

**EVIDENCE**

OTTAWA, Monday, May 31, 2021

The Standing Senate Committee on National Security and Defence met by videoconference this day at 2 p.m. [ET] to study matters relating to national defence and security generally, including veterans affairs, as stated in rule 12-7(15).

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

[*English*]

**The Chair:** Good afternoon, everyone. Honourable senators, I'm Gwen Boniface, senator from Ontario, and I have the pleasure of chairing this meeting.

Today we are conducting a public meeting of the Standing Senate Committee on National Security and Defence via video conference. Thank you in advance, senators, for your patience as we adapt to this way of holding our meetings.

Before we begin, I'd like to remind senators to keep their microphones muted at all times, unless recognized by name by the chair, and avoid switching from one language to the other in the same intervention.

Should any technical challenges arise, particularly in relation to interpretation, please signal this to the chair or the clerk and we will work to resolve the issue.

Please note that we may need to suspend during these times as we need to ensure that all members are able to participate fully.

Finally, I would like to remind all participants that Zoom screens should not be copied, recorded or photographed. You may use and share official proceedings posted on the SenVu website for that purpose.

I would now like to introduce the members of the committee who are participating in this meeting: Senator Boisvenu, deputy chair of the committee; Senator Dagenais, deputy chair of the committee; Senator Dalphond, fourth member of the steering committee; Senator Busson; Senator Cotter; Senator Jaffer; Senator Martin; Senator McPhedran; Senator Moodie; Senator Oh; and Senator Richards.

Senators, to ease the flow of this virtual meeting, I have prepared a list of questioners, starting with members of the steering committee, followed by the rest of the committee members on rotation. If senators do not have a question, they are asked to signal this to the clerk via the Zoom chat. For both panels today, the witnesses have been given up to 10 minutes for opening remarks, and senators will be given four minutes each for questions.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le lundi 31 mai 2021

Le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui par vidéoconférence, à 14 heures (HE), afin d'étudier toute question concernant la sécurité nationale et la défense en général, notamment les anciens combattants, tel qu'établi à l'article 12-7(15) du Règlement.

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

[*Traduction*]

**La présidente :** Bonjour à tous. Honorables sénateurs, je m'appelle Gwen Boniface, je suis sénatrice de l'Ontario, et j'aurai l'honneur de présider la réunion.

La séance du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense est publique et se déroule par vidéoconférence. Honorables sénateurs, je vous remercie à l'avance de votre patience alors que nous nous adaptons à la nouvelle façon de tenir nos réunions.

Avant de commencer, je rappelle aux sénateurs de mettre leur microphone en sourdine en tout temps, à moins que je les nomme pour leur donner la parole. Je vous prierais également de ne pas alterner entre les deux langues durant une intervention.

En cas de difficulté technique, et notamment pour ce qui concerne l'interprétation, veuillez nous en informer, la greffière ou moi, et nous tâcherons de trouver une solution.

Sachez que nous pourrions alors devoir suspendre les travaux à ces moments, car nous devons nous assurer que tous les membres sont en mesure de participer pleinement à la réunion.

Pour terminer, je rappelle aux participants qu'il est interdit de faire des saisies, des enregistrements ou des photographies des écrans Zoom. Vous pourrez utiliser et diffuser les délibérations officielles, qui sont publiées à ces fins sur le site Web SenVu.

Sans plus tarder, je vous présente les membres du comité qui participent à la réunion : le sénateur Boisvenu, vice-président du comité; le sénateur Dagenais, vice-président du comité; le sénateur Dalphond, quatrième membre du comité directeur; la sénatrice Busson; le sénateur Cotter; la sénatrice Jaffer; la sénatrice Martin; la sénatrice McPhedran; la sénatrice Moodie; le sénateur Oh et le sénateur Richards.

Honorables sénateurs, afin de favoriser le bon déroulement de la réunion virtuelle, j'ai préparé une liste des sénateurs qui souhaitent poser des questions. Les membres du comité directeur figurent au haut de la liste, et suivront à tour de rôle les autres membres du comité. Les sénateurs qui n'ont pas de question à poser sont invités à l'indiquer à la greffière dans le clavardage Zoom. Nous recevons aujourd'hui deux groupes de témoins, qui disposeront chacun de 10 minutes pour nous présenter leur

Honourable senators, for our first panel today, we're pleased to have appearing before us, from Veterans Affairs Canada, Charlotte Bastien Assistant Deputy Minister, Strategic Oversight and Communications; Mr. Rick Christopher, Assistant Deputy Minister, Strategic Policy and Commemoration; and Ms. Amy Meunier, Director General, Centralized Operations.

On behalf of the committee, I would like to thank the three of you for appearing on short notice, and I turn the floor over to you, Ms. Bastien.

**Charlotte Bastien, Assistant Deputy Minister, Strategic Oversight and Communications, Veterans Affairs Canada:** Madam Chair, members of the committee, it is my pleasure to be here today on behalf of the Minister of Veterans Affairs, the Honourable Lawrence MacAulay, to speak about the work our department is doing to support Canada's veterans and their families.

First, I would like to acknowledge our just-retired deputy minister, General Natynczyk, for the outstanding leadership he provided over the past six and a half years.

We all wish him well in retirement, and we look forward to working with our incoming deputy minister, Paul Ledwell, as we continue to serve Canada's veterans with the care, compassion and respect they deserve.

[*Translation*]

At Veterans Affairs Canada, our mission is to provide exemplary, client-centred services and benefits that respond to the needs of veterans, our other clients, and their families, in recognition of their services to Canada; and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians. To fulfill this mission, Veterans Affairs Canada provides a suite of benefits and supports to aging World War II veterans, Korean War veterans and modern day Canadian Armed Forces veterans. These include disability pensions and awards; other financial and treatment benefits; physical, psychological and vocational rehabilitation services; case management; career transition services; and support for families.

VAC also organizes and supports commemorative events and initiatives across Canada and overseas to recognize the role veterans have played in shaping our nation.

déclaration liminaire. Les sénateurs auront ensuite quatre minutes pour poser leurs questions.

Honorables sénateurs, nous recevons en premier lieu des représentants d'Anciens Combattants Canada, ou ACC. Il s'agit de Mme Charlotte Bastien, sous-ministre adjointe, Supervision stratégique et Communications; de M. Rick Christopher, sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration, et de Mme Amy Meunier, directrice générale des opérations centralisées. Soyez les bienvenus.

Au nom du comité, je vous remercie tous les trois d'avoir répondu à notre invitation à si court préavis. Madame Bastien, vous avez la parole.

**Charlotte Bastien, sous-ministre adjointe, Supervision stratégique et Communications, Anciens Combattants Canada :** Madame la présidente, distingués membres du comité, je suis ravie de pouvoir vous parler, au nom du ministre des Anciens Combattants, l'honorable Lawrence MacAulay, du travail accompli au sein du ministère pour venir en aide aux anciens combattants canadiens et à leur famille.

Je voudrais tout d'abord souligner la contribution et le leadership exceptionnel du général Natynczyk qui, après six années et demie, vient de prendre sa retraite de son poste de sous-ministre.

Nous lui adressons nos meilleurs vœux pour sa retraite. Nous sommes aussi impatients de collaborer avec son successeur, M. Paul Ledwell, afin de continuer à servir les anciens combattants canadiens avec le soin, la compassion et le respect qu'ils méritent.

[*Français*]

La mission d'Anciens Combattants Canada consiste à fournir des services et des avantages axés sur le client qui sont exemplaires et adaptés aux besoins des vétérans, de nos autres clients et des familles de ceux-ci, de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de toute la population canadienne le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices. Pour remplir cette mission, Anciens Combattants Canada offre un ensemble d'avantages et de mesures de soutien aux vétérans de la Seconde Guerre mondiale, aux vétérans de la guerre de Corée et aux vétérans des Forces armées canadiennes de l'ère moderne. Il s'agit notamment des mesures suivantes : des programmes de pensions et d'indemnités d'invalidité, des avantages financiers et médicaux, des soins physiques ou psychologiques et des services de réadaptation, de la gestion de cas, des services de transition de carrière ainsi que du soutien aux familles.

De plus, ACC organise et soutient des initiatives et des événements commémoratifs au Canada et à l'étranger pour reconnaître le rôle que les vétérans ont joué dans la construction de notre nation.

It also provides services to the Royal Canadian Mounted Police's currently serving and former members and their survivors, including the administration of pensions; health care benefits and case management services; and access to operational stress injury clinics.

[English]

As you can see, the well-being of our veterans, their families and their survivors is our top priority, both in mandate and in function.

While the pandemic has placed an enormous strain on all Canadians, on those we serve and on VAC employees and their families, we adapted quickly to ensure that veterans continued to receive their benefits during this incredibly challenging time.

Since the pandemic started, more than \$4.4 billion has been paid out to veterans and other clients through disability and financial benefits programs. Since 2016, the government has invested more than \$10 billion in new money for veterans and their families.

Our employees have been reaching out to thousands of vulnerable veterans to ensure they know they can turn to the department for support.

From their home offices, our people have been answering calls, responding to secure messages, making decisions on disability claims and issuing payments. Despite working from a distance, they've continued to provide rehabilitation, transition services, case management and guided support.

[Translation]

We have also moved various treatments and services to a virtual approach. For example, occupational therapists are providing virtual assessments to ensure that veterans are receiving the equipment they need to maintain safety in their homes. We have extended telehealth coverage to include mental health, physiotherapy, occupational therapy and other treatments.

And we have used the Veterans Emergency Fund to its full extent while also supporting organizations through the Veterans Organizations Emergency Support Fund.

We have adapted to ensure veterans' needs are met, and we have kept working on our top departmental priority, which is to reduce the time it takes for veterans to receive decisions on their disability claims.

Nous fournissons également des services aux membres actuels et anciens de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs survivants, notamment l'administration des pensions, les avantages pour soins de santé, des services de gestion de cas, ainsi que l'accès à des cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel.

[Traduction]

Comme vous pouvez le constater, notre grande priorité est le bien-être de nos anciens combattants, de leur famille et de leurs survivants. C'est notre mandat et il se reflète dans nos activités.

Nous le savons tous, la pandémie a mis tous les Canadiens à rude épreuve, y compris ceux que nous desservons, les employés d'ACC et leur famille, mais nous avons réagi rapidement pour nous assurer que les anciens combattants continuent de toucher leurs prestations pendant cette période incroyablement difficile.

Depuis le début de la pandémie, nos programmes de prestations d'invalidité et d'avantages financiers ont versé plus de 4,4 milliards de dollars aux anciens combattants et à nos autres clients. Depuis 2016, le gouvernement a investi plus de 10 milliards de dollars supplémentaires pour les anciens combattants et leur famille.

Nos employés ont établi des contacts avec des milliers d'anciens combattants vulnérables et leur ont rappelé qu'ils peuvent s'adresser au ministère s'ils ont besoin d'aide.

De leur bureau à domicile, nos gens ont répondu aux appels et aux messages sécurisés, ils ont pris des décisions concernant des demandes de prestations d'invalidité et ils ont fait le nécessaire pour que les paiements soient effectués. Même à distance, ils ont continué de fournir des services de réadaptation, de transition de carrière, de gestion de cas et de soutien encadré.

[Français]

Nous avons également pris des mesures afin que divers traitements et services soient offerts virtuellement. Par exemple, les ergothérapeutes font des évaluations virtuelles pour s'assurer que les vétérans reçoivent l'équipement nécessaire au maintien de la sécurité de leur domicile. Nous avons élargi la couverture en télésanté pour inclure la santé mentale, la physiothérapie, l'ergothérapie et d'autres traitements.

Nous avons aussi pleinement utilisé le Fonds d'urgence pour les vétérans, tout en soutenant les organismes par l'intermédiaire du Fonds d'urgence à l'appui des organismes de vétérans.

Nous nous sommes adaptés en vue de répondre aux besoins des vétérans, et nous avons continué de travailler sur le dossier ministériel prioritaire, qui vise à réduire le temps nécessaire pour que les vétérans reçoivent une décision concernant leurs demandes de prestations d'invalidité.

[English]

The \$192 million that VAC received through the Economic and Fiscal Snapshot 2020 has allowed us to recruit over 500 term employees.

The new hires are primarily focused on the most common applications that we receive, which include hearing loss, tinnitus, post-traumatic stress disorder and musculoskeletal conditions. By having these new employees focus on these applications, the aim is to minimize the time spent on training and maximize the time spent making decisions, ensuring that veterans are receiving responsive and efficient service.

As capacity allows, the plan is to train these employees on additional types of conditions so workloads can be managed effectively.

With more adjudicators, and with work to use new approaches and leverage innovation, we have reduced the number of applications beyond our service standard to just over 15,000 as of March 31.

This is down from 22,000 almost a year ago. The goal is that by March 2022, the combined effort of our staff will mean fewer veterans waiting beyond our 16-week service standard.

[Translation]

Madam Chair, even with the pandemic, the minister has continued to actively engage with VAC stakeholders through ministerial advisory groups. And he has spoken with many veterans about how they and their families are experiencing the pandemic and what support we, as a department, can provide.

These conversations have really been quite significant in helping us adjust our services and programming as needed.

VAC also continues to talk regularly with veterans and other stakeholders about how to improve service delivery.

The department's new Let's Talk Veterans website is allowing a greater number of people to have their say on issues that matter to veterans and their families.

On the site, they can currently take part in a consultation about how to improve the disability benefits application process.

[Traduction]

Les 192 millions de dollars qui ont été annoncés dans le Portrait économique et budgétaire ont permis à ACC d'engager plus de 500 employés nommés pour une période déterminée.

