait mieux poser la question à des représentants d'Anciens Combattants.

Je n'administre pas un tel système. Cependant, si une personne reçoit des prestations d'invalidité de longue durée dans le cadre du RARM, alors il ne s'agit pas ici de la nature de sa blessure. Il s'agit de déterminer si elle est encore en mesure de travailler dans les Forces armées canadiennes. C'est un programme d'assurance. Je crois que la question, dans sa nuance, et elle est importante, s'adresse davantage à Anciens Combattants.

Je vous dirais cependant que c'est compréhensible. J'ai parlé à des collègues et à des soldats que je respecte qui sont dans cette situation où il semble plutôt étrange qu'on doive prouver qu'on a une blessure. Je comprends à quel point c'est pénible et que cela peut sembler ridicule.

En même temps, ce ne sont pas toutes les personnes ayant une incapacité qui ont une blessure physique. Certaines personnes ont des blessures psychologiques et leur situation peut changer avec le temps. Parfois, leur état se détériore, parfois il s'améliore, et le niveau d'incapacité peut changer.

It is I think incumbent upon any sensitive system not to make you prove that you're still disabled but to ensure that there is regular contact with you such that if there is a material change in your condition, either for better or worse, the system is responsive to you. This may not be obvious or even sensitive to those suffering from a dramatic physical injury that is plainly obvious and will not change ever, but it may be very germane to someone suffering an injury that you can recover from or one where you might find yourself getting worse. I'm not trying to defend it. I'm just saying that, generally speaking, these policies are not done to harm people deliberately or to confuse or baffle them. They're done for a reason.

That said, I think that all of the people working on this matter of effective transition, closing those gaps and seams — and I know on the Veterans Affairs side tremendous work is being done to make sure no one gets lost in the process and everyone is managed well with a guided support system — is intending to reduce the complexity, the challenges of paperwork and the obvious inefficiency of asking someone who has lost a limb if the limb is still lost. I think that common sense approach will prevail while at the same time making sure we maintain contact with individuals so that we know if there is a material change in their life for better or for worse.

Senator Wallin: Thank you and welcome. I'm glad that you're here. My experience with you is on the ground in Afghanistan, where you were commander twice. I know that you care about the men and women. Is there a time frame in your mind, now that you're the boss, to get this done? I want to come back and ask about a couple of specifics, but when is this going to be if not fixed, at least changed in terms of structure?

Gen. Vance: Last week is when I would like to have had it done. All kidding aside, I am very enthusiastic about all that we think we can get done.

I have control of some of it. I don't have control of all of it, senator. I think there are a whole range of issues about how to attract and retain a more diverse work force that will have an impact on human resource management policies, government-wide, let alone those that are in the Armed Forces. I can, though, put in place a more effective system, and it's my job to administer those people in the Armed Forces effectively. In fact, it's fundamental to my role. I recognize this and have recognized it for some time but certainly was seized of it almost immediately upon taking command.

Je crois que, dans tout système, on ne devrait pas demander à quelqu'un de prouver qu'il est encore invalide, mais plutôt s'assurer qu'on communique avec la personne régulièrement, de sorte que si son état change de façon importante, de façon positive ou négative, le système puisse s'adapter. Ce n'est peut-être pas évident pour les gens qui ont des blessures physiques évidentes qui ne changeront pas, mais cela peut être très pertinent pour les gens qui ont une blessure dont ils peuvent se remettre ou qui peut se détériorer. Je n'essaie pas de défendre le système. Je dis seulement que de façon générale, les politiques ne sont pas établies pour causer intentionnellement du tort aux gens ou pour les dérouter. Elles existent pour une raison.

Cela dit, je pense que tous les gens qui travaillent à cette question liée à l'efficacité de la transition et à la correction des lacunes — et je sais que, du côté d'Anciens Combattants, des efforts remarquables sont déployés pour faire en sorte que personne ne soit oublié dans le processus et qu'on s'occupe bien de tout le monde dans un système de soutien — veulent simplifier le processus, réduire les difficultés liées aux formalités administratives et changer les mesures inefficaces consistant à demander à une personne qui a perdu un membre si elle est encore dans la même situation. Je pense qu'une approche fondée sur le bon sens prévaudra et, parallèlement, nous veillerons à rester en contact avec les gens, de sorte que nous sachions s'il y a un changement important dans leur vie, qu'il soit positif ou négatif.

La sénatrice Wallin : Je vous remercie et je vous souhaite la bienvenue. Je suis ravie de votre présence. Je sais que vous étiez sur le terrain en Afghanistan, où vous avez été commandant à deux reprises. Je sais que vous vous souciez des hommes et des femmes. Maintenant que vous êtes aux commandes, avez-vous une idée du temps qu'il faudra pour accomplir le travail? Je veux vous poser deux ou trois questions sur des choses plus précises, mais quand la structure sera-t-elle, je ne dirais peut-être pas corrigée, mais, du moins, modifiée?

Gén Vance : J'aurais aimé que cela se fasse la semaine dernière. Blague à part, je suis très enthousiaste au sujet de tout ce que nous croyons pouvoir accomplir.

J'ai des moyens d'action pour une partie de ces choses, mais pas pour l'ensemble, sénatrice. Je crois qu'il y a toute une série de questions sur la façon d'attirer une main-d'œuvre variée et d'éviter le départ de ces gens qui auront des répercussions sur les politiques de gestion des ressources humaines dans l'ensemble du gouvernement, sans parler des Forces armées canadiennes. Cependant, je peux mettre en place un système efficace, et c'est mon travail de diriger le personnel de façon efficace dans les forces armées. En fait, c'est un élément fondamental de mon rôle. Je le sais, et ce, depuis un certain temps, mais j'en ai été saisi presque immédiatement au moment où j'ai pris les commandes.

What I have been working on since then is to ensure that the system that we have right now — because I'm dealing with people now; it's not all into the future — we reinforce the JPSU. I put a general officer in charge of that organization.

I have changed as many of the policies as I can at this juncture, including the ability to promote someone despite having a medical limitation. I think that is incredibly important, not only removing a barrier to care but also to recognize someone for their value and reward them for what they've done. In ensuring that chief military personnel does not release someone before they're ready, I fully acknowledge that the definition of "ready" sometimes is different. There may be a difference of opinion between what we think as an institution and what the individual concerned thinks. We try to do our very best. A range of things have been done to try and improve the system we have now.

I can't put a precise timeline on it, as much as I'd like to. I can tell you that as part of the defence policy review we have looked at all of this, and the implementation of defence policy and the implementation of those things I have already put in place as extant policy will happen as quickly as possible.

My intent would be to see a transition organization stood up as quickly as possible. That said, I want to make certain we don't stand up a shallow photo op. It has to be real, and so I have to re-establish a branch of the Armed Forces that has become defunct, the personnel administration branch. I have to put the resources where they need to go.

There will be some further internal policy changes. I'm not making excuses. Believe me, I will push this as fast as I possibly can, and we are, as they say, working on it now.

Senator Wallin: I have two related points, just so I'm clear. With re-standing up, if that would be the way to put it, the personnel administration branch, does that mean JPSU is amalgamated into that, or are you using the JPSU model to deal with everyone and not just those medically impacted?

Gen. Vance: My intent will be to recommend disbandment of the JPSU and the re-establishment of or establishment of a new organization that has the resources and the policy base and flexibility to adequately deal on a personal, individualized level across the Armed Forces, so I have to put people on it.

Depuis, je travaille à m'assurer que, dans le système actuel — parce que je m'occupe de gens maintenant; il ne s'agit pas seulement de l'avenir —, nous renforçons l'UISP. J'ai confié la responsabilité de cette organisation à un officier général.

J'ai changé le plus grand nombre de politiques possible à ce stade-ci, dont celle qui concerne la capacité d'accorder une promotion à quelqu'un malgré des restrictions sur le plan médical. Je crois qu'il est extrêmement important non seulement d'abattre un obstacle aux soins, mais également de reconnaître la valeur d'une personne et de la récompenser pour ce qu'elle a accompli. En veillant à ce que le chef du personnel militaire ne libère pas un individu avant qu'il soit prêt, je suis pleinement conscient que la définition de « prêt » peut parfois différer. Il peut y avoir une différence entre ce que nous pensons en tant qu'institution et ce que pense la personne concernée. Nous essayons de faire de notre mieux. Une série de mesures ont été prises pour améliorer notre système actuel.

Je ne peux pas établir de calendrier précis, même si je le souhaite bien. Je peux vous dire que dans le cadre de l'examen de la politique de défense, nous avons examiné tout cela, et la mise en œuvre de la politique de défense et la mise en œuvre des choses que j'ai déjà mises en place en tant que politique existante auront lieu le plus vite possible.

Ce que je veux, c'est qu'une organisation de transition intervienne le plus vite possible. Cela dit, je veux m'assurer que cela se résume à une opération de relations publiques superficielle. Il faut que ce soit concret, et je dois rétablir un service des Forces armées canadiennes, celui de l'administration du personnel. Je dois investir les ressources aux bons endroits.

Il y aura d'autres modifications aux politiques internes. Je ne me défile pas. Vous pouvez me croire lorsque je dis que je ferai avancer ce dossier aussi rapidement que je le peux, et nous y travaillons.

La sénatrice Wallin : J'aimerais avoir des précisions concernant deux aspects. En faisant renaître de ses cendres la Direction générale de l'administration du personnel, pour le dire ainsi, cela signifie-t-il que l'Unité interarmées de soutien du personnel fusionnera avec cette direction ou utilisez-vous plutôt le modèle de l'Unité interarmées de soutien du personnel pour vous occuper de tout le monde et non seulement des militaires qui ont des problèmes médicaux?

Gén Vance : J'ai l'intention de recommander le démantèlement de l'Unité interarmées de soutien du personnel et le rétablissement de l'ancien service ou l'établissement d'un nouveau service qui possède les ressources, les politiques de base et la flexibilité en la matière pour s'occuper adéquatement et individuellement de tous les membres des FC. Je dois donc embaucher du personnel.

Senator Wallin: That's great. When we heard from the Veterans Affairs ombudsman, he quoted a young man, an outgoing CF member:

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

I think this is what you're talking about. You need a cultural change inside so your release and retirement is as professionally handled as the recruitment.

Can you just do this internally; or do you really have to reach out to the outside world, the civilian world, the corporate world, the business world, the medical world to be part of this process in a very direct way?

Gen. Vance: Thank you, senator. That's a great question. I'd like to have an active role in that transition period, helping them find new purpose. Some will have found it on their own. Others may need more support. There were lots of folks who were in that unique place of never really being a civilian adult. The vast majority — remember the numbers are very high — of people are very successful coming out of a military career and are well-positioned to do lots of things.

So most people adjust pretty well, but some don't. Not all do. I don't want to take any chances, so I want to put them through a process where their mission is to transition successfully. In achieving that mission, I would like there to be support for transition into new purpose. Now, that new purpose may be employment. That new purpose may be volunteer work. That new purpose may be something completely different, but nonetheless, whatever suits their fancy, whatever they think is best for them. Most of the time it's employment.

It is very important that all manner of support to veterans, whether it be privileged hiring into the public service, the various and important volunteer and philanthropic organizations that support veteran transition, trying to help them find jobs, be somewhat professionalized. Veterans Affairs has an intent to look at this, as do we, and as we consider that aspect of closing the seams, we should think less of this and more of this, more of an overlap. In that transition period, you're a client of this guided support process with an awful lot of support from Veterans Affairs while still serving in uniform to make certain that everything you need you get.

La sénatrice Wallin : C'est parfait. Lors de son passage au comité, l'ombudsman des vétérans a cité un jeune homme qui était sur le point d'être libéré des FC:

Je me suis enrôlé dans l'armée à 19 ans. Avant cela, j'étais à l'école secondaire. Je n'ai jamais vraiment vécu ma vie d'adulte en étant un civil. Je n'ai pas l'impression de retourner à la vie civile. Je sens plutôt que je vais devenir un civil pour la première fois.

Je crois que c'est de cela que vous parlez. Un changement de culture doit s'opérer à l'interne pour que les libérations et les départs à la retraite s'orchestrent de manière aussi professionnelle que le recrutement.

Pouvez-vous le faire seulement à l'interne ou devez-vous vraiment vous tourner vers l'extérieur et demander à la population civile, au secteur privé, au monde des affaires et au milieu médical de participer très concrètement à ce processus?

Gén Vance : Merci, sénatrice. C'est une excellente question. J'aimerais jouer un rôle actif dans cette période de transition pour aider les militaires à donner un nouveau sens à leur vie. Certains y arriveront par leurs propres moyens. D'autres auront peut-être besoin d'un coup de main supplémentaire. De nombreux militaires se sont trouvés dans la situation unique de n'avoir jamais vraiment vécu leur vie d'adulte en étant un civil. Je vous rappelle que les statistiques sont très élevées, mais la grande majorité des militaires connaissent beaucoup de succès après leur carrière militaire et sont bien outillés pour faire une panoplie de choses.

Bref, la majorité des gens s'adaptent assez bien, mais ce n'est pas le cas de certains. Ce n'est pas tout le monde. Comme je ne veux pas prendre de risques, je tiens à ce que tous les militaires participent à un processus où leur mission sera de réussir leur transition. En ce sens, j'aimerais les soutenir dans leur transition et les aider à donner un nouveau sens à leur vie. Ils peuvent occuper un emploi, pratiquer le bénévolat ou faire quelque chose de complètement différent. Ils font ce qui leur chante et ce qui leur convient le mieux, mais c'est majoritairement un emploi.

Il est très important de professionnaliser en quelque sorte les diverses manières de soutenir les vétérans. Il peut notamment s'agir de la préférence accordée aux vétérans dans la fonction publique au moment de l'embauche ou des importantes organisations bénévoles et philanthropiques qui facilitent la transition des vétérans et qui les aident à se trouver un emploi. Anciens Combattants Canada a l'intention de se pencher, tout comme nous, sur ce dossier. Par ailleurs, pendant que nous cherchons à rendre harmonieuse la transition, nous devrions penser moins à cela et plus à ceci et à un plus grand chevauchement. Durant cette période de transition, vous êtes un client de ce processus de soutien encadré et profitez d'un soutien énorme de la part d'Anciens Combattants Canada pendant que vous êtes encore membre des Forces canadiennes, parce que

Whether I do it or the minister does it or the Minister of Veterans Affairs or the Deputy Minister of Veterans Affairs, we all have a desire that the Canadian population, industry, academia, anyone who would employ a veteran, would recognize the value, the latent incredible skill sets that exist in someone who has had a military career but that's all they had. There are a lot of transferable skills, but there are a lot of intangibles — leadership, dedication, loyalty — that transition nicely to new organizations. Ultimately it's about finding purpose, and for some it will take some time to find that purpose.

As an example, we have a policy in place right now that says within one year of retiring is when you can select your final place of residence. That's problematic because very few people, but particularly those who are ill and injured, have had the ability to do the right sort of horizon scanning, the transition, what are you going to do, what's your job going to be. Some people retire with a prohibition, a cooling-off period so you cannot possibly find employment, and that employment may take you somewhere else that you have to move to and you may very well be outside of that year-long period.

Policies like that I think can change. We need to do the expert staff work, provide the advice, make certain that we've got the resources and all of that, but nonetheless we're looking at everything, and we're doing a complete review of all of the compensation benefit packages to ensure that there is a transition lens put on.

Senator White: Thanks, general, for being here. A couple of pieces around that end-of-career next movement piece for members of the military moving on into the veteran pieces. There is a financial reality that hits many of them. I know a number of organizations have done things like DROP programs, a Deferred Retirement Option Plan where they go to a 60 per cent workweek and allow the employee to collect their pension earlier.

In California when they were having a loss of high-end policing, for example, and difficulty recruiting, which probably meets where you are now in many ways, they were successful at keeping people for four or five years but also allowing them a soft transition into the reality of life.

The second piece, which is slightly connected, is whether you have given consideration to some of the models in Australia with the home loan schemes for retirees, to allow them, again as they retire, to not face the reality for many of not even having the 10

nous voulons veiller à ce que vous ayez tout ce dont vous avez besoin.

Peu importe qui le fait entre moi, le ministre, le ministre des Anciens Combattants ou le sous-ministre des Anciens Combattants, nous souhaitons tous que la population canadienne, l'industrie, le milieu universitaire et tous les employeurs qui embaucheront un vétéran reconnaissent la valeur et l'incroyable éventail de compétences non apparentes d'une personne qui a seulement eu une carrière militaire. Il y a énormément de compétences transférables, mais il y a aussi beaucoup de qualités intangibles, comme le leadership, le dévouement et la loyauté, qui peuvent facilement s'avérer utiles ailleurs. Bref, il faut trouver un nouveau but, et certains auront besoin de temps pour ce faire.

Par exemple, nous avons une politique qui prévoit que les militaires ont un an après leur retraite pour choisir leur lieu de résidence. C'est un problème, parce que très peu de gens, en particulier les militaires malades et blessés, ont eu l'occasion de faire un tour d'horizon efficace de la situation, de faire leur transition et de trouver ce qu'ils feront et l'emploi qu'ils occuperont. Certaines personnes qui prennent leur retraite sont sujettes à une période de réflexion et elles ne peuvent donc pas trouver d'emploi. Leur recherche d'emploi les amènera peut-être à déménager, et cette période d'un an sera peut-être déjà terminée.

Voilà le genre de politiques que je pense possible de changer. Nous devons être des spécialistes, offrir des conseils et veiller à avoir les ressources et tout le reste, mais nous passons tout de même en revue tous les éléments et nous réalisons un examen complet de la rémunération et des avantages sociaux pour nous assurer de tenir compte de la transition.