Les nouveaux employés ont été affectés surtout au traitement des demandes de prestations les plus fréquentes, telles que celles qui concernent des déficiences auditives, les acouphènes, le trouble de stress post-traumatique, ou TSPT, et les troubles musculosquelettiques. Nous avons affecté les nouveaux employés au traitement de ces demandes pour réduire le temps de formation et optimiser le temps consacré aux processus décisionnels, afin que les services offerts aux anciens combattants soient efficaces et adaptés à leurs besoins.

Dans la mesure de notre capacité, nous projetons de former ces employés afin qu'ils puissent traiter des demandes concernant d'autres problèmes de santé. Cela permettrait une gestion plus efficace de la charge de travail.

L'augmentation du nombre d'arbitres, le renouvellement des méthodes et les innovations nous ont permis de réduire le nombre de demandes non réglées dans le délai prévu par la norme de service à un peu plus de 15 000 au 31 mars.

Il y a un an, ce nombre s'établissait à 22 000. C'est encourageant puisque notre objectif pour mars 2022 est de mobiliser l'ensemble du personnel pour faire en sorte que le moins d'anciens combattants possible attendent une décision plus longtemps que la norme de service de 16 semaines.

[Français]

Madame la présidente, même en temps de pandémie, le ministre a continué de consulter activement les intervenants d'ACC par l'intermédiaire de groupes consultatifs ministériels. Il a discuté avec de nombreux vétérans de la façon dont ils vivent, ainsi que des familles, de la pandémie et du soutien que nous leur fournissons en tant que ministère.

Ces conversations nous ont aidés à ajuster nos programmes et nos services en fonction de leurs besoins.

Nous continuons également de discuter régulièrement avec les anciens combattants et les autres intervenants à propos de la façon dont nous pouvons améliorer la prestation des services.

Le nouveau site Web du ministère, Parlons vétérans, permet à un plus grand nombre de personnes de donner leur point de vue sur des sujets qui préoccupent les anciens combattants et leur famille.

Grâce à ce site, ils peuvent prendre part à une consultation sur les façons d'améliorer le processus de demande de prestations d'invalidité.

[English]

As we continue with this important work of reducing wait times, we also remain focused on the regular, everyday challenges veterans face, mental health being one of them. It's becoming clearer all the time how important it is to invest in the mental health of our brave members and veterans of the Canadian Armed Forces.

At Veterans Affairs our focus is to ensure that eligible veterans and members of the RCMP and their families can get the mental health support and services they need when they need them. Veterans Affairs has an assistance service that is available 24 hours a day, 365 days a year, with mental health professionals that veterans can talk to directly. We have 11 operational stress injury clinics across the country and 9 additional satellite service sites closer to where veterans live, and several free online and mobile applications that are full of useful information. There is also the important work being done by one of our partners, the Centre of Excellence on Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD) and Related Mental Health Conditions.

Just last month, Budget 2021 included a proposal to provide \$140 million over five years, and \$6 million in ongoing funding, for a program that would cover the mental health care costs of veterans with PTSD, depressive or anxiety disorders, while their disability benefit application is being processed.

I want to impress how important it is for those who may be struggling to reach out. Especially now, as we're hearing more and more about sexual misconduct in our military. Veterans Affairs has been working regularly with veterans and advocates on the issue of support for victims of military sexual trauma. There are services and support available through the department, which I would encourage anyone who has faced these issues to use, because nobody should have to confront something like that alone.

In response to the class-action lawsuit filed by those who experienced sexual misconduct, Veterans Affairs updated several policies to clarify our approach for adjudicating disability benefits applications involving claims of sexual assault or sexual harassment. We've also created a dedicated unit of employees to receive and process new claims or reviews submitted by those who are part of the class action and are seeking the highest level of compensation under the final settlement agreement.

[Traduction]

Ces efforts concertés pour réduire les temps d'attente ne nous empêchent pas de rester concentrés sur les problèmes auxquels les anciens combattants font face tous les jours, et notamment ceux qui sont liés à la santé mentale. Il devient de plus en plus évident qu'il faut investir pour soutenir nos valeureux militaires et anciens combattants des Forces armées canadiennes, les FAC, aux prises avec des troubles de santé mentale.

Le ministère des Anciens Combattants met tout en œuvre pour que les anciens combattants, les membres de la GRC et les membres de leur famille qui sont admissibles aient accès au soutien et aux services en santé mentale dont ils ont besoin au moment voulu. Grâce à notre service d'aide, les anciens combattants peuvent parler directement à des professionnels de la santé mentale tous les jours, 24 heures sur 24. Nous avons également un réseau pancanadien de 11 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, ou TSO, auxquelles s'ajoutent 9 points de service satellites qui sont situés près des lieux de vie des anciens combattants, ainsi que plusieurs applications gratuites en ligne et pour appareils mobiles qui regorgent de renseignements utiles. Je m'en voudrais par ailleurs de ne pas mentionner l'excellent travail de l'un de nos partenaires, le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes.

Le mois dernier, il a été proposé dans le budget de 2021 d'octroyer 140 millions de dollars sur 5 ans, et 6 millions de dollars en financement continu pour un programme d'indemnisation des frais de soins de santé mentale des anciens combattants souffrant d'un TSPT, de dépression ou de troubles anxieux durant la période de traitement de leur demande de prestations d'invalidité.

Je tiens à insister sur l'importance de faire des démarches pour atteindre les personnes susceptibles d'être en détresse. C'est encore plus vrai en ces temps où les révélations au sujet des problèmes d'inconduite sexuelle dans les rangs de l'armée sont de plus en plus nombreuses. ACC travaille régulièrement avec des anciens combattants et des défenseurs de leurs droits sur la question du soutien aux victimes de traumatismes sexuels dans le cadre du service militaire. Le ministère leur offre des services et du soutien, et j'encourage toutes les victimes à demander cette aide. Personne ne devrait se retrouver seul devant ce genre d'épreuve.

Dans la foulée du recours collectif engagé par les victimes d'actes d'inconduite sexuelle, ACC a revu plusieurs de ses politiques afin d'y préciser le processus décisionnel appliqué aux demandes de prestations d'invalidité par suite d'une agression sexuelle ou de harcèlement sexuel. Nous avons également mis sur pied une équipe spécialisée, qui reçoit et traite les nouvelles demandes ou qui procède aux révisions des demandes des membres du recours collectif qui cherchent à obtenir le niveau le

We continue working with the Office of Women and LGBTQ2 Veterans and working with stakeholders to ensure we are responsive and can assist. On the commemoration front, we are undergoing consultation on five proposals for the National Monument to Canada's Mission in Afghanistan and we welcome input from veterans, their families and also from Canadians at large. Thank you.

**The Chair:** Thank you very much.

[Translation]

**Senator Dagenais:** Thank you for your presentation, Ms. Bastien. My first question is about COVID-19.

Could you give us an overview of how the pandemic has impacted veterans? Have they been more affected by the illness than the rest of the population? Have you noted any effects caused by the restrictions that have been imposed on outings and visits?

Finally, have they been deprived of certain services because of COVID-19?

**Ms. Bastien:** I can start answering and will ask my colleague Amy to continue.

Owing to health care services provided by certain organizations, we have had to adapt to a virtual approach.

Our operations have not been interrupted. We have maintained the same level of services and have been able to provide benefits and services to veterans and their families. Of course, the shift to a new way of operating has slightly slowed down the service and access to health care professionals, which is also an issue for all Canadians in terms of the pandemic's impact on our country.

[English]

Ms. Meunier, you might want to raise the matter of outreach that we've done and also how we had the Veterans Emergency Fund to help out.

**Amy Meunier, Director General, Centralized Operations, Veterans Affairs Canada:** Yes, thank you. As Ms. Bastien indicated, many adjustments were made over the last year to put in place measures to support veterans and their families, particularly vulnerable populations. Generally speaking, this would include finding and implementing new tools to work in a virtual environment, as Ms. Bastien mentioned, but it's also about increasing the flexibility of our current procedures and

plus élevé d'indemnisation prévu à l'accord de règlement définitif.

Nous poursuivons notre collaboration avec le Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2, de même qu'avec différents intervenants pour nous assurer que nos services sont adaptés aux besoins et les plus utiles possible. Pour ce qui est des activités de commémoration, nous menons actuellement un processus de consultation auprès des anciens combattants, de leur famille et de l'ensemble des Canadiens concernant cinq propositions liées au Monument commémoratif national de la mission du Canada en Afghanistan. Merci.

**La présidente :** Merci beaucoup.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Merci, madame Bastien, de votre présentation. Ma première question a trait à la COVID-19.

Pourriez-vous nous dresser un portrait de l'impact de la pandémie au sein des anciens combattants? Ont-ils été plus touchés par la maladie que l'ensemble de la population? Avez-vous constaté des effets causés notamment par les restrictions de sorties et de visites qui ont été imposées?

Enfin, ont-ils été privés de certains services à cause de la COVID-19?

**Mme Bastien :** Je peux commencer à répondre et je demanderai à ma collègue Amy de poursuivre.

Effectivement, en raison des soins de santé qui sont donnés par certaines organisations, il a fallu s'adapter à un mode virtuel.

Nos opérations n'ont pas été interrompues. Nous avons maintenu le même niveau de services et nous avons été en mesure de fournir des bénéfices et des services aux anciens combattants et à leur famille. Évidemment, le passage à un nouveau mode opérationnel a ralenti quelque peu le service et l'accès aux professionnels de la santé, ce qui est un enjeu également pour tous les Canadiens pour ce qui est de la façon dont la pandémie a affecté notre pays.

[Traduction]

Madame Meunier, pouvez-vous parler de notre travail de prise de contact et du Fonds d'urgence pour les vétérans qui a été créé?

**Amy Meunier, directrice générale, Direction générale des opérations centralisées, Anciens Combattants Canada :** Volontiers. Comme Mme Bastien l'a mentionné, nous avons dû nous adapter au cours de la dernière année. Nous avons pris toutes sortes de mesures pour soutenir les anciens combattants et leur famille, et notamment les groupes les plus vulnérables. De manière générale, nous avons dû trouver et mettre en œuvre de nouveaux outils de travail dans

processes to ensure we are providing as much flexibility to veterans in terms of providing or returning necessary information to the department in order to render decisions.

As an example, typically we would like or ask veterans to return information to us in 60 days. During the pandemic, however, we recognize it might not be as easy or as accessible to connect with a health professional, therefore we are able to extend that period of time without any implication for the applicant.

One important activity that the department undertook is to have our case managers and veterans service agents, key players in our front line, reach out to nearly 20,000 case-managed veterans and vulnerable veterans as part of a proactive outreach strategy. The goal was to touch base, check in, ensure they had the supports they needed to identify any changes in their current situations.

We also have the Veterans Emergency Fund, where, as Ms. Bastien mentioned earlier, we've created additional flexibility so that our front-line decision makers can get money and supports to veterans and their family members' hands as soon as possible. During this pandemic period, recognizing there are increased pressures and sensitivities, we felt we've put in place a positive outreach strategy, created flexibility in terms of our programming and modality of services, and we continue to engage with vulnerable populations as we work through this pandemic. I think we'll see quite a few of these new processes become part of our ongoing business model.

[Translation]

**Senator Dagenais:** I can't help but ask you a question about sexual misconduct.

Can you give us an overview of the impact sexual misconduct has had on veterans?

Have there been any reported cases among veterans?

[English]

**The Chair:** Senator Dagenais, I apologize, but your four minutes is up. We'll put that on for the second round.

[Translation]

**Senator Boisvenu:** I welcome our witnesses and thank them for their testimony.

My question is for Ms. Bastien.

un environnement virtuel, comme l'a dit Mme Bastien. Cette nouvelle réalité nous a aussi forcés à assouplir nos procédures et nos processus pour laisser le temps aux anciens combattants de communiquer des renseignements au ministère ou de répondre à ses demandes aux fins de la prise de décisions.

Par exemple, nous demandons normalement aux anciens combattants de nous fournir les renseignements exigés dans un délai de 60 jours. Durant la pandémie, parce que nous savions qu'il pouvait être difficile de joindre un professionnel de la santé traitant, nous avons prolongé ces délais sans que les demandeurs soient pénalisés.

Une des activités importantes de notre ministère a été de mettre sur pied une stratégie de prise de contact proactive, qui a permis aux gestionnaires de cas et aux agents des services aux vétérans, qui jouent un rôle clé en première ligne, d'atteindre près de 20 000 anciens combattants dont le cas est géré ou qui sont vulnérables. L'objectif était de prendre de leurs nouvelles, de faire le point sur leur situation, de vérifier s'ils recevaient tout le soutien voulu et d'établir si leur situation avait changé.

Nous avons également créé le Fonds d'urgence pour les vétérans qui, comme l'a évoqué Mme Bastien, accorde plus de souplesse aux décideurs de première ligne pour faire en sorte que les vétérans et les membres de leur famille reçoivent rapidement une aide financière et du soutien. Nous avons été à même de constater à quel point la pandémie a exacerbé les difficultés et les vulnérabilités, et c'est pourquoi nous avons mis en place une stratégie de prise de contact qui a donné de bons résultats, assoupli les exigences de nos programmes et nos modalités de service, et maintenu nos efforts pour rester en lien avec les groupes vulnérables. Je ne serais pas surprise qu'une bonne partie de ces nouveaux processus soit intégrée au modèle d'activité courant.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Je ne peux pas m'empêcher de vous poser une question sur les inconduites sexuelles.

Pouvez-vous nous donner un aperçu de l'impact des inconduites sexuelles sur les anciens combattants?

Y a-t-il eu des cas répertoriés parmi les anciens combattants?

[Traduction]

**La présidente :** Sénateur Dagenais, je suis désolée de vous interrompre, mais vos quatre minutes sont écoulées. Vous devrez réserver votre question pour le prochain tour.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** Bienvenue à nos témoins et merci de vos témoignages.