Le sénateur White : Merci de votre présence, général. J'aimerais faire valoir certains aspects au sujet des membres des FC en fin de carrière qui se préparent à devenir des vétérans. La réalité financière en rattrape plus d'un. Je sais que certaines organisations proposent notamment un régime avec une option de retraite différée. La semaine de travail est réduite à 60 p. 100, et l'employé peut recevoir plus tôt des prestations de retraite.

En Californie, à une certaine époque, les autorités perdaient des policiers de haut niveau, par exemple, et le recrutement était difficile, ce qui correspond probablement à bien des égards à la situation dans laquelle vous trouvez actuellement. Les autorités ont réussi à maintenir en poste des employés quatre ou cinq ans de plus, et ce programme a aussi permis à ces employés d'avoir une transition plus en douceur vers la réalité.

Mon deuxième point est plus ou moins lié, mais j'aimerais savoir si vous avez examiné certains programmes australiens comme le programme pour accorder aux retraités un prêt sur valeur domiciliaire qui leur permet au moment de la retraite d'éviter de se retrouver dans la même situation que bon nombre

per cent down payment for a home. Are either of those something you're considering?

Gen. Vance: Thank you for your question, senator. I think the best way to answer that is for us everything is on the table. I don't know if that satisfies you, but the best way to approach this is I want to make certain that we have the policy base and capacity to answer for the needs of an individual, the needs of that particular person.

Some of the policy bases underpinning deferred retirement, home loans and so on are things I would have to work out within a wider whole-of-government approach as to how we would support those people leaving the Armed Forces as they become veterans.

I'm not going to dismiss any good idea. I've heard of those ideas. I've spoken with chiefs of defence, our allies. We're looking for all good ideas. As we then have a menu of policy-compliant useful things we can do, then we can apply those to the individual as befits their stated needs. And if they don't fit, we need to build the agility to determine that they are unique; they have this particular issue, and we have the policy flexibility and authority to make the necessary adjustments to make certain that it's individualized.

There are a range of things that we'll have to examine from retirement age to how much pension one can accrue. If we're going to keep people longer, do we stay just at 70 per cent pension? Do you augment things? These are not entirely within my control, but I think that what we'd like to do is have a range of these really great ideas that may or may not apply to an individual and then be able to apply them.

Senator White: Thank you very much for that, general. I appreciate you being here.

On the retirement bubble, where are you now when it comes to a percentage of people who are pensionable in the next five years, for example? What percentage of your staff?

Gen. Vance: I don't know. I'll have to get back to you on that. There is an inexactness to it. I will have to do a bit of a survey, because in the next five years, there will be 54-year-olds who will apply for CRA 60, and I don't know if they're going to do that or not. I can probably judge it and give you a pretty quick answer on who is at the age of 55 or approaching the age of 55, but it has become a bit more difficult to forecast because we are allowing people, and in some cases encouraging people, to serve beyond 55.

d'autres et de ne même pas avoir l'acompte de 10 p. 100 pour acheter une maison. Avez-vous examiné l'une ou l'autre de ces options?

Gén Vance : Merci de votre question, sénateur. À mon avis, la meilleure façon de vous répondre est de dire que nous n'écartons aucune option. Je ne sais pas si ma réponse vous satisfait, mais la meilleure approche à adopter est, à mon avis, de nous assurer d'avoir les politiques de base et les ressources pour répondre aux besoins précis de chaque militaire.

Certaines des politiques qui sous-tendent la retraite différée, les prêts sur valeur domiciliaire et tout le reste nécessiteraient que je mette en place une vaste approche pangouvernementale en vue de déterminer la manière de soutenir les militaires qui quittent les FC et qui deviennent des vétérans.

Je ne rejette aucune bonne idée. J'ai déjà entendu ces idées. J'ai discuté avec des chefs d'état-major et nos alliés. Nous voulons connaître toutes les bonnes idées. Nous aurons une multitude d'options utiles et conformes à la politique que nous pourrons ensuite utiliser en fonction de ce qui convient aux besoins du militaire. Si rien ne correspond à ses besoins, il faut avoir la flexibilité de déterminer que la situation est unique et que c'est un problème propre à ce militaire. La flexibilité des politiques nous permet d'apporter les modifications nécessaires pour nous assurer que l'approche est personnalisée.

Nous devons examiner une vaste gamme d'éléments, y compris l'âge de la retraite et les droits à pension qu'un militaire peut accumuler. Si nous maintenons plus longtemps en poste les gens, la pension reste-t-elle seulement à 70 p. 100? L'augmentons-nous? Ce n'est pas entièrement de mon ressort, mais je crois que nous voulons avoir une vaste gamme d'excellentes solutions qui peuvent ou non être applicables dans le cas d'un militaire et être en mesure de les mettre en œuvre.

Le sénateur White : Merci beaucoup de votre réponse, général. Je vous suis reconnaissant de votre présence au comité.

En ce qui concerne les départs massifs à la retraite à venir, quel est le pourcentage actuel de gens qui atteindront l'âge de la retraite, par exemple, au cours des cinq prochaines années? Quel pourcentage de votre personnel cela représente-t-il?

Gén Vance : Je ne sais pas. Je vais devoir vous revenir là-dessus. Il y a une certaine inexactitude autour de cette question. Il faudra réaliser un petit sondage, parce qu'au cours des cinq prochaines années il y aura des personnes de 54 ans qui seront admissibles à l'âge de retraite obligatoire à 60 ans, et je ne sais pas si elles se prévaudront de cette option. Je peux probablement examiner la situation et vous dire rapidement le nombre de personnes qui ont 55 ans ou un peu moins, mais c'est devenu un peu plus difficile à prévoir, parce que nous permettons à des militaires de plus de 55 ans de rester en poste et que nous les y encourageons dans certains cas.

But if you're at 35 years of service, then you are no longer accruing pension, so it's something that we will have to look at.

Senator White: Thank you very much, general. Thanks again for being here. You are doing a great job.

The Chair: General, I have a few questions. In your 2015-16 performance report, there were several programs of particular interest to me. The first one is the enhanced transition service program. As you know, it involves coordination between case managers from the Canadian Armed Forces and Veterans Affairs to see to it that everything is in place before members left or to make sure that administrative things were in place.

We have been hearing here and also anecdotally when we speak to veterans that when they leave — and you have addressed this in your opening remarks as well — the services they were entitled to, like pensions, were not in place. Now, you have said that you have put some things in place, so we have to give that a chance.

The second is a program that is the Canadian Armed Forces enhanced career transition service program. This program, as you know, is partnering with external agencies and departing members to have more opportunities. I don't know if you are the right person, but I would really like to see how proactive federal services are in encouraging veterans to participate. For example, we were told that sometimes people have to leave the forces because they are not deployable because they have suffered, but those people can be accommodated in the federal service. So I'd like to hear from you about these programs that you have set up. Where are we now?

Gen. Vance: Thank you for your question. In terms of enhanced transition, this is all part and parcel of what the chief of military personnel has put in place to ensure we don't release someone before they are ready. Now, there are times when it doesn't work out as well as I'd like. They are few and far between. Very often, they become somewhat celebrated, but they are almost individual cases now.

The vast majority of people transition successfully, but I'm not certain enough, and that's why I want to professionalize it. I don't want there to be room for variations across the country. You may get great service coming out of Base A and not so great service coming out of Base B. I need to make certain that it's even and level across the country for everyone.

Cependant, si vous avez 35 années de service, vous n'accumulez plus de droits à la pension. C'est donc un élément dont nous devons tenir compte.

Le sénateur White : Merci beaucoup, général. Je vous remercie encore une fois de votre présence. Vous faites un excellent travail.

Le président : Général, j'ai quelques questions. Votre Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016 présente plusieurs programmes qui m'intéressent particulièrement. Le premier est les services de transition améliorés. Comme vous n'êtes pas sans le savoir, cela concerne la coordination entre les gestionnaires de cas des Forces canadiennes et d'Anciens Combattants Canada pour s'assurer que tout est en place avant la libération des militaires ou que les questions administratives sont réglées.

Comme nous l'avons entendu au comité et comme nous l'avons également entendu en discutant avec des vétérans, lorsque les militaires étaient libérés — et vous en avez aussi parlé dans votre exposé —, les services auxquels ils étaient admissibles, comme les prestations de retraite, n'étaient pas prêts. Vous avez dit avoir pris des mesures; nous devons donc donner le temps à ces mesures de faire sentir leurs effets.

Deuxièmement, il y a les services améliorés de transition de carrière des Forces armées canadiennes. Comme vous le savez, ce programme établit des partenariats avec des organismes externes pour donner plus de possibilités aux militaires libérés. Je ne sais pas si vous êtes la bonne personne, mais j'aimerais voir à quel point les services fédéraux agissent de manière proactive pour encourager les vétérans à participer au programme. Par exemple, nous avons entendu que des militaires doivent parfois quitter les Forces canadiennes parce qu'ils ne peuvent pas être déployés en raison de ce qu'ils ont vécu, mais nous pouvons leur trouver une place dans la fonction publique fédérale. J'aimerais donc entendre vos commentaires au sujet de ces programmes que vous avez mis sur pied. Où en sommes-nous maintenant?

Gén Vance : Merci de votre question. En ce qui concerne les services de transition améliorés, cela fait partie intégrante de ce que le chef du personnel militaire a mis en place pour nous assurer de ne pas libérer un militaire avant qu'il soit prêt. Il arrive parfois que cela ne fonctionne pas aussi bien que je le souhaiterais. Ces cas sont rares. Nous en entendons très souvent parler, mais ce sont maintenant pratiquement des cas particuliers.

La grande majorité des militaires réussissent leur transition, mais je n'en suis pas suffisamment certain. Voilà pourquoi je tiens à professionnaliser le processus. Je ne veux pas que cela puisse varier d'un endroit à l'autre au pays. Il est possible de recevoir un excellent service à la base A et un service qui laisse à désirer à la base B. Je dois m'assurer que tous les militaires profitent du même service partout au pays.

I had addressed the pension issue. Some pensions are incredibly complex and you are required as an individual to participate in that process by putting in the correct paperwork that describes your service and also that that paperwork is backed up by all of the information that supports what you are going to get as a pension.

We have pay systems that make it incredibly difficult. If you have broken service where you have reserve service and then regular force service and then back to reserve service or different types of reserve service, it is incredibly difficult to determine in a timely way, with all of the proof, what your pension ought to be.

So we have had situations where people haven't gotten their pensions for a long period of time. I think one of the ways to address this is to acknowledge that the individual has at least some pension and pay them that. If we're dealing now on the margins of what else they would get, maybe that follows.

I'm not an actuary, and I think there is a lot of work to be done here. My preference would be that we retain them in uniform at full pay until such time as all of that work is done, that we know with a great degree of confidence what it is that their pension will be.

As it relates to career transition services, I think there is a very active, important dialogue going on in this country about hiring veterans. I'm grateful for it. I think there are companies and governments, both municipal and provincial, that have taken this on. As a sort of situation report to you, I would say it continues to need energy and leadership. I would like to see veterans being offered the opportunity, privileged, because as Senator Wallin mentioned, many are entering the civilian workforce for the very first time and therefore may not be as adept at getting the job but at the same time have so much value to add to an organization.

I think across the country, when faced with the questions "Would you hire a veteran?" or "Do you have a veteran's hiring process?" I think many people are seized of it, but I think it needs to be further operationalized and become an issue for employers and governments to pay attention to.

And I would say the same thing for families. Military families often undergo the same stressors, save for deployments, but they have different stressors during deployment than the member does. So they too may experience that moment where they're no longer in the same city they've been living in for their whole lives and now have to move and find employment or have to transition with their partner to post-service life, with all of the stresses that accompany that plus finding a job.

J'ai parlé de la question des pensions. Certains dossiers sont extrêmement complexes, et le militaire doit participer au processus en soumettant les bons documents qui décrivent ses états de service et en s'assurant que les renseignements qui confirment la pension à laquelle il a droit corroborent ces documents.

Nous avons des systèmes de paye qui rendent le tout extrêmement difficile. Si vos états de service sont scindés, que vous avez alterné entre la Force de réserve et la Force régulière ou que vous avez divers types de classes de service de réserve, il est extrêmement difficile de calculer rapidement avec tous les documents en main la pension à laquelle vous avez droit.

Bref, nous avons eu des cas où des gens n'ont pas reçu leurs pensions durant une longue période. À mon avis, l'une des manières de remédier à la situation est de reconnaître que la personne a au moins droit à une certaine pension et de la lui verser. Si nous nous occupons maintenant, en marge, de tout le reste auquel le militaire aura droit, le reste suivra peut-être.

Je ne suis pas actuaire, mais je crois que nous avons beaucoup de pain sur la planche à ce sujet. Je préférerais que les militaires restent dans les Forces canadiennes et reçoivent leur plein salaire jusqu'à ce que tout le travail soit terminé et que nous soyons certains du montant de leurs pensions.

En ce qui a trait aux services de transition de carrière, je crois que nous avons un dialogue très actif et important au pays au sujet de l'embauche de vétérans, et j'en suis heureux. Je crois que des entreprises et des administrations municipales et provinciales emboîtent le pas. Pour faire le point sur la situation, je dirais que nous avons encore besoin d'énergie et de leadership en la matière. J'aimerais que des vétérans se voient accorder une préférence, parce que, comme la sénatrice Wallin l'a mentionné, bon nombre de vétérans entrent dans la main-d'œuvre civile pour la première fois et ne sont donc peut-être pas aussi habiles que d'autres pour décrocher un emploi, mais une organisation a vraiment beaucoup à gagner en les embauchant.

Selon moi, lorsque les employeurs de partout au Canada entendent les questions « Embaucheriez-vous un vétéran? », ou « Avez-vous un processus pour l'embauche de vétérans? », je crois que bon nombre prennent conscience de la situation, mais je suis d'avis qu'il faut mettre encore plus l'accent sur cet aspect pour que les employeurs et les gouvernements y prêtent attention.

Je dirais qu'il en va de même pour les familles. Les familles des militaires subissent souvent les mêmes facteurs de stress, mis à part les déploiements, mais elles ne subissent pas les mêmes facteurs de stress durant les déploiements que les militaires. Il est donc également possible que les membres de la famille réalisent qu'ils ne se trouvent plus dans la ville où ils ont vécu toute leur vie, qu'ils doivent maintenant déménager pour trouver un emploi ou qu'ils doivent faire la transition avec le militaire vers la vie

So I think I would like Canada — and I'm grateful for your interest in this — to be actively pursuing the hiring of veterans and looking after families and spouses.

The Chair: I believe that we all have a responsibility. One of the things we've been hearing that is really troubling me is the issue of someone who has to leave as a result of getting hurt on the job. Correct me if I'm wrong, but they have this big file from the Surgeon General or whatever the name in the army is; they have all this information about them. But when they stop and become veterans, they have to be reassessed.

I have asked this question in the last few hearings. They say it's an issue of governance. From an outsider's point of view, why can't that file just be transferred? Why does the person have to go through all the tests again? I'll give you my theory for it, and I hope you will say I'm wrong: When they're in the army and they're hurt, they're being treated. But when they leave the army and they become veterans, they're being assessed. How much do we have to give them? The lens changes, and when that happens, then the kind of service changes. That's my theory on it, and I'm hoping somebody will prove me wrong.

Why can't it be a seamless service? Why can't the same person treat them? Maybe not because they've left the city, but why do they have to reassess and do their tests again?

Gen. Vance: Thank you for the question, Madam Chair. I agree with you. I'll try to explain some of it. I note that the ombudsman has also commented on this.

The Chair: Yes, he did. I don't mean to interrupt you, but if I'm not mistaken he said it's an issue of governance. Maybe you can expand on that.

Gen. Vance: It is in part an issue of governance. I think it's fair to say that nobody in a senior position anywhere in Veterans Affairs or the Armed Forces deliberately sets out to make it hard on people. If it was easy to solve, it would have been solved a very long time ago. We get lots of criticism, and some of it is probably deserved, but there are complexities here that are legitimate complexities. I'll give you an example.

Most people leave the Armed Forces healthy, the vast majority, and symptoms manifest after they leave the Armed Forces and then they need VAC benefits and services after the

après les Forces canadiennes avec tous les facteurs de stress qui l'accompagnent, en plus de devoir trouver un emploi.

Bref, j'aimerais que le Canada — et je vous suis reconnaissant de l'intérêt que vous portez à cet enjeu — s'engage activement à embaucher des vétérans et à s'occuper des familles et des conjoints.

Le président : Je suis d'avis que c'est notre responsabilité à tous. L'une des choses que nous entendons et qui me tracassent vraiment, c'est la question des personnes qui doivent être libérées parce qu'elles se sont blessées au travail. Corrigez-moi si j'ai tort, mais le médecin-chef — ou peu importe le nom qu'il porte dans l'armée — a un volumineux dossier sur ce militaire. Vous avez à votre disposition tous ces renseignements à son sujet. Cependant, lorsque les militaires sont libérés et deviennent des vétérans, leur cas doit être réévalué.

J'ai posé cette question lors des dernières réunions. À ce qu'il paraît, ce serait lié à la gouvernance. D'un point de vue externe, pourquoi ce dossier ne peut-il pas tout simplement être transféré? Pourquoi la personne doit-elle de nouveau se soumettre à une batterie d'examen? Voici ma théorie, et j'espère vous entendre dire que j'ai tort. Lorsque les militaires sont dans les Forces canadiennes et qu'ils sont blessés, ils reçoivent des soins. Toutefois, lorsqu'ils sont libérés et qu'ils deviennent des vétérans, ils sont évalués. Qu'est-ce que nous leur accordons? Le point de vue change, et les types de services changent. C'est ma théorie, et j'espère qu'une personne me fera mentir.