Ma question s'adresse à Mme Bastien.

Ms. Bastien, in 2018, Guy Parent, the then ombudsman, discovered an error that impacted veterans and retired RCMP members. That error affected 270,000 veterans and RCMP staff members. The issue is that, in 2010, the government changed the rules to ensure that indexations for calculating provincial tax would be taken into account, as that was not the case at the time.

The problem was corrected in 2010. However, veterans were not informed. As a result, since 2015, veterans have initiated many proceedings before courts of justice. So the federal government must hire lawyers to defend itself, which is a problematic situation.

The Federal Court actually certified a class action suit last December.

My question is threefold. Can you give us information on the status of this file? Have you started to return the money veterans have asked for? People will recall the famous video where a veteran called out Mr. Trudeau in western Canada. Finally, have you concluded any agreements to end the class action suit?

**Ms. Bastien:** Yes, a class action suit is ongoing. I cannot comment, but after we identified the problem that was brought to our attention by the former ombudsman, Mr. Parent, we have taken measures [Technical difficulties] the authority to refund veterans who have been affected by that error.

**Senator Boisvenu:** How many of the 270,000 cases have been resolved since 2015?

**Ms. Bastien:** I don't have the figure in front of me. I don't know if Ms. Meunier has that information. If not, we could provide it for you.

[English]

**Ms. Meunier:** Thank you. I'm pleased to say that close to \$80 million has been paid out thus far. Of the 270,000, the first priority was to pay out for the living veterans. So we have paid out all living veterans to date, and we continue to work with estates and survivors. In total, there have been 108,233 files that have been processed and paid out.

It's important to note that of the 270,000, many would include estates for which we have no contact information. We've done a number of communications and social media posts to encourage folks to reach out to the department to see how and if their veteran family member may be eligible, and we would work with them and the estate to pay out any residual funds. It is important to note that all living veterans have been paid out.

Madame Bastien, en 2018, Guy Parent, l'ombudsman en place, avait découvert une erreur qui a eu des répercussions sur les anciens combattants et les retraités de la GRC. Cette erreur touchait 270 000 anciens combattants et membres du personnel de la GRC. Le problème, c'est que, en 2010, le gouvernement avait changé les règles du jeu pour s'assurer que les indexations pour le calcul de l'impôt provincial étaient prises en compte, alors que ce n'était pas le cas à l'époque.

Ce problème avait été corrigé en 2010. Pourtant, les anciens combattants n'en avaient pas été informés. Par conséquent, depuis 2015, beaucoup de recours devant les cours de justice ont été exercés par les vétérans. Le gouvernement fédéral doit donc engager des avocats pour se défendre contre eux, ce qui représente une situation assez problématique.

D'ailleurs, la Cour fédérale a certifié un recours collectif en décembre dernier.

Ma question comporte trois volets. Pouvez-vous nous donner de l'information sur l'état de ce dossier? Avez-vous commencé à restituer les sommes demandées par les vétérans? On se souviendra de cette fameuse vidéo où un vétéran a interpellé M. Trudeau dans l'Ouest canadien. Enfin, avez-vous conclu des ententes pour mettre fin au recours collectif?

**Mme Bastien :** Oui, il y a un recours collectif. Je ne peux pas faire de commentaires, mais à la suite de l'identification du problème qui a été porté à notre attention par l'ancien ombudsman, M. Parent, nous avons pris des mesures [Difficultés techniques] l'autorité pour rembourser les vétérans qui ont été affectés par cette erreur.

**Le sénateur Boisvenu :** Sur les 270 000 dossiers, combien ont été résolus depuis 2015?

**Mme Bastien :** Je n'ai pas le chiffre devant moi. Je ne sais pas si c'est la même chose pour Mme Meunier. Sinon, nous pourrions vous le fournir.

[Traduction]

**Mme Meunier :** Oui. Je peux vous confirmer que près de 80 millions de dollars ont été remboursés à ce jour. Sur les 270 000 demandes de remboursement, celles des anciens combattants toujours en vie ont été jugées prioritaires. Ils ont tous été remboursés, et nous traitons actuellement les dossiers des successions et des survivants. Au total, nous avons traité 108 233 dossiers et effectué les remboursements.

Il faut souligner qu'une bonne partie des 270 000 dossiers mettent en cause des successions pour lesquelles nous n'avons aucune coordonnée. Nous avons publié des communiqués et des messages dans les médias sociaux pour inviter les gens à s'adresser au ministère afin de savoir si un ancien combattant de leur famille est admissible, et nous allons travailler avec eux et la succession afin de verser la somme due. Je répète, et c'est

[Translation]

**Senator Boisvenu:** Thank you. Madam Chair, will the veterans ombudsman speak to us, or is he part of the second panel?

[English]

**The Chair:** Senator Boisvenu, it will be the second panel.

[Translation]

**Senator Dalphond:** I thank Ms. Bastien and the other departmental officials for joining us today.

You talked about new programs for veterans. What I am specifically interested in is post-secondary training and courses to enable people to change jobs.

Do you have statistics on the number of veterans who are participating in those programs? Do you also have statistics on the number of veterans who complete programs or drop out?

[English]

**Ms. Meunier:** Senator, I don't have that information at the ready right now, but we can certainly come back and provide you a complete update in terms of participants and completed courses.

**Senator Dalphond:** I understand it's a new program; it's kind of new. I have time for another question then? It's about the Sainte-Anne-de-Bellevue centre which has been transferred to the province. It used to be run by the department. I read in *The Gazette* maybe a year and a half ago that some people were saying that the quality of service was not as good as it used to be when the department was running it, instead of the provincial health authorities. Do you have any complaints about that or is any kind of monitoring done to see the level of services that are provided?

[Translation]

**Ms. Bastien:** I can start, and Ms. Meunier or Mr. Christopher could also comment as needed. Residents of Ste. Anne's Hospital brought a class action suit. We have concluded an agreement with the group. We are following up on that agreement, and veterans will be compensated.

We continue to work with provincial authorities to ensure care is being provided to veterans at Ste. Anne's Hospital.

important, que tous les anciens combattants encore vivants ont été remboursés.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** Merci. Madame la présidente, est-ce que l'ombudsman des vétérans va nous adresser la parole, ou fait-il partie du deuxième groupe de témoins?

[Traduction]

**La présidente :** Sénateur Boisvenu, il fera partie du second groupe de témoins.

[Français]

**Le sénateur Dalphond :** Merci à Mme Bastien et aux autres représentants du ministère d'être parmi nous aujourd'hui.

Vous avez parlé de nouveaux programmes pour les vétérans. Celui qui m'intéresse plus particulièrement concerne la formation postsecondaire et les cours qui permettent d'occuper de nouveaux emplois.

Est-ce que vous avez des statistiques sur le nombre de vétérans qui participent à ces programmes? Avez-vous également des statistiques sur le nombre de vétérans qui terminent les programmes ou les abandonnent?

[Traduction]

**Mme Meunier :** Je suis désolée, monsieur le sénateur, mais je n'ai pas cette information pour l'instant. Je m'engage toutefois à vous fournir des statistiques à jour sur le nombre de participants et les cours terminés après la réunion.

**Le sénateur Dalphond :** Je sais qu'il s'agit d'un nouveau programme, ou qu'il n'est pas très ancien. Est-ce que j'ai du temps pour une autre question? Elle portera sur le transfert de la gestion du centre Sainte-Anne-de-Bellevue du ministère à la province. Il y a une année et demie environ, j'ai lu dans la *Gazette* que des gens se sont plaints que depuis qu'il relève des autorités sanitaires provinciales, la qualité des services a diminué par rapport à ce qu'elle était quand le ministère s'en occupait. Avez-vous reçu des plaintes à ce sujet ou est-ce qu'il y a un suivi quelconque du niveau des services fournis?

[Français]

**Mme Bastien :** Je peux commencer, et Mme Meunier ou M. Christopher pourront également faire des commentaires au besoin. Il y a eu un recours collectif des résidents de l'Hôpital Sainte-Anne. Nous avons conclu une entente avec le groupe. Nous donnons suite à cette entente et des compensations seront versées aux vétérans.

Nous continuons de travailler avec les autorités provinciales pour assurer les soins auprès des vétérans qui résident à l'Hôpital Sainte-Anne.

However, following the transfer, the province has experienced challenges in terms of staff recruitment and retention. We continue to work with them. The situation has improved a lot and, even during the most difficult period of the pandemic, the situation was relatively stable at Ste. Anne's Hospital when it comes to long-term care.

**Senator Dalphond:** Am I to understand that no complaints have been filed during the pandemic about the quality of care?

**Ms. Bastien:** Not at the department, in any case.

**Senator Dalphond:** Have you surveyed users to find out what they think about the services?

**Ms. Bastien:** We have an employee who was, until just recently, on site at Ste. Anne's Hospital to [Technical difficulties] work with those in charge of the institution's management. She would bring any complaints filed to our attention if necessary.

**Senator Dalphond:** Thank you.

[English]

**Senator Cotter:** Thank you, Ms. Bastien and Ms. Meunier, for your presentations. Two questions. The first is what has been the trajectory of budgets for Veterans Affairs over the last number of years? Are we seeing increases or decreases? Is the budget adequate to serve the needs of veterans? That's my first question.

The second is about the philosophy the department brings to resolution of disagreements between veterans who make claims and the department itself. One hears stories over the years of a noticeably adversarial character to those exchanges and the degree to which veterans are not entirely trusted by the department when they advance claims. Can you speak to that? Thank you.

**Ms. Bastien:** In the last five or six years, an additional \$10 billion in programs and services have been put in place for veterans and their families. There's the announcement in Budget 2021 regarding mental health support for veterans while they're waiting for their disability application to be processed.

Regarding veterans who are not satisfied with the level of service or with the decision that they receive, there are a number of avenues veterans can use. We have an appeals process internal to the department. We also have the Bureau of Pensions Advocates that can represent an individual once the veteran has used the channel within the department to appeal the disability

Cependant, à la suite du transfert, il y a eu des défis par rapport à la province pour ce qui est du recrutement et de la rétention de personnel. Nous continuons de travailler avec eux. La situation s'est beaucoup améliorée et, même pendant la période la plus difficile de la pandémie, la situation a été relativement stable à l'Hôpital Sainte-Anne en ce qui a trait aux soins de longue durée.

**Le sénateur Dalphond :** Je dois donc comprendre qu'il n'y a pas eu de plaintes durant la pandémie au sujet de la qualité des soins?

**Mme Bastien :** Pas au ministère, en tout cas.

**Le sénateur Dalphond :** Est-ce que vous faites une évaluation auprès des usagers pour savoir quelle est leur impression des services?

**Mme Bastien :** Nous avons une employée qui était, jusqu'à tout récemment, présente physiquement à l'Hôpital Sainte-Anne pour justement [Difficultés techniques] travailler avec les responsables de la gestion de l'établissement. S'il y avait des plaintes, elle les portait à notre attention si nécessaire.

**Le sénateur Dalphond :** Merci.

[Traduction]

**Le sénateur Cotter :** Merci à vous deux, mesdames Bastien et Meunier, pour vos exposés. J'ai deux questions. La première porte sur les tendances budgétaires des dernières années à Anciens Combattants. Les budgets ont-ils augmenté ou ont-ils baissé? Sont-ils suffisants pour satisfaire aux besoins des anciens combattants? C'est ma première question.

La seconde a trait à la philosophie du ministère relativement au règlement des litiges avec les anciens combattants qui font des demandes. Au fil des années, nous avons reçu des échos concernant la nature passablement belliqueuse des échanges et la méfiance avec laquelle le ministère accueille les revendications des anciens combattants. Pouvez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet? Merci.

**Mme Bastien :** Depuis cinq ou six ans, le financement des programmes et des services offerts aux anciens combattants et à leur famille a augmenté de 10 milliards de dollars. Par ailleurs, une annonce a été faite dans le budget de 2021 concernant une mesure d'aide pour les anciens combattants durant la période de traitement de leur demande de prestations d'invalidité.

Pour ce qui a trait aux anciens combattants qui ne sont pas satisfaits des services reçus ou d'une décision concernant leur demande, diverses voies de recours leur sont offertes. Ils peuvent se prévaloir du processus d'appel interne du ministère. Ils peuvent aussi se tourner vers le Bureau des services juridiques des pensions, qui peut les représenter après qu'ils ont épuisé

decision in front of the Veterans Review and Appeal Board. And the department will pay for legal counsel for the veteran to present the case. There's also the ombudsperson there.

Not too long ago, we did release a client satisfaction survey — we can share the report with the Senate — where, overall, client veterans and their families, are satisfied with the level of programming and also the level of service provided by the department. The response rate is over 80% satisfaction.

**Senator Cotter:** Thank you.

**Senator Oh:** Thank you to the witnesses. My question is about survivors of sexual misconduct. What services does VAC provide to veterans who are survivors of sexual misconduct in the Canadian Armed Forces? Thank you.

**Ms. Meunier:** Thank you, senator. We recognize the significant impact that sexual trauma in the military can have on the lives of members and veterans. We're committed to enhancing and putting in place additional supports to meet their needs.

Currently, we have a dedicated unit that prioritizes and focuses on applications coming from survivors of military sexual trauma. I'm pleased to say that from the intake to decision, we are turning those decisions around in 30 days, which is a very fast way to then move on to other types of benefits and services and treatment.

We've also had a number of stakeholder information-sharing sessions so we can hear directly from those who have experienced military sexual trauma. They've provided some very detailed and specific insights into challenges they've had in the past with our processes, and that's going to go a long way into how we revise and adapt our tools, processes and policies.

We've also implemented trauma-informed training for our decision makers and we did this in partnership with the Canadian Armed Forces Sexual Misconduct Response Centre. Our goal was to make sure that our decision makers and our front-line staff are acutely aware and can be empathetic to how survivors may present and how to work with them through the process.

les recours internes du ministère pour interjeter appel d'une décision liée à une demande de prestations d'invalidité devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le ministère paie les honoraires des avocats représentant les anciens combattants. Ils peuvent aussi faire valoir leur cause devant l'ombudsman.

Il n'y a pas longtemps, nous avons réalisé un sondage sur la satisfaction de la clientèle, dont nous pourrions transmettre le rapport au Sénat. Dans l'ensemble, les anciens combattants et leur famille se sont déclarés satisfaits du niveau des services fournis dans le cadre des programmes et par le ministère. Plus de 80 % des répondants se sont dits satisfaits.

**Le sénateur Cotter :** Merci.

**Le sénateur Oh :** Je remercie les témoins. Ma question portera sur les survivants d'actes d'inconduite sexuelle. Quels sont les services offerts par ACC aux anciens combattants qui sont des survivants d'actes d'inconduite sexuelle subis au sein des Forces armées canadiennes? Merci.

**Mme Meunier :** Merci, sénateur. Nous reconnaissons que les traumatismes sexuels subis dans le cadre du service militaire peuvent avoir de graves conséquences dans la vie des militaires et des anciens combattants. Nous avons pris l'engagement d'améliorer le soutien qui leur est offert et d'instaurer de nouvelles mesures afin de satisfaire aux besoins.

Actuellement, nous avons une équipe spécialisée qui s'occupe en priorité des demandes soumise par des survivants de traumatismes sexuels subis dans le cadre du service militaire. Je peux affirmer, et j'en suis ravie, qu'entre la réception de la demande et la prise d'une décision, le délai est de 30 jours. Cela signifie que les survivants peuvent très rapidement obtenir d'autres types de prestations, de services et de soins.

Nous avons également organisé des séances d'échange d'information avec des intervenants afin de recueillir les témoignages des victimes de traumatismes sexuels subis dans le cadre du service militaire. Ces personnes nous ont expliqué en détail et de manière très précise les difficultés qu'elles ont rencontrées avec nos processus, et je peux vous assurer que nous allons en tenir le plus grand compte quand nous repenserons et adapterons nos outils, nos processus et nos politiques.

Par ailleurs, une nouvelle formation axée sur la prise en compte des traumatismes a été offerte aux décideurs. Nous l'avons conçue en partenariat avec le Centre d'intervention sur l'inconduite sexuelle des Forces armées canadiennes dans le but que les décideurs et le personnel de première ligne soient pleinement conscients de la manière dont des survivants peuvent se présenter et qu'ils puissent les accompagner avec empathie tout au long du processus.

As announced in Budget 2021, we are working with the Department of National Defence to create an online and in-person peer support services pilot for survivors of military sexual trauma. There's also, of course, a vast array of treatment benefits, whether that is accessing support from the network of operational stress injury clinics. We also have a network of 12,000 mental health professionals. That's not to suggest that all injuries from MST are mental health related but predominantly that is the case.

We will continue to adapt our programs and adjust them as we learn more about the impact that MST has had on survivors. The intersectionality of marginalized groups and how we can take this information and data and build more unique and individualized processes for these individuals. I think there's a fair bit of support in place.

**Senator Oh:** Do you have any idea to date how many of them have approached you or how many survivors' family you have contacted?

**Ms. Meunier:** Over the last year, the dedicated unit started to track this information much more closely. In the last year, we've received approximately 500 new and first applications from individuals who have experienced MST, meaning it's the first time they've come forward to the department for help. The approval or favourable rate is about 98%. I think that's a very positive story to say that there are hundreds more individuals now being compensated and recognized for that injury and have access to a full suite of wellness programs and treatment.

**Senator Oh:** Any idea how much funding has been given out?

**Ms. Meunier:** I wouldn't have any idea. Each individual receives different corresponding amounts of compensation depending on the severity of their disability, so I wouldn't have that in the individual or ballpark, but I could probably look at that and come back to the committee.

**Senator Oh:** Thank you. Good work.

**Ms. Meunier:** Thank you.

**Senator Richards:** Senator Cotter asked my question, but I have another one following up on Senator Oh for Ms. Meunier.

Tel qu'il a été annoncé dans le budget de 2021, nous collaborons avec le ministère de la Défense nationale à la mise au point d'un projet pilote de services de soutien par les pairs en ligne ou en personne à l'intention des survivants de traumatismes sexuels subis dans le cadre du service militaire. Et tout cela sans compter le très large éventail d'avantages pour soins de santé qui leur est offert, notamment par l'intermédiaire du réseau des cliniques TSO ou de notre réseau de 12 000 professionnels de la santé mentale. Je dois préciser que même si ce n'est pas toujours le cas, les séquelles des traumatismes sexuels dans le cadre du service militaire sont pour la plupart liées à la santé mentale.

Nous allons continuer d'adapter nos programmes et de les moduler à mesure que nous en apprendrons davantage sur les conséquences des traumatismes sexuels dans le cadre du service militaire pour les survivants. L'intersectionnalité des expériences des groupes marginalisés et l'application de cette information et de ces données pour élaborer des processus mieux ciblés et plus personnalisés pour ces survivants... Je pense qu'il y a beaucoup de soutien offert.

**Le sénateur Oh :** Avez-vous une idée du nombre de survivants qui ont fait appel à vos services et du nombre de membres de leur famille avec lesquels vous avez communiqué?

**Mme Meunier :** Au cours de la dernière année, l'équipe spécialisée a commencé à consigner ces données de façon plus rigoureuse. Durant cette période, nous avons reçu environ 500 nouvelles demandes ou premières demandes de victimes d'un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire, c'est-à-dire qu'elles n'avaient jamais auparavant demandé l'aide du ministère. Le taux d'approbation ou de décisions favorables tourne autour de 98 %. Je suis très encouragée de savoir que des centaines de personnes ont été indemnisées et ont vu leur traumatisme reconnu, et qu'elles ont maintenant accès à une vaste gamme de soins et de programmes axés sur le bien-être.

**Le sénateur Oh :** Pouvez-vous nous donner un chiffre approximatif des sommes versées?

**Mme Meunier :** Non, je suis désolée. Chaque personne reçoit une indemnité qui correspond à la gravité de son invalidité. Je ne peux donc pas vous donner les chiffres approximatifs ou par personne, mais je peux faire une recherche et les transmettre au comité.

**Le sénateur Oh :** Merci de votre excellent travail.

**Mme Meunier :** Je vous en prie.

**Le sénateur Richards :** Le sénateur Cotter a déjà posé une question que j'avais en tête, mais j'en ai une autre qui fera suite à l'échange entre le sénateur Oh et Mme Meunier.

If a woman has a sexual assault complaint, does that go through the chain of command? That doesn't go to the RCMP. Is that right, ma'am?

**Ms. Meunier:** I can't really speak to the detailed processes that happen within the Canadian Armed Forces. It's my understanding that the oversight exists currently within the Canadian Armed Forces, but that would be a question for the Canadian Armed Forces or National Defence. I'm sorry, I'm not able to speak to that in detail in terms of whom they would report the incident to.

**Senator Richards:** What about the other witness? Ma'am, would you know?

**Ms. Bastien:** It is within the Canadian Armed Forces and DND how their processes work. What we can explain is once an individual — currently serving or having been released from the forces as a veteran — who is a victim of sexual misconduct and has brought a claim forward to be compensated for the impact of the events or the sexual misconduct through our disability program is offered rehabilitation and treatment support to help the individual deal with the impacts of being a victim and survivor of military sexual misconduct.

**Senator Richards:** I was wondering how many servicemen and women might retire in a given year and what percentage of those would seek psychological or medical help from Veterans Affairs. Either witness, if you can give me a quick answer, or maybe give it to me in writing, if you don't have it at your fingertips.

**Ms. Meunier:** From a disability benefit perspective, about 30% of our current clients are in receipt of some type of mental health benefit or treatment. However, there are other ways within the department, other programs where you might be able to seek additional treatment. For example, participating in a rehabilitation program would offer access to different types of treatment. That would be above and beyond the 30% I mentioned earlier. We can come back in writing, though, sir.

**Senator Richards:** Please do. Thank you very much.

**Ms. Bastien:** We can also provide the number of members released from the regular and reserve that we offer transition services to when they leave the uniform. It's around 3,000 but I'll get you the exact number of Regular Forces that transition or release from the Canadian Armed Forces per year.

**Senator Richards:** Thank you very much.

Si une femme veut déposer une plainte pour agression sexuelle, est-ce qu'elle doit passer par la chaîne de commandement? Je ne crois pas que la plainte sera déposée à la GRC. Est-ce exact, madame?

**Mme Meunier :** Je ne connais pas la procédure exacte au sein des Forces armées canadiennes. Selon ce que j'en sais, elles ont un mécanisme de surveillance, mais vous devrez poser la question aux représentants des Forces armées ou de la Défense nationale. Je suis désolée, mais je ne sais pas vraiment à qui ces incidents doivent être signalés.

**Le sénateur Richards :** Je vais donc me tourner vers l'autre témoin. En savez-vous un peu plus, madame?

**Mme Bastien :** Les Forces armées canadiennes et le ministère de la Défense nationale sont maîtres de leurs procédures. Ce que je peux dire, c'est que si un militaire en service ou qui a été libéré des forces, et qui est donc un ancien combattant... Quand une victime ou un survivant d'une inconduite sexuelle dans le cadre du service militaire dépose une demande d'indemnisation à notre programme de prestations d'invalidité pour les séquelles subies ou l'acte lui-même, cette personne peut recevoir des services de réadaptation et de traitement qui l'aideront à surmonter les conséquences de cet acte.

**Le sénateur Richards :** Savez-vous combien de femmes et d'hommes prennent leur retraite chaque année, et quelle proportion d'entre eux fait une demande de soutien psychologique ou médical à Anciens Combattants? Je m'adresse à tous les témoins. Pouvez-vous me donner une réponse rapide, ou peut-être me transmettre l'information par écrit si vous ne le savez pas maintenant?

**Mme Meunier :** Pour ce qui est du programme de prestations d'invalidité, ce sont 30 % environ des clients qui reçoivent une forme quelconque de prestation ou de soins pour des troubles de santé mentale. Cela dit, il est possible d'obtenir des soins additionnels par l'intermédiaire d'autres processus ou programmes du ministère. Par exemple, une personne qui participe à un programme de réadaptation peut avoir accès à différents types de soins. Par conséquent, c'est beaucoup plus que les 30 % dont je viens de parler. Nous pouvons vous transmettre les statistiques par écrit, monsieur.

**Le sénateur Richards :** Ce serait apprécié. Merci beaucoup.

**Mme Bastien :** Nous pouvons aussi vous fournir le nombre de militaires qui ont été libérés de la Force régulière et de la Réserve et qui bénéficient de services de transition après avoir quitté l'uniforme. Je dirais que c'est autour de 3 000, mais je vais chercher le nombre exact de membres de la Force régulière qui font une transition ou qui sont libérés des Forces armées canadiennes par année.

**Le sénateur Richards :** Merci beaucoup.

**Senator Jaffer:** Thank you to the witnesses for being here this afternoon. You said the government is going to be giving additional sums of money to deal with PTSD. I assume there was a request from the department for additional funds. Can you tell me what these additional funds are going to be used for, please, because I'm imagining there are already funds being used for PTSD.

**Ms. Meunier:** Senator Jaffer, I think I made a comment earlier about the government providing in Budget 2021 additional funds to support in-person and online peer support for survivors of military sexual trauma.

To answer your question, that is specific to peer support for MST survivors. You are right, we do have many supports in place to help veterans and their families as they deal or go through the healing process of post-traumatic stress disorder and other similar mental health conditions. I just wanted to be clear, they're slightly different elements.

**Senator Jaffer:** Thank you very much for your answer. What I'm not clear on, I've always assumed that before these additional funds were provided, you have set out that you did provide that. I wanted to know if there were some additional services you were providing, especially during the pandemic, because I would imagine there are more challenges for people who suffer from PTSD.

What additional services are you providing during the pandemic?

**Ms. Meunier:** As I mentioned earlier as part of the initial outreach, we are connecting with our most vulnerable populations or veteran cohorts, which would include those suffering with severe mental health issues. Our network of OSI clinics as well as our 12,000 health professionals across the country and our own staff are moving more into different modalities of providing service. In situations of a pandemic or lockdown, for example, and unable to leave the house, you can still access supports, not in person but through virtual or telephone types of supports. That's across our operational stress injury or OSI clinics. Operational Stress Injury Social Support, or OSISS, the peer support programs, is also doing virtual mental health first aid for veterans. They've created a smaller, short online virtual version of the training they did.

All of our programs focused on supporting individuals with PTSD or similar mental health conditions have moved into a much more modern and virtual place. I think that has helped many veterans during this pandemic period when they haven't

**La sénatrice Jaffer :** Je remercie les témoins de leur présence. Vous avez indiqué que le gouvernement allait augmenter l'aide financière axée sur les TSPT. Je présume que le ministère avait demandé des fonds additionnels. Sachant qu'il y a déjà du financement prévu pour les TSPT, pouvez-vous me dire comment ces fonds seront utilisés?

**Mme Meunier :** Madame la sénatrice, je crois que j'ai déjà indiqué que le gouvernement a annoncé dans le budget de 2021 qu'il verserait des fonds supplémentaires pour l'offre d'un service de soutien par les pairs en ligne et en personne pour les survivants de traumatismes sexuels dans le cadre du service militaire.

Pour répondre à votre question, ces fonds seront affectés directement au soutien par les pairs pour les survivants de traumatismes sexuels dans le cadre du service militaire. Vous avez raison, il existe déjà de nombreux services pour aider les anciens combattants et leur famille durant le processus de guérison d'un TSPT et d'autres troubles de santé mentale similaires. Je précise que ce n'est pas tout à fait la même chose.