Pourquoi cela ne peut-il pas se faire sans interruption? Pourquoi n'est-ce pas la même personne qui les traite? À part le fait qu'ils ont peut-être quitté la ville, pourquoi doivent-ils être réévalués et se soumettre de nouveau à des examens?

Gén Vance : Je vous remercie pour votre question, madame la présidente. Je suis d'accord avec vous. Je vais essayer de vous donner quelques explications. Je sais que l'ombudsman en a également parlé.

La présidente : En effet. Je suis désolée de vous interrompre mais, si je ne me trompe pas, il a dit que c'était une question de gouvernance. Vous pourriez peut-être nous en dire davantage à ce sujet.

Gén Vance : C'est en partie un problème de gouvernance. Toutefois, je ne crois pas que quiconque qui occupe un poste supérieur au sein d'ACC ou des forces armées cherche délibérément à leur faire la vie dure. Si c'était un problème facile à résoudre, il aurait été résolu depuis longtemps. De nombreuses critiques ont été formulées, et souvent à juste titre, mais il n'en demeure pas moins qu'il y a des complexités tout à fait légitimes. Je vais vous donner un exemple.

La plupart des gens quittent les forces armées en bonne santé, en fait la grande majorité, et ce n'est qu'après coup que les symptômes se manifestent et qu'ils ont besoin des prestations et

fact. I think the number is as high as 75 per cent of VAC clientele manifest after the member has left the Armed Forces.

With that as a framework, it doesn't matter what the Surgeon General says on the military medical file. They will have experienced something now inside their life as a civilian that may be a function of their military service, it could be service-related, but they're not seeing their military medical doctor anymore. So if we fix just one part of it and ignore the other part, we're actually ignoring the vast majority of people.

So what we're saying here, and I agree with you, is harmonization, the veteran-centric approach. We've done some things on this. Those medical boards have active Veterans Affairs participation in them now that is not a surprise to Veterans Affairs. It's not a cold start to Veterans Affairs when a person leaves the Armed Forces under medical restrictions with a requirement for disability or their earnings in place and so on, ELB, Earnings Loss Benefit. So what we have done to this extent is tried to close the seam as much as possible, but it's not completely closed.

The Surgeon General is a medical jurisdiction. He's like a provincial medical system. Even amongst medical systems in Canada, there is not the smoothest transition and sharing of medical information. So it's not just governance. There are laws, regulations and the role of the Surgeon General in this is key.

That said, if as a result of your transition you are effectively transitioned with a veteran-centric approach, where the Armed Forces and Veterans Affairs are collaborating all the way through and at that point of taking that uniform off, then those people that need veterans benefits, that should be all sewn up; it should be done before you leave. Those who retire healthy but need to come back into the system, there will be a transition file and it will be easy for Veterans Affairs to acquaint themselves to that person.

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

I think I've answered your question. It's in part governance. Our desire is to close the seams, conduct effective transition, and ensure that private medical knowledge about that individual is used to best effect to help them. There are differences in the system. Some of this is fundamental to how we're going to proceed, and not all decisions have been taken yet on how we will proceed. In fact, we are in the process of determining how best to make this a veteran-centric approach. What is the trigger that causes the veteran to be supported with Earnings Loss Benefit or with insurance? Is it that you can no longer work in

des services d'ACC. Je pense que 75 p. 100 des clients d'ACC se manifestent après avoir quitté les forces armées.

Par conséquent, l'avis du médecin-chef dans le dossier médical militaire importe peu. Ce qui se passe dans la vie de ces gens, en tant que civils, est peut-être lié à leur service militaire, mais ils ne sont plus en contact avec leur médecin militaire. Cela dit, il faut ménager la chèvre et le chou; autrement, on se trouve à faire fi de la grande majorité des gens.

Je suis d'accord avec vous; nous avons besoin d'une approche centrée sur les anciens combattants qui soit uniforme. Nous avons pris quelques mesures à cet égard. Il y a des commissions médicales qui regroupent des membres d'ACC, alors ce n'est pas une surprise pour le ministère lorsqu'une personne quitte les forces armées, pour des raisons médicales, et qu'elle a besoin de prestations d'invalidité ou d'une allocation pour perte de revenus, par exemple. Nous avons essayé, autant que possible, de combler l'écart jusqu'à maintenant, mais nous n'y sommes pas encore parvenus complètement.

Le médecin-chef est comme un système de santé provincial. Même entre les systèmes de santé au Canada, il n'y a pas toujours une transition en douceur ni une communication de renseignements médicaux. Ce n'est donc pas seulement une question de gouvernance. Il y a les lois et les règlements, et le médecin-chef joue un rôle clé à ce chapitre.

Cela dit, dans le contexte d'une transition efficace, si on adopte une démarche centrée sur les anciens combattants, où les forces armées et Anciens Combattants Canada collaborent du début à la fin, c'est-à-dire jusqu'à ce que la personne retire son uniforme, si cette personne a besoin de prestations d'ACC, tout cela devrait être réglé avant qu'elle ne quitte les forces armées. Pour ce qui est des personnes qui prennent leur retraite en bonne santé, mais qui doivent revenir dans le système, le ministère des Anciens Combattants pourra facilement consulter leur dossier de transition et prendre connaissance de leur situation.

Nous devons également nous assurer que les personnes qui ont pris leur retraite alors qu'elles étaient en bonne santé et qui doivent revenir dans le système en raison d'une maladie latente, inconnue ou nouvelle soient reconnues. Leur dossier médical indiquera tous les soins qu'elles ont reçus par le passé. Ce n'est donc pas une entité inconnue.

Je pense que j'ai répondu à votre question. C'est donc en partie une question de gouvernance. Nous voulons combler cet écart pour assurer une transition harmonieuse et veiller à ce que le dossier médical de la personne soit utilisé pour la suite des choses. Il y a quelquefois des différences d'un système à l'autre. Il est essentiel de savoir comment nous allons procéder, et ce ne sont pas toutes les décisions qui ont été prises encore à cet égard. En fait, nous sommes en train de déterminer la meilleure façon de mettre en place cette approche centrée sur les anciens combattants. Qu'est-ce qui amène l'ancien combattant à recevoir

the Armed Forces? Because you're right, the system that we have in the Armed Forces is triggered when you can no longer work in the Armed Forces, and it doesn't matter why. If you can't work anymore, then your insurance program kicks in, because it's insurance and you pay premiums.

Calling it a challenge function is probably too strong today because I think there's a very compassionate way that Veterans Affairs is doing this, but there is a function to determine: Is this a service-related injury or not for a retired individual? Did this happen as a result of service? Because that triggers a level of and certain types of benefits. Or did this happen for other reasons?

When you have to make that judgment, you're making a different judgment than I have to make or my organization has to make, which is quite binary: Can you serve or not?

Madam Chair, right now we are dealing with all of this and developing options to consider going forward to try to make it the best possible system that is veteran-centric, makes sense, is efficient and effective.

[Translation]

Senator Dagenais: I have one last question for you, General Vance. Correct me if I'm wrong, but I had the impression that, when you leave the Canadian Armed Forces, the reserve can be a refuge, that is, a person can leave the regular army to serve in the reserve. That could be a solution. Can you tell me why the reserve has lost the place it used to have? I know it is hard to find reservists. Can the reserve still provide a solution when a soldier wants to leave the regular forces?

Gen. Vance: Thank you, senator.

[English]

First, I don't want to be argumentative. The reserve is not a refuge. The reserve is a place where we want high-functioning, valuable people who are part of the defence of Canada in our obligations. But I don't think you meant it that way. Is it a place where people can turn to for employment? They can, provided there is room in the unit, that they have the right skill sets, that they are fit and ready to serve, they can do a component transfer out of the regular force into the reserve, but it's too hard, too complex.

une allocation pour perte de revenus ou des prestations d'assurance? Est-ce parce qu'il ne peut plus travailler au sein des forces armées? Car vous avez raison, le système que nous avons au sein de l'armée est déclenché lorsqu'une personne n'est plus apte à travailler, peu importe la raison. Si on ne peut plus travailler, le régime d'assurance entre en jeu, car il s'agit d'une assurance et qu'on paie des cotisations.

Je n'irais pas jusqu'à dire qu'il s'agit d'une fonction de vérification ou de remise en question, parce que je considère qu'Anciens Combattants aborde la situation avec une grande compassion. N'empêche qu'il faut tout de même déterminer si la blessure ou la maladie du membre à la retraite est liée au service ou non. Ses problèmes de santé sont-ils attribuables à son service? Le niveau et le type des prestations peuvent varier en conséquence. Est-ce que d'autres motifs sont en cause?

La décision que vous devrez prendre sera différente de la mienne ou de celle de mon organisation, qui est très binaire: pouvez-vous servir ou non?

Madame la présidente, sachez que nous nous penchons là-dessus en ce moment et que nous envisageons différentes options pour en arriver au meilleur système possible, un système centré sur les anciens combattants qui soit logique et efficace.