**La sénatrice Jaffer :** Merci infiniment de votre réponse. Corrigez-moi si je me trompe, mais il me semble vous avoir entendue dire, avant l'annonce de ce financement supplémentaire, que ces services étaient déjà offerts. Ce que je veux savoir, c'est si de nouveaux services ont été ajoutés, surtout durant la pandémie, parce que j'imagine que la partie est loin d'avoir été facile pour les personnes qui souffrent d'un TSPT.

Quels ont été les services ajoutés durant la pandémie?

**Mme Meunier :** Comme je l'ai indiqué quand j'ai parlé des activités de prise de contact, nous sommes restés en lien avec les groupes les plus vulnérables ou certaines cohortes d'anciens combattants, dont ceux qui présentent des troubles graves de santé mentale. Notre réseau de cliniques TSO, nos 12 000 professionnels de la santé à l'échelle du pays et notre propre personnel ont dû s'habituer à de nouvelles modalités de prestation des services. Dans une situation de pandémie ou de confinement, même s'il faut rester à la maison, il reste possible d'obtenir du soutien. Même si ce n'est pas en personne, les services peuvent être fournis de manière virtuelle ou par téléphone. C'est ce qu'ont offert les cliniques TSO de notre réseau. Les programmes de soutien social aux blessés de stress opérationnel et de soutien par les pairs offrent aussi des services virtuels de premiers soins en santé mentale aux anciens combattants. Ils ont créé une version en ligne abrégée de leur formation.

Tous nos programmes de soutien aux personnes présentant un TSPT ou des troubles de santé mentale analogues ont adopté une formule modernisée et virtuelle. Je pense que beaucoup d'anciens combattants en ont tiré profit durant la pandémie,

had easy or direct access to treating health professionals in their community.

I would also flag that we have the VAC Assistance Service, which provides 20 counselling sessions with a professional in an individual's community. That is available to veterans or their family members, and it's 24/7.

**Senator Jaffer:** Thank you very much.

**Senator McPhedran:** Thank you to the officials who have joined us today. I'd like to hone in on one aspect — I think the term you used was vulnerable populations. I am very happy to be speaking with you today because I had tremendous difficulty getting through the Wi-Fi connection, et cetera, and actually being in this meeting. I have many resources backing me up.

My question is geared to homelessness among military veterans. In particular, women military veterans. My contextual question is whether you can tell us more about the gender-based analysis that you bring to your programming. Then if you could address what outreach you are doing, for example, for military veterans who are women struggling with homelessness who don't have a chance of getting online. What are the alternatives that you have in place?

**Rick Christopher, Assistant Deputy Minister, Strategic Policy and Commemoration, Veterans Affairs Canada:** I'll start with the gender-based analysis. This is something that the Government of Canada has mandated on new programs since, I believe, 2017. With any new programs or program changes we make, we have to make sure we consider the different needs of women veterans and be sure that we understand what the impacts of these particular programs would be on that group.

We're learning as we go and certainly have discovered a lot of things. We want to make sure we understand their needs and that we meet them. On that note, in 2019, we created the Office of Women and LGBTQ2 Veterans. There are a number of purposes for this group, the first is — back to understanding — learning what the unique experiences of women who have served in the Canadian Armed Forces are and what their unique experiences are in dealing with the department and accessing these kinds of benefits. In terms of outreach, we do a number of things. Ms. Meunier mentioned the outreach to vulnerable veterans that we did at the beginning of the pandemic, and that continues today.

du moins ceux qui n'avaient pas facilement ou directement accès à des professionnels de la santé traitants dans leur communauté.

Je dois aussi rappeler l'existence du Service d'aide d'ACC, par l'intermédiaire duquel une personne peut obtenir 20 séances de counselling avec un professionnel de sa communauté. Ce service est offert tous les jours, 24 heures sur 24, aux anciens combattants et aux membres de leur famille.

**La sénatrice Jaffer :** Merci beaucoup.

**La sénatrice McPhedran :** Je remercie les délégués du ministère de participer à nos travaux. Je voudrais me concentrer sur un aspect... Je crois que vous avez parlé de groupes vulnérables. Je dois vous dire que je suis très contente de pouvoir discuter avec vous, car ma connexion Internet m'a donné beaucoup de fil à retordre aujourd'hui. C'est un miracle que je puisse participer à la réunion. Heureusement que j'ai reçu de l'aide. Merci!

Ma question portera sur les anciens combattants des forces armées qui sont en situation d'itinérance, et surtout sur les femmes. Ma question sera de nature contextuelle. J'aimerais savoir comment vous appliquer l'analyse comparative entre les sexes à vos programmes. J'aimerais aussi avoir des détails sur vos activités de prise de contact, notamment auprès des anciennes combattantes qui sont en situation d'itinérance et qui n'ont pas accès à Internet. Quelles solutions de rechange leur offrez-vous?

**Rick Christopher, sous-ministre adjoint, Politiques stratégiques et Commémoration, Anciens Combattants Canada :** Je vais commencer par répondre à votre question sur l'analyse comparative entre les sexes. C'est une exigence que le gouvernement du Canada a imposée pour tous les nouveaux programmes depuis 2017, si ma mémoire est bonne. Pour chaque nouveau programme, ou chaque fois qu'un programme est modifié, nous devons tenir compte des besoins particuliers des anciennes combattantes et analyser les retombées de ces programmes pour ce groupe.

Nous apprenons de nos expériences, et je peux vous assurer que nous avons fait beaucoup de découvertes. Nous voulons nous assurer de bien comprendre leurs besoins et d'y répondre. C'est dans cet esprit que nous avons créé le Bureau de la condition féminine et des vétérans LGBTQ2 en 2019. Les objectifs concernant ce groupe sont nombreux, à commencer — et on revient à la nécessité de comprendre — par établir en quoi l'expérience des femmes qui ont servi dans les Forces armées canadiennes est unique, et en quoi leurs relations avec le ministère et leurs démarches pour obtenir des prestations sont uniques. Pour ce qui concerne la prise de contact, nos interventions sont variées. Mme Meunier a parlé des activités engagées pour communiquer avec les anciens combattants vulnérables au début de la pandémie et qui se poursuivent aujourd'hui.

The other thing that is interesting about women in terms of homelessness is that they're often at risk of homelessness. They're really the invisible group. They might be couch surfing or living with somebody temporarily or, worst-case scenario, living with somebody in a relationship that is not very good in order to avoid being homeless. We partner with a number of organizations, whether that is VETS Canada or through the Veteran and Family Well-Being Fund, and support some of the great work they do on the ground to identify people who are at risk of homelessness and who are veterans and women. We also work with local community groups and case managers in the area offices to identify individuals who may be struggling and need support in terms of homelessness. I don't know if you have anything to say on that, Ms. Meunier.

**Ms. Meunier:** No, I think you covered it well, Mr. Christopher. We have points of contact in all of our area offices who have been identified to work with homeless veterans and local organizations. We also collaborate with CMHC and ESDC on housing needs, looking for innovative solutions to the problem of homelessness.

We also have the Veterans Emergency Fund, as I mentioned earlier. This is a tool that can be used quickly to help all veterans. But in this case, in particular, a woman who may need urgent financial support.

**The Chair:** I'm sorry to interrupt. The time is well over. Thank you.

**Ms. Meunier:** No problem. Sorry.

**Senator Martin:** Thank you to the officials. I wanted to acknowledge the good work of Minister MacAulay and also retiring Deputy Minister Walter Natynczyk. I had a chance to work closely with him, especially with our Korean War veterans. I should also mention the late Greg Thompson, former minister, who brought Korean War veterans into the benefits regime. We really appreciated the veterans getting that kind of support.

My first question relates to something you said in response to Senator Richards' question. It was regarding the process of transitioning files from DND to VAC as smoothly and seamlessly as possible. I know that's always a challenge when there are interdepartmental processes and there may be different protocols to follow. Where do gaps still remain when these

Dans le cas des femmes, il est important de savoir qu'elles sont souvent à risque de basculer dans l'itinérance. Ce groupe passe souvent entre les mailles du filet. Elles peuvent dormir chez des amis ou vivre temporairement avec quelqu'un ou, dans le pire des cas, être enfermées dans une relation qui les rend très vulnérables face à l'itinérance. Nous sommes associés à divers organismes comme VETS Canada ou le Fonds pour le bien-être des vétérans et des familles, et nous leur offrons notre soutien pour certains volets du formidable travail qu'ils font sur le terrain pour repérer les personnes à risque de se retrouver en situation d'itinérance, y compris les anciennes combattantes. Nous collaborons aussi avec des groupes communautaires locaux et des gestionnaires de cas dans les bureaux régionaux afin de faire du dépistage des personnes en détresse qui peuvent avoir besoin d'une aide liée aux problèmes d'itinérance. Voulez-vous ajouter quelque chose, madame Meunier?

**Mme Meunier :** Non. Je crois que vous avez fait le tour de la question, monsieur Christopher. Dans tous nos bureaux régionaux, nous avons des personnes-ressources qui ont reçu le mandat de travailler avec les anciens combattants en situation d'itinérance et les organismes locaux. Nous collaborons aussi avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement et Emploi et Développement social Canada pour réfléchir à la question des besoins de logement et chercher des solutions novatrices au problème de l'itinérance.

Le Fonds d'urgence pour les vétérans est un autre outil que j'ai mentionné et qui peut être mis à profit. Il permet de venir en aide rapidement à tous les anciens combattants et notamment, en l'occurrence, pour fournir une aide financière d'urgence à une femme aux prises avec ce genre de problèmes.

**La présidente :** Je suis désolée de vous interrompre, mais le temps est largement dépassé. Merci.

**Mme Meunier :** Pas de souci. Je suis désolée.

**La sénatrice Martin :** Je remercie les représentants du ministère. Je voudrais souligner l'excellent travail du ministre MacAulay et du sous-ministre Walter Natynczyk, qui vient de prendre sa retraite. J'ai eu le plaisir de travailler en étroite collaboration avec lui, notamment dans le dossier des anciens combattants de la guerre de Corée. Je m'en voudrais aussi de ne pas souligner l'apport de Greg Thompson, un ancien ministre maintenant décédé à qui l'on doit d'avoir donné accès au régime de prestations à ces anciens combattants. Nous avons été vraiment contents quand ces anciens combattants ont enfin eu accès à ce soutien.

Ma première question fera suite à une réponse que vous avez donnée au sénateur Richards concernant la nécessité de rendre le transfert de dossiers entre le MDN et ACC aussi simple et efficace que possible. Je sais que c'est toujours un défi quand des processus interministériels et des protocoles différents sont en cause. Quelles lacunes reste-t-il à corriger dans la procédure

transitions happen, and what is being done to address these gaps? Would you elaborate a little bit more on that, please?

**Ms. Meunier:** Sure, I'm happy to elaborate on that. I wanted to highlight that Veterans Affairs front-line staff have been undertaking transition interviews or working with releasing members since the early 2000s, and since then many improvements to our material and approaches have taken place.

Over the last number of years, we have worked even more closely with the Canadian Armed Forces to address, as you noted, information-sharing opportunities and to build a better process. Some examples of these positive improvements include expanding the Borden transition pilot where you have Veterans Affairs Canada and CAF staff working together to support an individual through release. We have an interactive members transitioned task list, which allows a veteran to understand the tasks required to successfully transition to life after service. It creates a digital product they can track and follow along the way.

From a disability benefit decision-making perspective, we are piloting direct access to the Canadian Forces health information system. Currently, we would have to order service health records, they're scanned and digitized and sent over to us on a pilot basis, where we hope to have 50 decision makers. They would have immediate access to the CAF health system, meaning that, as they're processing files, there's no exchange of information. We go in, seek the information and render a decision. I think that's a very positive piece.

One of the more effective recent changes is an automated release notification generated by the Canadian Armed Forces over to Veterans Affairs Canada. It's a systemic way of letting us know when an individual is moving through the release process. This allows us to engage at the appropriate time and work together to move them through the process.

**Senator Martin:** Thank you for that. In working with the Korean veterans file, it took us four and a half years for certain files that didn't quite fall within the framework and they were just on that edge. To follow individual files like that, it took an office like ours four and a half years of meeting different officials from different parts of the country. I'm trying to imagine a veteran or someone transitioning.

If a file doesn't quite fit the mould, they fall through the cracks. Sometimes they end up in a pile, and unless somebody tracks it and follows it and is really tenacious about it, it can be years before it's resolved. Would you speak to how you are addressing such cases that are a little bit more complex and outside of the norm?

de transfert et quelles sont les mesures prises pour ce faire? J'aimerais vous entendre davantage à ce sujet.

**Mme Meunier :** Oui, avec plaisir. Je voudrais tout d'abord mentionner que le personnel de première ligne d'ACC mène des entrevues de transition ou assiste des militaires en voie de libération depuis le début des années 2000, et que nos méthodes et notre matériel se sont beaucoup améliorés depuis.

Ces dernières années, nous avons collaboré de plus près encore avec les Forces armées canadiennes pour corriger les lacunes, comme vous l'avez évoqué, liées au partage d'information et pour améliorer la procédure. Par exemple, nous avons élargi le projet pilote de transition de Borden, dans le cadre duquel des membres du personnel d'ACC et des FAC travaillent de concert pour soutenir les militaires durant le processus de libération. Nous avons dressé une liste interactive de tâches à réaliser pour réussir le passage à la vie civile. Il s'agit d'une application numérique qui permet aux anciens combattants de faire un suivi tout au long du processus.

Quant aux processus décisionnels liés aux demandes de prestations d'invalidité, nous allons mettre à l'essai une application d'accès direct au Système d'information sur la santé des Forces canadiennes. Une demande sera soumise pour obtenir des documents médicaux relatifs au service, ils seront numérisés et nous seront transmis dans le cadre du projet pilote. Nous espérons que 50 décideurs y participeront. Comme ils auraient un accès direct au système de santé des FAC, il n'y aura pas d'échange d'information pendant le traitement des dossiers. Nous accéderons au système, chercherons l'information et rendrons une décision. Je crois que c'est très prometteur.

Un des changements les plus efficaces récemment a été la transmission automatisée à ACC des avis de libération générés par les FAC. Dès qu'un processus de libération d'un membre est engagé, un avis est systématiquement donné à ACC. Cela nous permet d'établir rapidement un contact et de collaborer pour soutenir cette personne tout au long de la procédure.

**La sénatrice Martin :** Nous vous en remercions. Quand je travaillais sur le dossier des anciens combattants de la guerre de Corée, il nous a fallu quatre années et demie pour régler certains dossiers qui n'entraient pas dans le cadre, qui étaient à la limite. Pour faire le suivi de ces cas particuliers, il a fallu à un bureau comme le nôtre quatre années et demie durant lesquelles nous avons multiplié les rencontres avec des responsables un peu partout au pays. Je n'ose même pas penser au casse-tête que cela représente pour un ancien combattant ou un militaire en transition.

Si un dossier n'entre pas dans le moule, il peut être mis de côté et se retrouver dans une pile où, à moins que quelqu'un fasse des recherches et un suivi — et je sais à quel point il faut être persévérant —, il restera des années avant d'être réglé. Pouvez-vous nous expliquer comment vous traitez les cas un peu plus complexes et hors-norme?

**Ms. Meunier:** It's hard to say what an average file or an average case looks like because each application or each individual presents in very unique circumstances.

**Senator Martin:** I mean if there are checkboxes and it doesn't check a box, sometimes it goes into this other pile. Those are the files I'm referring to. I see some of my colleagues nodding their heads. Those files kind of go to another pile. It's a little bit outside of the ordinary; when I say ordinary, they're all unique. I think you must understand the kinds of files we're talking about.

**The Chair:** Senator Martin, your time is up but we'll allow the witness to answer.

**Ms. Meunier:** From a disability benefit perspective, which tends to be one of the first programs somebody would apply for, we have on boarded a new workload management group who are responsible for making sure no files fall through the cracks. Files are addressed in a first process, short of our red zone area. We have put in place measures to ensure that files aren't pushed to the side because they're a little bit too complicated to deal with. On a daily basis, we're circling back to decision makers to see where they are at on each file.

**Senator Martin:** Thank you. That's the answer I was looking for. Thank you very much.

**Senator Moodie:** This question can be answered by anyone who understands what processes have occurred.

The January 2021 report of the Office of the Veterans Ombudsman includes several recommendations for improving the way in which veterans and their families receive treatment for mental health issues. What progress has VAC made in implementing these recommendations? What are the significant barriers that are still outstanding? Thanks.

**Ms. Meunier:** Thank you for that question. Families play an integral part of a veteran's transition to post-military life and to living optimally, potentially with a disability.

Veterans' family members can access mental health services in order to support the veteran's rehabilitation plan or recovery plan. Family members are able to access support through the VAC Assistance Service as well as the network of OSI clinics that I mentioned earlier. OSISS, or Operational Stress Injury Social Support, programs are offered for families or peer support for family members. I mentioned earlier, as well, the Mental Health First Aid training for families, which can help individuals better understand the symptoms and elements and how to work with and live with individuals experiencing post-traumatic stress disorder.

**Mme Meunier :** Il est difficile de dire à quoi ressemble un dossier ou un cas moyen. Chaque demande et chaque personne a des caractéristiques qui lui sont propres.

**La sénatrice Martin :** Oui, mais s'il y a des cases à cocher, le dossier risque de se retrouver dans une pile à part si une case n'est pas cochée. Je parle des dossiers qui se retrouvent dans cette pile. Je vois certains de mes collègues hocher la tête. Ces dossiers, pour une raison quelconque, sont rangés dans une autre pile, parce qu'ils sortent un peu du cadre ordinaire. Je dis ordinaire, même si je sais que chaque dossier est unique. Je crois que vous savez à quel genre de dossiers je fais allusion.

**La présidente :** Sénatrice Martin, votre temps de parole est écoulé, mais je vais laisser le témoin vous répondre.

**Mme Meunier :** Dans le cas des programmes de prestations d'invalidité, qui sont ceux auxquels la grande majorité des premières demandes sont soumises, nous avons engagé une nouvelle équipe de gestion de la charge de travail qui s'assure qu'aucun dossier n'est mis de côté. Il y a une première étape de traitement de ces dossiers, pas loin de ce que nous considérons comme la zone rouge. Nous avons pris des mesures qui évitent que des dossiers soient mis de côté en raison de leur trop grande complexité. Tous les jours, nous demandons un état des lieux aux décideurs pour chaque dossier.

**La sénatrice Martin :** Merci. C'est la réponse que j'attendais. Merci infiniment.

**La sénatrice Moodie :** Ma question s'adresse à quiconque peut y répondre.

Considérant que le rapport de janvier 2021 du Bureau de l'ombudsman des vétérans comprend plusieurs recommandations visant à améliorer la manière dont les anciens combattants et leur famille reçoivent des soins pour des troubles en lien avec la santé mentale, quels sont les progrès, le cas échéant, accomplis par ACC dans la mise en œuvre de ces recommandations? Quels obstacles importants reste-t-il à abolir? Merci.

**Mme Meunier :** Merci d'aborder ce sujet. Les familles des anciens combattants font partie intégrante du succès de la transition après le service militaire et de leur capacité à vivre de manière optimale, même s'ils ont un handicap.

Les membres des familles ont accès à des services de santé mentale afin d'être en mesure de soutenir les anciens combattants durant la mise en œuvre de leur plan de réadaptation et de rétablissement. Les membres de la famille peuvent obtenir du soutien en s'adressant au Service d'aide d'ACC ou au réseau des cliniques TSO, dont j'ai parlé tout à l'heure. Le Programme de soutien social aux blessés de stress opérationnel est aussi offert aux membres des familles qui souhaitent obtenir du soutien d'autres familles ou de pairs. J'ai également parlé de la formation sur les premiers soins en santé mentale, qui peut les aider à comprendre les symptômes du TSPT et les éléments à

The minister instructed the department to apply our mental health policy for families using care, compassion and respect and as much flexibility as possible. From the perspective of treatment benefits or the rehabilitation program, families are strongly encouraged to participate when the treating health professional recommends that this is an important, integral piece to the veteran's overarching recovery.

There are a fair number of supports in place for family members. We also have the Caregiver Recognition Benefit, which recognizes the informal caregiving that family members offer to veterans.

**Senator Moodie:** Thank you.

**Senator Busson:** Some of my colleagues have covered this point. Before I ask the question, I want to mention that I support the poll results mentioned here by saying, anecdotally, that in the area where I live, there is more than a fair share of veterans. I can reinforce the fact and the statement about the increased quality of service over the past number of years.

I just want to ask a quick question around the service standard. It had been mentioned that the service standard of 16 weeks was being addressed and we are working toward it. Of course, there's still a backlog of cases to be dealt with; that was also mentioned.

I'm wondering whether or not the recent revelations around sexual misconduct allegations have increased the backlog. To what extent might these applications for disability through post-traumatic stress disorder or disability be prioritized, if they are being prioritized?

**Ms. Meunier:** Thank you, senator, for that question. Currently, applications from veterans or members who have experienced military sexual trauma are being prioritized by a dedicated unit. Those applications have not contributed to the backlog. Our dedicated units have been able to render decisions within 30 days. That's within our service standard.

We did publish a report in June 2020. It's a strategic plan in terms of addressing wait times holistically. We have four key pillars that touch on that — public service capacity, process innovation, digital solutions, as well as integration. Ultimately, there's no one-size-fits-all solution to a very complicated wait time challenge. Each individual's health circumstances and disabilities are all different and require a unique and individual review of the facts in evidence in that case.

surveiller, et comment accompagner une personne qui a un TSPT et vivre avec elle.

Le ministre a demandé aux fonctionnaires du ministère d'appliquer la politique sur la santé mentale en traitant les familles avec soin, compassion et respect, et avec le plus de souplesse possible. Pour ce qui concerne les programmes d'avantages pour soins de santé ou de réadaptation, les familles sont fortement encouragées à y participer si un professionnel de la santé traitant a déterminé que cette participation pourrait être déterminante pour le rétablissement global d'un ancien combattant.

Un éventail assez complet de mesures de soutien est offert aux membres des familles. Ils ont aussi accès à l'allocation de reconnaissance pour aidant, offerte en guise de reconnaissance de la prestation bénévole de soins aux anciens combattants.

**La sénatrice Moodie :** Merci.

**La sénatrice Busson :** Certains de mes collègues ont déjà abordé le sujet visé par ma question. Toutefois, avant de la poser, je tiens à dire que je suis d'accord avec les résultats du sondage que vous avez évoqués. Il y a beaucoup d'anciens combattants dans la région où je vis, et je peux donc corroborer que, comme vous l'avez affirmé, la qualité des services s'est améliorée depuis quelques années.

J'aurais une petite question au sujet de la norme de service. Vous avez parlé de la norme de service de 16 semaines et des efforts déployés pour atteindre cet objectif. De toute évidence, il reste un arriéré dans le traitement des dossiers, qui a aussi été mentionné.

Pouvez-vous nous dire si les allégations que nous avons entendues récemment au sujet de l'inconduite sexuelle ont eu pour effet d'augmenter l'arriéré? Quelle priorité sera accordée aux demandes de prestations liées à une invalidité ou à un trouble de stress post-traumatique de cette nature, le cas échéant?

**Mme Meunier :** Merci, monsieur le sénateur, de poser cette question. Actuellement, les demandes soumises par des anciens combattants ou des militaires qui ont subi un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire sont traitées en priorité par une équipe spécialisée. Ces demandes n'ont pas alourdi l'arriéré. Notre équipe spécialisée a réussi à rendre des décisions en moins de 30 jours, ce qui est conforme à la norme de service.

En juin 2020, nous avons publié un rapport dans lequel nous avons présenté un plan stratégique pour nous attaquer globalement au temps d'attente. Nos quatre grands volets d'intervention sont la capacité de la fonction publique, l'innovation des processus, la numérisation et l'intégration. De toute évidence, il n'existe pas de solution universelle au problème très complexe des temps d'attente. L'état de santé et la nature de l'invalidité varient d'une personne à l'autre, et les faits

In summary, no. With the MST claims, there has been a spike over the last year, I would say, but because we've had this dedicated unit in place, we've been able to turn those decisions around quite quickly and get benefits and support in place for those individuals.

**Senator Busson:** Thank you very much.

**The Chair:** Senator Dagenais, I don't know if your question was answered.

[*Translation*]

**Senator Dagenais:** I would like to come back to the pandemic, which has enabled many services to become more efficient, despite the obligation to telework. Do you think the improvements you have noted and have talked about will continue after the pandemic?

**Ms. Bastien:** Thank you for the question.

I think so, as this is a new way to do things and a new approach to providing services. We will keep providing in-person traditional approaches when we can, but we will continue to provide the service over the telephone. We will also expand our virtual services to account for the country's geography, among other things, but also to be able to provide veterans and their families with appropriate services in a timely fashion, regardless of where in Canada they live.

**Senator Dagenais:** Thank you very much, Ms. Bastien. I will let my colleagues use the rest of my time.

[*English*]

**Senator Jaffer:** I will defer to Senator Boisvenu.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** Thank you, Senator Jaffer.

I would like to come back to families that have still not resolved their issues with payment delays and court challenges. I don't want to get into the details of the process. If my math is right, 148,000 families of veterans or former RCMP officers have still not had their cases resolved.

My question is quite simple. What has been preventing the government from resolving those cases over the past five or six years, instead of constantly turning to legal settlements?

de chaque dossier exigent une analyse personnalisée et individuelle.

Bref, la réponse est non. Les révélations concernant l'inconduite sexuelle dans le cadre du service militaire ont provoqué une hausse des demandes au cours de la dernière année, je pense, mais notre équipe spécialisée a rendu des décisions rapides et les demandeurs reçoivent déjà des prestations et du soutien.

**La sénatrice Busson :** Merci beaucoup.

**La présidente :** Sénateur Dagenais, est-ce que vous avez obtenu une réponse à votre question?

[*Français*]

**Le sénateur Dagenais :** J'aimerais revenir à la pandémie, qui a permis à bien des services de devenir plus efficaces, malgré l'obligation de faire du télétravail. Croyez-vous que les améliorations que vous avez constatées et dont vous nous avez parlé vont perdurer après la pandémie?

**Mme Bastien :** Merci de la question.

Je crois que oui, parce que c'est une nouvelle façon et une nouvelle approche permettant de fournir des services. Nous allons maintenir les approches traditionnelles en personne quand nous le pourrons, mais nous allons continuer d'offrir le service par téléphone. Nous allons également augmenter nos services virtuels, à cause notamment de la géographie du pays, mais aussi pour être en mesure d'offrir les services appropriés en temps opportun aux anciens combattants et à leur famille, peu importe où ils habitent au Canada.

**Le sénateur Dagenais :** Merci beaucoup, madame. Je vais laisser le reste de mon temps de parole à mes collègues.

[*Traduction*]

**La sénatrice Jaffer :** Je vais céder mon temps de parole au sénateur Boisvenu.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Merci, sénatrice Jaffer.

J'aimerais revenir aux familles qui n'ont pas encore réglé leurs problèmes de retards de paiements et de contestations judiciaires. Je ne veux pas entrer dans les détails du processus. Si mes calculs sont bons, il y a encore 148 000 familles d'anciens combattants ou d'ex-officiers de la GRC dont le dossier n'a pas été réglé.