[Français]

Le sénateur Dagenais : J'ai une dernière question pour vous, général Vance. Corrigez-moi si je me trompe, mais j'avais l'impression que, lorsqu'on quitte les Forces armées canadiennes, la réserve peut être un refuge, c'est-à-dire qu'une personne peut quitter l'armée régulière pour aller servir dans la réserve. Cela pourrait être une solution. Pouvez-vous m'expliquer pourquoi la réserve aurait perdu la place qu'elle occupait? Je sais qu'on a de la difficulté à trouver des réservistes. La réserve peut-elle toujours offrir une solution lorsqu'un soldat veut quitter l'armée régulière?

Gén Vance : Merci, sénateur.

[Traduction]

Premièrement, je ne veux surtout pas m'opposer à ce que vous dites, mais je tiens à dire que la Force de réserve n'est pas un refuge. C'est un endroit où le personnel est hautement performant et aide grandement le Canada à s'acquitter de ses obligations en matière de défense. Toutefois, je ne pense pas que c'est ce que vous avez voulu dire. Est-ce que les gens peuvent se trouver un emploi au sein de la Force de réserve? Absolument, à condition qu'il y ait des postes vacants, que les personnes aient les compétences voulues, qu'elles soient aptes et prêtes à servir, qu'elles procèdent à un transfert de catégorie de service, c'est-à-dire qu'elles passent de la Force régulière à la Force de réserve, mais sachez que c'est un processus difficile et complexe.

As I said in my opening comments, I would like to make that far more porous in terms of transition.

If you retire from the Armed Forces, sever from the Armed Forces, regular force, and then go to re-sign up in the reserve because you want to maintain some identity with the military, you'd like to work part-time, you have something else going on in your life and you'd like to devote part-time work to it, you can do that. But it's too complex. It is Byzantine in terms of the process to go through. I want to make that very easy.

I don't want the reserve to become a place where, if you're no longer fit to serve in the regular force, you can simply step down into reserves. That's not what the reserve is for. The reserve needs to produce capability, and we want to fund and equip them adequately to do that job.

There should be opportunities for someone to go from the regular force into the reserve and back into the regular force if they want to be stable for a while or if they want to do that particular job for a while or want to specialize somewhere. We need to be able to do that and make it absolutely simple.

If you are injured in the Armed Forces or you would not qualify for recruitment and service in the regular force, some people see the Reserve Force as a place where they can go. We need to be very careful about that. We need to resist seeing the reserve as a place where you go if you can't serve in the regular force. It's a function of the time you can dedicate to it, which defines that part-time citizen soldier we so hugely value.

One of the things that I'm undertaking is, where someone is injured, to look at going beyond a three-year accommodation policy. Are there jobs in the Armed Forces where they could stay and finish their career but not be deployable? Is that possible? I'm being very candid with you. It's a very difficult thing to do, because Canadians want — and I need — to have an Armed Forces that will be deployable and available in crisis and conflict. If we have an Armed Forces made up of those who can and cannot deploy, then it makes it that much more difficult: only some of the people are deploying all of the time, other people are not deploying at all, only a part of the force is experiencing all the stress of deployments and all of those transitions and that unrestricted lifestyle, where others are not. That starts to become unfair to those who need to be able to rotate jobs that are somewhat more static. So we have to be careful here.

That said, I am looking at it. I look forward to providing advice to my minister and to the government as we go forward on how best to manage this.

I'll tell you why. Someone with an injury but still capable of performing in a role and even — people call them office jobs. There are no office jobs in the Armed Forces. Everybody is subject to call, but day to day, you might go to the office.

Comme je l'ai dit dans ma déclaration, j'aimerais que la transition soit plus fluide.

Si une personne se retire des forces armées, si elle quitte la Force régulière et se met à la disposition de la Force de réserve, soit parce qu'elle veut conserver un statut militaire ou travailler à temps partiel, par exemple s'il y a quelque chose qui se passe dans sa vie et qu'elle aimerait s'y consacrer à temps partiel, c'est possible, mais c'est beaucoup trop complexe. Le processus est d'une complexité déconcertante. J'aimerais pouvoir le simplifier.

Je ne voudrais pas que la Force de réserve devienne une solution de dernier recours vers laquelle se tournent les membres qui ne sont plus aptes à servir dans la Force régulière. Ce n'est pas là le but de la Force de réserve. Elle doit générer la capacité voulue, et nous voulons la financer et l'équiper en conséquence.

Il devrait être possible pour une personne de passer de la Force régulière à la Force de réserve, puis de nouveau à la Force régulière, si elle souhaite avoir une période de stabilité ou se spécialiser dans un domaine quelconque. Il faut absolument simplifier cette transition.

Lorsqu'une personne s'est blessée dans les forces armées ou ne s'est pas qualifiée pour servir dans la Force régulière, certains voient la Force de réserve comme une solution de rechange. Il faut faire très attention. La Force de réserve ne doit pas être considérée comme une voie de garage. Les réservistes sont des soldats citoyens à temps partiel dont la contribution est extrêmement précieuse.

Ce que j'essaie de faire ici, lorsqu'une personne est blessée, c'est de regarder au-delà de la politique de transition de trois ans. Y a-t-il des emplois au sein des forces armées que cette personne pourrait occuper pour le reste de sa carrière sans être déployée? Est-ce envisageable? Je vais être très franc avec vous. C'est très difficile à faire, parce que les Canadiens veulent avoir — et en ont besoin — des membres qui pourront être déployés et qui seront prêts à intervenir dans des situations de crise et de conflit. Si, au sein des forces armées, nous avons des gens qui peuvent être déployés et d'autres non, cela rend les choses plus difficiles. Certaines personnes sont déployées tout le temps, d'autres jamais, alors ce sont toujours les mêmes qui subissent tout le stress des déploiements, des transitions et de ce mode de vie. Il ne faut pas être injuste envers ceux qui sont capables d'alterner les tâches qui sont en quelque sorte plus statiques. Nous devons donc faire preuve de prudence ici.

Cela dit, j'examine la situation. Je me réjouis à la perspective de donner, dans les mois ou les années à venir, des conseils au ministre et au gouvernement sur la meilleure façon de gérer cette situation.

Je vais vous expliquer pourquoi. Une personne blessée peut être encore capable de jouer un rôle ou même d'assumer ce que les gens appellent un emploi de bureau. Toutefois, il n'y a pas d'emplois de bureau dans les forces armées. Il se peut que,

The fact is we have invested so much in that person. We've given them that identity. We've given them leadership and technical skills where they may be able to offer something of incredible value in continued service to the Armed Forces if they want to and it works for us.

Ultimately, it's service before self. We have to be able to do the job that the country demands of us before we look after ourselves. It's fundamental to who we are. Sometimes people lose sight of that. Nonetheless, I think there is opportunity here.

I know it's a long answer, but I would just say one other thing. At some point, those individuals will have to transition out of uniform. We all do. We all have to transition eventually. I want to make certain that if someone has a legitimate career path that goes from regular force to reserve in terms of time spent and then retirement and then do something else, I don't see that as a bad thing. I think that may be a valuable way for some people to reduce the amount of regular-force time they're spending and more reserve time. They can devote more time to other things.

We'll have to look at conditions of service and the financial aspects around this. You cannot retire from the Armed Forces and collect your full pension and serve in the Reserve Force and collect your full paycheque. It's called double-dipping. It used to be done; it's not done so much anymore.

Senator Wallin: To that very point, I met a young woman who was a pilot. She had some hearing loss. She's perfectly deployable, except as a pilot, but there are many other jobs she could do on that front. So there are a lot of people.

The Morale and Welfare Services, where does that fit in your new system?

Gen. Vance: The Director General of Morale and Welfare Services reports to me directly on my non-public fund responsibilities and reports through the Chief of Military Personnel as Director General of Military Family Services, DGMFS.

quotidiennement, vous vous rendiez à un bureau pour travailler, mais tous les membres peuvent être appelés à servir sur le terrain.

Le fait est que nous avons beaucoup investi dans cette personne. Nous lui avons fourni cette identité, nous lui avons appris le leadership et nous lui avons permis d'acquérir des compétences techniques. En poursuivant son service au sein des forces armées, si elle le souhaite et si cela nous convient, elle pourrait être en mesure d'offrir un travail d'une incroyable valeur.

Au bout du compte, le service l'emporte sur la personne. Nous devons être en mesure de faire le travail que notre pays exige de nous, avant de prendre soin de nous-mêmes. C'est l'essence même de ce que nous sommes. Parfois, les gens perdent cela de vue. Néanmoins, je pense que des possibilités existent.

Je sais que ma réponse est longue, mais j'aimerais simplement ajouter un autre commentaire. À un moment donné, ces personnes devront quitter l'uniforme. Nous passons tous par là. Tôt ou tard, nous devons tous effectuer la transition vers la vie civile. Je veux m'assurer que, si le cheminement de carrière de quelqu'un consiste à passer du temps dans la Force régulière, puis dans la réserve, pour finir par prendre sa retraite et faire quelque chose d'autre, je ne considérerai pas cela comme un revers. Je pense que cela peut être une façon valable pour certaines personnes de réduire la durée de leur service dans la Force régulière et de passer davantage de temps dans la réserve. Ainsi, ils peuvent consacrer plus de temps à d'autres activités.

Nous allons devoir examiner les conditions de service et les aspects financiers liés à ce cheminement de carrière. Vous ne pouvez pas prendre votre retraite des forces armées et recevoir une pleine pension, tout en étant pleinement rémunéré pour un emploi dans la Force de réserve. On appelle cela un cumul de traitement et de pension. Cela se faisait dans le passé, mais ce n'est plus vraiment le cas maintenant.

La sénatrice Wallin : En ce qui concerne cette même question, j'ai rencontré une jeune femme qui était pilote et qui a partiellement perdu son ouïe. Elle peut être déployée sans problème, sauf comme pilote. Cependant, il y a de nombreux autres postes qu'elle pourrait occuper dans ce domaine. Il y a donc un grand nombre de gens dans cette situation.

Quel rôle le programme Services de bien-être et moral des Forces canadiennes joue-t-il dans votre système?

Gén Vance : Le directeur général du programme Services de bien-être et moral des Forces canadiennes me rend des comptes directement, compte tenu de mes responsabilités non liées à des fonds publics, et rend des comptes au Chef du personnel militaire en tant que directeur général des Services aux familles des militaires.

Morale and welfare services are critical. It's a very old system. It's been around since the First World War, where demobilized soldiers and their families needed support. It's done through public and non-public support.

It is a vibrant, active part of what we do in the Armed Forces: everything from providing families recreation and family services to offering opportunities for youth. It's an incredibly important part of what we do.

I've expressed this thought at the CDA conference, where we need to reinforce that in a fairly significant way. As we look at support to families, we are an organization that used to be housed on bases, quite contained from the Canadian population. We had our own police force, shopping centres and whatnot. You lived a somewhat subsidized life. That's gone away. We're now largely out in the economy.

In doing that, we lost a little bit of the care for the community that can come from being contained on a base, having a level of service standard that was more or less the same across the country and overseas. That sort of certainty of quality of life, that regular existence that could occur no matter where you were, that's gone away. You can still live on base in some areas, but you buy a house, and you're subject to the market volatility. There may or may not be the services, the education, a doctor and all the rest for you.

Morale and Welfare Services and Family Services are going to become increasingly important as we try to provide that almost sort of virtual base for people to connect to, whether it's the Family Resource Centre or the services that are provided from DGMFS that help you adjust, transition between moves and make certain that you can settle into your community. They have a role to play in all of that. While you're posted somewhere, your quality of life is as high as it can be given that you've been transient.

Senator Wallin: I'm asking because the families have to transition out as well, not just the CF member.

Gen. Vance: I couldn't agree with you more. In fact, it's true that all of the transitions that a military member undertakes during their service is amplified into the family, from changing schools to changing neighbourhoods, friends and jobs. All of that has to change for the family, yet the member experiences that

Le programme Services de bien-être et moral des Forces canadiennes est essentiel. Ce système est très ancien. Il existe depuis la Première Guerre mondiale, à l'époque où les soldats démobilisés et leur famille avaient besoin de soutien. Le programme repose sur une aide publique et non publique.

Cela représente une part active et dynamique des activités que nous exerçons dans les forces armées. Il s'agit d'activités de toutes sortes qui vont des services de loisirs et d'aide fournis aux familles aux perspectives offertes aux jeunes. C'est une partie très importante de ce que nous faisons.

Au cours de la Conférence des Associations de la Défense, j'ai communiqué l'idée selon laquelle il est nécessaire que nous renforçons considérablement ces activités. Lorsque nous examinons l'aide aux familles, nous devons tenir compte du fait que, dans le passé, nous étions logés sur les bases militaires et très isolés de la population canadienne. Nous avons nos propres services de police, nos propres centres commerciaux, et cetera. Notre mode de vie était un peu subventionné. Ces avantages ont disparu. Dans la plupart des cas, nous participons maintenant à l'économie.

Ce faisant, nous avons perdu un peu de l'attention que nous recevions en étant confinés sur une base et en bénéficiant d'une norme de service plus ou moins égale partout au pays et à l'étranger. Ce genre de certitude en matière de qualité de vie, cette existence régulière que vous pouviez mener peu importe où vous vous trouviez, s'est envolé. Dans certaines régions, vous pouvez toujours vivre sur des bases, mais vous devez acheter une maison, et vous êtes soumis à la volatilité des marchés. En outre, la base peut vous offrir ou non des services, des établissements d'enseignement, un médecin et tout le reste.

Le programme Services de bien-être et moral des Forces canadiennes et les Service familiaux vont devenir de plus en plus importants alors que nous tentons d'offrir un genre de base militaire virtuelle à laquelle les gens peuvent se rattacher, qu'il s'agisse du Centre de ressources à la famille ou des services offerts par la Direction générale des services aux familles des militaires qui vous aident à vous adapter, à effectuer la transition d'un déménagement à l'autre, et qui veillent à ce que vous vous établissiez dans votre collectivité. Ces programmes ont un rôle à jouer dans toutes ces étapes. Pendant que vous êtes posté quelque part, ces services garantissent que votre qualité de vie est aussi élevée qu'elle peut l'être compte tenu du fait que vous êtes de passage.

La sénatrice Wallin : Je pose la question parce que non seulement les membres des Forces canadiennes doivent effectuer la transition, mais aussi leurs familles.

Gén Vance : Je suis tout à fait d'accord avec vous. En fait, il est vrai que toutes les transitions qu'un militaire entreprend au cours de son service s'étendent à sa famille, qu'il s'agisse d'un changement d'écoles ou d'un changement de voisinage, d'amis ou d'emplois. La famille doit vivre tous ces changements.

everything is more or less taken care of. You're going to a new job, it's all done. So I would say it's harder on families.

Then that final transition, that family may be in a place they never expected to be. They haven't decided to move somewhere different at that time or the time available to them, and there they are; they're stuck somewhere. They need a huge amount of attention at this juncture — everything from finding meaningful employment for the member and the spouse, to finding medical support or a family doctor, or what have you.

My aspiration here is that part of that transition support is that the family has been well counselled and supported as they're about to experience this significant change in their life. There has to be support for the family, too; I couldn't agree more.

Senator Wallin: Do you put it into the personnel administration branch or does it stay separate?

Gen. Vance: The professional transition services will be done by the transition unit.

I would like to see the range of benefits. There's a pilot project going on right now for veterans to access our MFRCs. I think it should be a matter of course that veterans have access to our MFRCs, recreational programs and all the rest. I would like to see that. I see no reason to bar them from it, other than making sure we have the resources to be able to handle that.

We are a community in Canada of a million people, if you think of all the people connected to the forces in one way or another. We do not have a military family support structure through our MFRCs or otherwise that could support a million people. So we have to look at this in terms of resources, what programs are needed and how to create that sense of community, which is really important.

Senator Wallin: I want to follow up. This is kind of a different topic, but the CF Ombudsman has, as I'm sure you know, called for a permanent independent office of the ombudsman that would report to Parliament rather than through the minister and, more often, the DM, who are the people whose work he's assessing and of whom he may be critical. I can certainly understand why the ministers don't really embrace this idea enthusiastically, because it does mean this stuff would become public fodder. All of the negative stories tend to get more ink than the positive stories.

Malgré cela, le militaire se rend compte que tout a plus ou moins été réglé pour lui. Si vous passez à un nouvel emploi, tout est prêt pour vous. Je dirais donc que le processus de transition est plus difficile pour les familles.

Puis il y a la transition finale au cours de laquelle la famille peut se trouver à un endroit où elle ne s'était jamais attendue à être. La famille n'a pas choisi de déménager à un autre endroit à ce moment donné ou au moment mis à sa disposition et, malgré cela, elle se retrouve là-bas; elle est coincée quelque part. À ce stade, les membres de la famille ont besoin de beaucoup d'attention — de toutes sortes de services qui vont d'une assistance pour permettre au membre et à son conjoint de trouver des emplois valorisants à une aide pour leur permettre de trouver un soutien médical ou un médecin de famille, et cetera.

J'aspire à ce que, dans le cadre de l'aide à la transition, la famille ait été bien conseillée et appuyée avant de vivre cet important changement dans leur vie. Je suis tout à fait d'accord pour dire que la famille doit être également soutenue.

La sénatrice Wallin : Confiez-vous ces services à la Direction générale de l'administration du personnel, ou demeurent-ils distincts?

Gén Vance : Les services de transition professionnels seront offerts par le service de transition.

J'aimerais qu'un éventail d'avantages soit offert. À l'heure actuelle, un projet pilote est en cours qui permet aux anciens combattants d'avoir accès aux Centres de ressources pour les familles des militaires, les CRFM. J'estime que les anciens combattants devraient avoir automatiquement accès à nos CRFM, nos programmes de loisirs et tout le reste. J'aimerais que ce soit le cas. Je ne vois aucune raison de leur en interdire l'accès, si ce n'est que pour nous assurer que nous disposons des ressources nécessaires pour gérer les demandes supplémentaires.