Ma question est assez simple. Qu'est-ce qui empêchait le gouvernement de régler ces dossiers au cours des cinq ou six dernières années, plutôt que de constamment se diriger vers des règlements judiciaires?

I am trying to understand why no attempt has been made to resolve those cases. So many judicial applications have been made that the justice system has combined them to begin a class action suit. All that means that the situation is really serious.

I am trying to understand what has prevented the government from resolving the cases of those people, who have sacrificed their health and quite often their life for our country. My question is for Ms. Bastien.

**Ms. Bastien:** I can tell you about the direction the ombudsman took when he raised the issue three years ago and tell you what the department has implemented.

As for the decisions made in 2010, we cannot provide an answer.

**Senator Boisvenu:** I am rather talking about this six-year period, from 2015 to now. I am trying to understand why the government has pushed those veterans and former police officers toward the legal system instead of resolving their cases. What was the government's motivation?

**Ms. Bastien:** I don't think anyone is trying to push veterans and former members of the RCMP toward the courts. A program has been implemented, and Ms. Meunier has talked about compensations that apply to surviving members. I apologize, I am searching for the right words. I could get back to you with more details, but I'm not sure I understand your question.

**Senator Boisvenu:** It's just that 148,000 families have been waiting for six years. Thank you.

[English]

**Senator McPhedran:** Imagine this hypothetical and then answer it, please: I'm a woman military veteran, I live in Winnipeg, Manitoba, and I am struggling with homelessness. I don't have easy access to the Internet. I don't even have easy access to a phone. What do I do now?

**Ms. Meunier:** Thank you, senator. I might try to respond to that. We work with community organizations and homeless shelters, so entering one of those buildings or facilities and indicating that you are a veteran would probably create a reach-out from the facility to Veterans Affairs Canada, where we would have a case manager or front-line individual connect with that homeless female veteran. I would imagine we would look at the various supports we could put in place in the short-term, for example, the Veterans Emergency Fund, to get them a roof over their head for a period of time, some clothes, food potentially, and then look at medium- to longer-term solutions. What's creating that environment to be homeless? Do they need rehabilitation supports or income supports, that kind of information? I would encourage them to walk into a shelter that

J'essaie de comprendre pourquoi on n'a pas tenté de régler ces dossiers. Il y a eu tellement de demandes judiciaires que le système de justice les a rassemblées pour tenter un recours collectif. Tout cela signifie que c'est vraiment sérieux.

J'essaie de comprendre ce qui a empêché le gouvernement de régler le dossier de ces gens qui ont consacré leur santé et bien souvent leur vie à notre pays. Ma question s'adresse à Mme Bastien.

**Mme Bastien :** Je peux vous parler de la direction qu'a prise l'ombudsman lorsqu'il a soulevé le problème il y a déjà trois ans et vous dire ce que le ministère a mis en place.

Par ailleurs, en ce qui concerne les décisions qui ont été prises en 2010, nous ne sommes pas en mesure de fournir une réponse.

**Le sénateur Boisvenu :** En fait, je parle plutôt de cette période de six ans, entre 2015 et aujourd'hui. J'essaie de comprendre pourquoi le gouvernement a poussé ces vétérans et ex-policiers vers le système judiciaire plutôt que de régler les dossiers. Quelle était la motivation du gouvernement?

**Mme Bastien :** À mon avis, personne ne souhaite pousser les vétérans et les anciens membres de la GRC devant les tribunaux. Un programme a été mis en place, et Mme Meunier a parlé des compensations qui sont applicables aux membres survivants. Je suis désolée, je cherche les bons mots. Je pourrai vous revenir avec plus de précisions, mais je ne suis pas sûre de bien comprendre votre question.

**Le sénateur Boisvenu :** C'est simplement que 148 000 familles attendent depuis six ans. Merci.

[Traduction]

**La sénatrice McPhedran :** Je vais vous soumettre un cas hypothétique et vous demander de répondre à ma question. Imaginons que je suis une ancienne combattante, que je vis à Winnipeg, au Manitoba, et que je suis en situation d'itinérance. Je n'ai pas facilement accès à Internet, ni même à un téléphone en fait. Qu'est-ce que je peux faire pour obtenir de l'aide?

**Mme Meunier :** Merci, madame la sénatrice. Je vais essayer de répondre à votre question. Nous collaborons avec des organismes communautaires et des refuges pour les personnes sans abri. Cette femme pourrait donc se présenter dans les locaux d'un de ces organismes ou dans un refuge et dire qu'elle est une ancienne combattante. L'organisme communiquera probablement avec ACC, et un gestionnaire de cas ou un employé de première ligne tentera de prendre contact avec cette ancienne combattante en situation d'itinérance. J'imagine que les diverses mesures de soutien disponibles à court terme seraient déployées, comme une aide du Fonds d'urgence pour les vétérans, qu'on lui procurerait un logement pour une certaine période de temps, ainsi que des vêtements et de la nourriture, si c'est nécessaire. On chercherait également des solutions à moyen

we have established relationships with, and I don't mean only those, I mean any. We're fairly well-connected in communities. We would then make contact that way.

**Senator McPhedran:** Could you send me more explicit information, please? I'd appreciate that very much.

**Ms. Meunier:** Of course.

**Senator McPhedran:** Thank you.

**The Chair:** I want to thank the witnesses from Veterans Affairs Canada once again for appearing before our committee and providing us with the information. Thank you very much.

Honourable senators, for our second panel today we are pleased to have before us Ret'd Colonel Nishika Jardine, the Veterans Ombudsman. She is joined by Duane Schippers, Strategic Review and Analysis Director and Legal Advisor for the Office of the Veterans Ombudsman.

On behalf of the committee I would like to thank both of you for appearing on short notice. The floor is now yours, Colonel Jardine.

**Colonel (Ret'd) Nishika Jardine, Veterans Ombudsman, Office of the Veterans Ombudsman:** Good afternoon, Madam Chair, members of the committee. Thank you for inviting me to speak today.

[*Translation*]

As you know, I was appointed to the position of veterans ombudsman this past November, and I am honoured to provide you with an overview of my mandate and of what we have recently done. This is my first appearance before you, and I am joined by my colleague Duane Schippers.

[*English*]

As you may know, I am a veteran and served for 37 years in the Canadian Armed Forces, taking my release two years ago. I am also a client of Veterans Affairs Canada and experienced first-hand the backlog of disability claims, of which we are all so cognizant. Being appointed to the post of Veterans Ombudsperson is truly an honour for me. I feel immensely privileged to continue to be of service to my community — the veterans community.

et à long terme, et une analyse serait faite pour déterminer les causes qui ont amené cette personne à l'itinérance, ou si elle a besoin de services de réadaptation ou de soutien au revenu. C'est le genre de renseignements qu'il faudra recueillir. J'inciterais cette personne à se rendre dans un refuge avec lequel nous sommes en lien, ou peu importe en fait. Nous avons de bons liens avec les communautés et nous trouverions un moyen d'entrer en contact avec cette personne.

**La sénatrice McPhedran :** Vous serait-il possible de me communiquer de l'information plus précise? Je vous en serais très reconnaissante.

**Mme Meunier :** Bien entendu.

**La sénatrice McPhedran :** Merci.

**La présidente :** Je remercie de nouveau les représentants d'Anciens Combattants Canada pour leurs témoignages et l'information qu'ils ont fournie. Un grand merci à vous.

Honorables sénateurs, notre second groupe de témoins sera formé de la colonelle à la retraite Nishika Jardine, ombudsman des vétérans. Elle est accompagnée de M. Duane Schippers, conseiller juridique et directeur de la revue stratégique et de l'analyse du Bureau de l'Ombudsman des vétérans.

Au nom du comité, je vous remercie d'avoir accepté notre invitation à si court préavis. Colonelle Jardine, la parole est à vous.

**Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine, ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans :** Bonjour, madame la présidente, et bonjour, messieurs et mesdames les membres du comité. Merci de m'avoir invitée à m'adresser à vous.

[*Français*]

Comme vous le savez, j'ai été nommée au poste d'ombudsman des vétérans en novembre dernier, et j'ai l'honneur de vous donner un aperçu de mon mandat et de ce que nous avons accompli récemment. Je comparais devant vous aujourd'hui pour la première fois, accompagnée de mon collègue Duane Schippers.

[*Traduction*]

Comme vous le savez, je suis une ancienne combattante. J'ai servi pendant 37 années dans les Forces armées canadiennes, dont j'ai pris ma retraite il y a 2 ans. Je suis également une cliente d'Anciens Combattants Canada et j'ai fait moi-même l'expérience de l'arriéré du traitement des demandes de prestations d'invalidité. Ce n'est un secret pour personne. Ce fut un grand honneur d'être nommée au poste d'ombudsman des vétérans, qui me procure l'immense privilège de continuer à servir ma communauté des anciens combattants.

[Translation]

One of the challenges I identified right away is that, like myself, many of my military colleagues have no idea that the veterans ombudsman exists. What is more, they are unsure of what an ombudsman is or what role they play. The veterans ombudsman has two mandates — first and foremost, to receive veterans' complaints concerning their interaction with Veterans Affairs Canada, and to investigate systemic issues in the way Veterans Affairs Canada provides veterans with benefits and services.

[English]

Veterans and their families have the right to be treated with respect, dignity, fairness and courtesy. The Veterans Bill of Rights sets out their right to fair treatment by Veterans Affairs Canada. If they feel any of their rights have not been upheld or a decision is unfair, they have the right to make a complaint to my office.

The Veterans Ombudsperson operates independently of VAC and we are impartial. We don't take sides. We listen to veterans and their families. We review their file with them and communicate with them in clear language so they can understand their options. Essentially, we look to see whether the veteran was treated fairly, that their case was fairly processed, and that the outcome is fair. Where we find otherwise, we work directly with VAC to advocate for fairness on behalf of the veteran. Sometimes a veteran just needs more information in order to submit their claim to VAC, or they may actually need a referral elsewhere. Our front-line staff are also able to help in these ways.

[Translation]

Occasionally, the complaints we receive lead us to investigate further to determine whether a systemic problem is creating shortcomings or barriers that prevent veterans and their families from using the benefits and services provided by VAC. When we note an injustice, we can publicly recommend changes directly to the Minister of Veterans Affairs.

[English]

Most recently, on January 19, we published our systemic investigation report titled, *Mental Health Treatment Benefits for Family Members, in Their Own Right, for Conditions Related to Military Service*. The foundational principle for this study is the understanding that when a military member serves, their family

[Français]

L'un des défis que j'ai tout de suite constatés est que, tout comme moi, plusieurs de mes collègues militaires n'ont aucune idée de l'existence de l'ombudsman des vétérans. De plus, ils ne savent pas trop ce qu'est un ombudsman ni quel rôle il joue. L'ombudsman des vétérans s'acquitte de deux mandats, soit, d'abord et avant tout, de recevoir les plaintes des vétérans en ce qui a trait à leur interaction avec Anciens Combattants Canada, puis d'enquêter sur les problèmes systémiques qui existent dans la façon dont Anciens Combattants Canada offre des avantages et des services aux vétérans.

[Traduction]

Les anciens combattants et leur famille ont le droit d'être traités avec respect, dignité, équité et courtoisie. La Déclaration des droits des anciens combattants établit leur droit à un traitement équitable de la part d'Anciens Combattants Canada. S'ils ont le sentiment qu'il y a eu atteinte à leurs droits ou qu'une décision les touchant n'est pas équitable, ils peuvent déposer une plainte au Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans est un organisme impartial et indépendant d'ACC. Nous n'avons aucun parti pris. Nous écoutons les anciens combattants et les membres de leur famille. Nous examinons leur dossier avec eux et nous leur parlons dans des termes simples afin qu'ils comprennent bien les possibilités qui leur sont offertes. Essentiellement, nous cherchons à déterminer si l'ancien combattant a été traité équitablement, si le traitement de son dossier a été équitable et si la décision a été équitable. Si notre conclusion va dans le sens contraire, nous nous adressons directement à ACC pour défendre les droits à l'équité de l'ancien combattant. Dans certains cas, les anciens combattants qui s'adressent à nous ont seulement besoin d'un complément d'information pour soumettre leur demande à ACC, ou d'être dirigés vers une autre instance. Notre personnel de première ligne peut aussi fournir du soutien dans ces cas.

[Français]

Parfois, les plaintes que nous recevons nous incitent à mener une enquête plus approfondie pour voir s'il existe un problème systémique qui crée des lacunes ou des obstacles pour les vétérans et leur famille lorsqu'ils souhaitent bénéficier des avantages et des services offerts par ACC. Lorsque nous constatons qu'il y a une injustice, nous pouvons publiquement recommander des changements directement au ministre des Anciens Combattants.

[Traduction]

Récemment, le 19 janvier dernier, nous avons publié un rapport d'enquête systémique intitulé *Rapport sur les avantages pour soins de santé mentale destinés aux membres des familles, de plein droit, pour des problèmes de santé mentale liés au service militaire*. Le principe fondamental sur lequel repose cette

also serves. As a result, we believe that family members of veterans deserve access to funded mental health treatment when their own need is connected to military service. This is something that does not currently exist for those family members not participating in a veterans' treatment plan.

During the course of our investigation, we found a growing body of Canadian research regarding the impact of service on families. Military families are known to be incredibly resilient, but the evidence speaks to the reality that military service carries with it unique stressors that can impact a spouse or child's mental health. Frequent postings, long and multiple absences of the military member, and the inherent risk of their illness, injury or death are key factors in the mental health and well-being of military families. In his response to our report the minister acknowledged, "the impact that military service has on the well-being of both veterans and their family members."