Au Canada, notre communauté compte un million de personnes, si vous prenez en compte tous les gens qui sont reliés aux forces d'une manière ou d'une autre. Nos CRFM ou nos autres programmes ne disposent pas d'une structure d'aide aux familles des militaires qui permet de soutenir un million de personnes. Nous devons donc étudier cet enjeu du point de vue des ressources, des programmes requis et de la manière de créer un sentiment de communauté, ce qui importe énormément.

La sénatrice Wallin : Je souhaite faire un suivi. Il s'agit en quelque sorte d'un sujet différent, mais, comme vous le savez, j'en suis sûre, l'ombudsman des Forces armées canadiennes a demandé d'avoir un bureau permanent indépendant qui rendrait des comptes directement au Parlement plutôt que par l'entremise du ministre ou, très souvent, du sous-ministre, c'est-à-dire les personnes dont il évalue le travail et qu'il peut critiquer. Je peux certainement comprendre pourquoi les ministres ne souscrivent pas à cette idée avec beaucoup d'enthousiasme, étant donné que cela aurait pour effet de donner ces questions en pâture au

Do you see, however, any benefit in their being independent officers of Parliament, reporting to Parliament rather than to the minister?

Gen. Vance: This is very far outside my lane, and I am really not qualified to comment on it.

I can tell you that I have experienced a tremendous, positive working relationship with the ombudsman. Many of the things we have been working on successfully have become subjects of their reports. Therefore I am, by definition, supportive of it. Everything I've just described to you in terms of transition — I've been working on this before the reports came out. So I am, of course, delighted to see the attention paid.

Sometimes I have a different opinion on how to execute a plan, as is my right and our right in defence and the Armed Forces, to look at all aspects of how we put something into practice. But I absolutely welcome the comments and recommendations by the ombudsman. I've seen no instance that I can think of where I have had a vastly different opinion about the nature of the problem. There are some nuances and differences sometimes — but rarely — in what the solution looks like. For instance, one of the ombudsman's reports was that the Surgeon General should be the decider on whether something is a service- or non-service-related injury. That's the ombudsman commenting on how to solve a problem, not what the problem is, then putting the problem before those who are qualified to make a full analysis of how one might solve that problem. But I have no issue whatsoever with the fact that there's a problem.

In that case, it's as I described to you. It doesn't matter what the Surgeon General does if 75 per cent of the people who are coming to VAC are doing so after they've served. It would solve part of the problem part of the time but not the whole thing.

If we're going to solve something and be fair to everybody, we have to look wider.

There is broad agreement, at least from me, that what the ombudsman has recommended in his reports in terms of identifying a problem. I see very little daylight there between us.

At this juncture, I'm not commenting whatsoever on his status. I think it's working fine the way it is.

public. Les histoires négatives ont tendance à faire couler beaucoup plus d'encre que les histoires positives.

Cependant, voyez-vous des avantages à ce que les ombudsmans soient des mandataires indépendants du Parlement, qui rendent des comptes au Parlement plutôt qu'au ministre?

Gén Vance : Cette question dépasse de loin la portée de mon mandat, et je n'ai pas vraiment les qualifications requises pour y répondre.

Je peux vous dire que j'entretiens une relation de travail très positive avec l'ombudsman. Bon nombre des enjeux auxquels je m'attaque avec succès ont été abordés par la suite dans ses rapports. Donc, par définition, je suis bien disposé à l'égard de son rôle. Je travaillais à tout ce que je viens de vous décrire au sujet du processus de transition, avant que les rapports soient rendus publics. Par conséquent, je suis bien sûr ravi de constater l'attention qui est prêtée à ces enjeux.

Parfois, je ne partage pas l'opinion de l'ombudsman sur la façon d'exécuter un plan, comme c'est mon droit ou notre droit, en tant que membres de la Défense et des forces armées, d'examiner toutes les facettes de la façon dont nous mettrons quelque chose en pratique. Cependant, j'accueille favorablement les commentaires et les recommandations de l'ombudsman. Je ne me souviens d'aucun cas où mon point de vue a grandement différé du sien à propos de la nature du problème. Il arrive parfois mais rarement que l'apparence de nos solutions comporte quelques différences. Par exemple, dans l'un des rapports de l'ombudsman, il indique que le médecin-chef devrait déterminer si une blessure est liée ou non au service. Dans ce cas-là, l'ombudsman formule des observations sur la façon de résoudre un problème, au lieu de formuler des observations sur la nature du problème et de présenter ensuite le problème à ceux qui ont les qualifications requises pour procéder à une analyse complète de la façon dont le problème pourrait être résolu. Toutefois, je n'ai absolument aucune réticence à reconnaître le fait qu'un problème existe.

Dans le cas en question, le problème est tel que je vous l'ai décrit. Ce que fait le médecin-chef importe peu si 75 p. 100 des gens qui consultent ACC le font après avoir servi. Cela réglerait une partie du problème dans une partie des cas, mais pas le problème en entier.

Si nous voulons remédier à un problème et être équitables envers tous, nous devons ratisser plus large.

Nous approuvons en général — du moins, dans mon cas — ce que l'ombudsman a recommandé dans ses rapports en ce qui concerne la détection d'un problème. Je vois très peu de différences entre nos observations à cet égard.

À ce stade-ci, je ne ferai pas de commentaires à propos de son statut. Je pense que les choses fonctionnent bien telles qu'elles sont.

Senator Wallin: Understood. Thank you.

The Chair: One issue that was brought up is that if a person joins the service, they can go to an online portal and get everything — all the issues they have, have face-to-face contact online — it's all on one portal.

But this is not the case for veterans. The veterans ombudsman told us there are multiple layers and separate organizations. Currently, there are 15 different organizations involved in members' transition process, each with their own accountability framework, mandates and processes. I don't expect you to comment on that, but perhaps when you're looking at professionalizing both entering and leaving, maybe you can look at the online portal.

General, I want to say to you that last Sunday, Senator White and I were at the memorial service at Vimy. We were both there, and it was a very touching moment. I could not help but think that we are in very rough times at the moment, and you have a lot on your shoulders with what may come.

But, through you, to convey on behalf of our committee and on behalf of the Senate, please convey to your men and women that we respect what they do, we have confidence in what they do and we certainly are worried about their safety as well.

Thank you very much for all the work that you and your men and women do on behalf of Canada.

(The committee adjourned.)

La sénatrice Wallin : J'ai compris. Merci.

La présidente : L'une des questions qui ont été soulevées, c'est que, lorsqu'une personne s'inscrit dans les forces, elle peut consulter un portail en ligne et tout obtenir — elle peut entamer en ligne une communication face à face afin de régler tous les problèmes qu'elle rencontre. Tout se trouve sur un seul portail.

Toutefois, ce n'est pas le cas pour les anciens combattants. L'ombudsman des vétérans nous a dit que plusieurs paliers de service existent et qu'ils sont offerts par des organisations distinctes. À l'heure actuelle, 15 différentes organisations jouent un rôle dans le processus de transition des membres, et chacune d'elles a un cadre de responsabilisation, un mandat et des processus qui lui sont propres. Je ne m'attends pas à ce que vous formuliez des observations à ce sujet, mais, lorsque vous envisagerez de professionnaliser le processus d'arrivée et de départ des membres, vous pourriez peut-être examiner le portail en ligne.

Général, je tiens à vous dire que, dimanche dernier, le sénateur White et moi avons assisté au service commémoratif qui s'est déroulé à Vimy. Nous étions tous deux là-bas, et c'était un moment très touchant. Je n'ai pu m'empêcher de songer à la période difficile que nous traversons en ce moment et au lourd fardeau qui pèse sur vos épaules, compte tenu de ce qui pourrait survenir.

Au nom de notre comité et du Sénat, veuillez dire à vos hommes et vos femmes que nous respectons ce qu'ils font, que nous avons confiance en leurs actions et qu'en outre, nous sommes assurément inquiets pour leur sécurité.

Je vous remercie infiniment de tout le travail que vous, vos hommes et vos femmes accomplissez au nom du Canada.

(La séance est levée.)

WITNESSES

Wednesday, March 29, 2017

Veterans Ombudsman:

Guy Parent, Veterans Ombudsman;

Sharon Squire, Deputy Veterans Ombudsman and Executive Director of Operations.

Wednesday, April 12, 2017

National Defence and the Canadian Armed Forces:

General Jonathan Vance, Chief of the Defence Staff.

TÉMOINS

Le mercredi 29 mars 2017

Ombudsman des vétérans :

Guy Parent, ombudsman des vétérans;

Sharon Squire, ombudsman adjointe des vétérans et directrice exécutive des opérations.

Le mercredi 12 avril 2017

Défense nationale et les Forces armées canadiennes :

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