Currently, the department provides limited individual mental health treatment for spouses and children, but only when the family member's treatment is directly connected to achieving a positive outcome for the veteran. This policy ultimately has the effect of creating both inequity and a disservice to those veteran spouses and children who are essentially barred from accessing funded treatment in their own right simply because their veteran doesn't need or isn't in treatment.

[*Translation*]

From our perspective as an advocate for fairness, families — spouses, former spouses and children — who are experiencing mental health issues as a result of being part of a military family should have independent access to their own mental health treatment benefits.

Let me share some of the stories that we have been given permission to relate.

[*English*]

One spouse told us, "I'm not asking for charity. I'm asking to get the help I need to support a man who has already given up too much in the service of his country."

A disabled veteran shared with us that her young children essentially had to take care of her when she came home broken and, as a result, have mental health issues of their own. She related how her youngest daughter, who is under the age of 12, has become afraid of being alone. Her daughter needs treatment, but she simply cannot afford to pay for it.

enquête est que lorsqu'un militaire sert son pays, toute sa famille sert à ses côtés. C'est pourquoi nous avons la conviction que les membres de la famille des anciens combattants doivent avoir accès à des soins de santé mentale financés pour tout besoin lié au service militaire. Actuellement, si l'ancien combattant ne participe pas à un plan de traitement, les membres de sa famille n'ont pas droit à des soins financés.

Notre enquête nous a permis de découvrir que de plus en plus de recherches canadiennes portent sur les effets du service militaire sur les familles. La résilience de ces familles est notoire, mais les données probantes montrent que le service militaire est source de facteurs de stress très particuliers qui peuvent se répercuter sur la santé mentale des conjoints et des enfants. Les affectations fréquentes, les absences multiples et prolongées du militaire et le risque inhérent de maladie, de blessure ou de décès jouent pour beaucoup dans l'état de santé mentale et le bien-être de sa famille. Dans sa réponse à notre rapport, le ministre a reconnu que le service militaire peut avoir des répercussions sur le bien-être des anciens combattants et sur celui des membres de leur famille.

Actuellement, en matière de santé mentale, les conjoints et les enfants ont droit à des soins individuels financés par le ministère seulement s'ils sont directement liés à l'obtention d'un résultat positif pour l'ancien combattant. Cette politique est inéquitable et dessert les conjoints et les enfants des anciens combattants qui ont eux-mêmes besoin de soins puisqu'ils n'ont accès à aucun financement si l'ancien combattant n'est pas lui-même en traitement ou s'il n'en a pas besoin.

[*Français*]

De notre point de vue de défenseur de l'équité, les familles, c'est-à-dire les conjoints, les ex-conjoints et les enfants qui éprouvent des problèmes de santé mentale en raison de leur appartenance à une famille militaire, devraient avoir un accès indépendant à leurs propres avantages pour obtenir des soins de santé mentale.

Permettez-moi de partager quelques-unes des histoires que l'on nous a permis de raconter.

[*Traduction*]

Une conjointe nous a fait comprendre qu'elle ne demandait pas la charité, mais qu'elle voulait simplement obtenir l'aide dont elle a besoin pour soutenir un homme qui a déjà donné une trop grande partie de sa vie à son pays.

Une ancienne combattante invalide nous a raconté que ses jeunes enfants ont dû prendre soin d'elle quand elle est revenue à la maison complètement démolie, et qu'ils ont eux-mêmes développé des troubles de santé mentale. Sa plus jeune fille, qui a moins de 12 ans, a maintenant peur de rester seule. Même si sa fille a besoin de soins, sa mère n'a tout simplement pas les moyens de les lui payer.

The bottom line is that there is a gap in the way that the department is meeting its obligation to veterans' families, and our recommendations to the minister seek to remedy that gap.

[*Translation*]

On June 2, we will publish our next systemic investigation report on peer support for veterans who have experienced military sexual trauma, or MST. Last summer, we received a complaint from a veteran who was participating in the Operational Stress Injury Social Support program, or OSISS, which is funded by VAC. The complaint concerned the fact that, when she revealed that she had experienced military sexual trauma, she was released from the program. The OSISS program has helped thousands of veterans in their healing process, but this woman could not benefit from it, and there were no other VAC-funded peer support programs for her. This complaint, as well as what we have heard from many other individuals, led us to launch this systemic investigation on peer support for veterans who have experienced MST. We look forward to sharing our conclusions and recommendations on Wednesday.

Later in the summer, we will publish a more technical report to present the findings of our investigation on a benefit called the "additional monthly amount." Then, in early September, we plan to publish our annual report, where we will provide a summary of all the recommendations we have issued to the Minister of Veterans Affairs, whether they have been accepted or not, and of the progress the department has made so far in implementing each of the recommendations that have been accepted.

[*English*]

Finally, permit me to share with you a few statistics about the complaints we receive from the veterans and their families. In the last fiscal year, we received over 1,300 requests for assistance, of which over 1,200 were complaints against VAC. We opened investigations into 600 of these complaints and found unfairness in about half of those.

In summary, the mission of my office is to investigate complaints and challenge the policies and decisions of Veterans Affairs Canada where we find individual or systemic unfairness. In doing so, we strive to be an independent and respected voice for fairness and a champion for the well-being of veterans and their families. I have set three strategic priorities to guide our work for the next two to three years: building trust; veteran and family health and well-being; and fair and timely access to VAC benefits and services.

L'essentiel est que le ministère ne s'acquitte pas complètement de son obligation à l'égard des familles des anciens combattants, et nos recommandations au ministre visent à remédier à ces lacunes.

[*Français*]

Le 2 juin, nous publierons notre prochain rapport d'enquête systémique sur le soutien par les pairs pour les vétérans qui ont subi un traumatisme sexuel militaire, ou TSM. L'été dernier, nous avons reçu une plainte d'une vétérane qui participait au programme Soutien social aux blessures de stress opérationnel, ou SSBSO, qui est financé par ACC. La plainte portait sur le fait que, lorsqu'elle a révélé qu'elle avait subi un traumatisme sexuel militaire, elle a été renvoyée de ce programme. Le programme SSBSO a aidé des milliers de vétérans dans leur processus de guérison, mais cette femme n'a pas pu en bénéficier et il n'y avait pas d'autre programme de soutien par les pairs financé par ACC pour elle. Cette plainte, ainsi que ce que nous avons entendu de la part de plusieurs autres personnes, nous a poussés à lancer cette enquête systémique sur le soutien par les pairs pour les vétérans qui ont subi des TSM. Nous avons hâte de faire part de nos conclusions et de nos recommandations mercredi.

Plus tard au cours de l'été, nous publierons un rapport plus technique pour présenter les résultats de notre enquête sur une prestation appelée « montant mensuel supplémentaire ». Puis, au début de septembre, nous avons l'intention de publier notre rapport annuel, dans lequel nous présenterons un résumé de toutes les recommandations que nous avons formulées au ministre des Anciens Combattants, qu'elles aient été acceptées ou non, ainsi que les progrès réalisés à ce jour par le ministère dans la mise en œuvre de chacune de celles qui ont été acceptées.

[*Traduction*]

Je vais conclure, si vous me le permettez, en vous donnant quelques statistiques au sujet des plaintes que nous recevons d'anciens combattants et de leur famille. Au cours du dernier exercice, nous avons reçu plus de 1 300 demandes d'aide, dont plus de 1 200 concernaient des plaintes à l'égard d'ACC. Nous avons ouvert une enquête pour 600 de ces plaintes et conclu à un traitement inéquitable dans la moitié des cas environ.

Pour résumer, je rappelle que la mission du Bureau de l'ombudsman est de faire enquête sur des plaintes et des difficultés concernant des politiques ou des décisions d'Anciens Combattants Canada si nous estimons qu'il y a eu une iniquité individuelle ou systémique. Nous nous efforçons de faire ce travail en fournissant aux anciens combattants une voix indépendante et respectée dans leur combat pour l'équité, et en militant pour leur bien-être et celui de leur famille. J'ai établi trois priorités stratégiques qui guideront notre travail au cours des deux ou trois prochaines années : rétablir la confiance; veiller à la santé et au bien-être des anciens combattants et de leur famille, et leur assurer un accès équitable et rapide aux prestations et aux services d'ACC.

Since my appointment, I have made it a personal priority to learn about our veterans community, and so far I have met with over 40 veterans, advocates and stakeholder groups. In March, we held a virtual outreach event for women veterans where we heard first-hand about specific issues and challenges that women veterans face. Now, after six months into my five-year appointment, I believe I can say categorically that the scope of our mandate allows my office to provide a necessary and invaluable service not only to individual veterans but also to the broader veterans community with our capacity to shine a light on where there may be unfairness in the way that VAC delivers its programs.

I was delighted to receive your invitation to present to you today, and I thank you for all your work and for your commitment to our veterans and their families. We look forward to your questions.

**The Chair:** Thank you very much for your presentation, Colonel Jardine. We will now open for questions, starting with Senator Boisvenu, deputy chair of the committee.

[*Translation*]

**Senator Boisvenu:** Welcome, Ms. Jardine. I want to begin by congratulating you on your lengthy service in the Canadian Armed Forces. I greatly admire our military members. I want to thank you for supporting Canadians for such a long time and, with all the experience you have, I think you are the best person for the job.

I would like to come back to the position of Mr. Dalton, your former colleague. In the 2018 report, he proposed that the position of ombudsman be independent. You surely know that there are a number of ombudsman positions within the Canadian government. There are two of them for the armed forces — one for the Canadian Forces and one for veterans. The two positions come under the minister's jurisdiction.

I recently met with the ombudsman of Canadian Forces, and he publicly said that the position should come under the Canadian Parliament and not the minister, so that the incumbent would have operational freedom when they receive complaints from veterans.

I would like to know where you stand on this. If you were independent — so if you reported to the House of Commons or to Parliament — do you think you would be more effective? Mr. Dalton came to the conclusion that the effectiveness of the ombudsman position is limited because it depends on the department.

Depuis ma nomination, je me suis donné comme priorité personnelle d'apprendre à connaître la communauté des anciens combattants. Jusqu'ici, j'ai rencontré plus de 40 groupes d'anciens combattants, de défenseurs de leurs droits et d'intervenants. En mars, lors d'une activité de sensibilisation virtuelle à l'intention des anciennes combattantes, nous avons reçu leurs témoignages concernant les difficultés et les défis particuliers qu'elles rencontrent. Six mois se sont écoulés sur les cinq ans que durera mon mandat, et je peux d'ores et déjà affirmer que le bureau dispose de toute la marge de manœuvre et de la capacité nécessaires pour mettre au jour les iniquités dans les méthodes de prestation des programmes d'ACC, et offrir ainsi un service indispensable et inestimable pour les anciens combattants sur un plan individuel, mais également pour leur communauté.

J'ai été ravie de l'invitation à témoigner devant le comité. Je vous remercie du merveilleux travail que vous accomplissez et de votre engagement pour le mieux-être des anciens combattants et de leur famille. Nous sommes impatients de répondre à vos questions.

**La présidente :** Merci beaucoup de votre allocution, colonelle Jardine. Nous allons entamer la période des questions. Le premier intervenant sera le sénateur Boisvenu, le vice-président du comité.

[*Français*]

**Le sénateur Boisvenu :** Bienvenue, madame Jardine. Tout d'abord, je tiens à vous féliciter de vos longues années de service au sein des Forces canadiennes. J'ai beaucoup d'admiration pour nos militaires. Je tiens à vous remercier d'avoir soutenu les Canadiens depuis si longtemps et, avec toute l'expérience que vous avez, je crois que vous êtes la meilleure personne pour occuper ce poste.

J'aimerais revenir à la position de M. Dalton, votre ancien collègue. Dans le rapport de 2018, il avait proposé que le poste d'ombudsman soit indépendant. Vous savez sûrement qu'au gouvernement canadien, il y a plusieurs postes d'ombudsman; pour les forces armées, il y en a deux, soit un pour les Forces canadiennes et un pour les vétérans. Les deux postes relèvent du ministre.

J'ai rencontré tout récemment l'ombudsman des Forces canadiennes et il a dit publiquement que ce poste devrait relever du Parlement canadien, et non du ministre, pour que le titulaire du poste ait les coudées franches en termes opérationnels lorsqu'il reçoit des plaintes des vétérans.

J'aimerais connaître votre position à ce sujet. Si vous étiez indépendante, donc si vous reliez de la Chambre des communes ou du Parlement, croyez-vous que vous seriez plus efficace? C'est la conclusion à laquelle M. Dalton est arrivé, soit que l'efficacité du poste d'ombudsman est limitée à cause de cette dépendance qu'il a par rapport au ministère.

[English]

**Col. Jardine:** Thank you very much, senator, for your question. Thank you very much for your kind words.

It's an interesting question that my predecessor raised, and certainly I would agree that anything that allows the office of the ombudsperson to be perceived to be more independent, or to be independent of the department is always a good thing.

I will say this: In the six months that I've been in the job, I see a mandate that allows me to receive and respond to complaints by veterans, which is the bread and butter work of an ombudsperson's office. I see a mandate that allows me the freedom to investigate programs and benefits provided by the department where I choose to do so, where I see a possible gap or barrier.

I'm uncertain whether reporting to Parliament, as opposed to reporting to the minister, would make a difference to how I conduct my work.

I will also say this: By having access to the case files that Veterans Affairs creates allows my office to investigate individual complaints in a very efficient manner. I would hate to see anything jeopardize that.

Additionally, the fact that I can speak with the minister directly and apprise him of what I have learned when I'm speaking to veterans or stakeholders or their advocates affords me an opportunity to assist the department in doing their very best job for veterans.

[Translation]

**Senator Boisvenu:** You will understand that what you refer to as the minister's "openness" depends on the minister. You could experience a situation where the minister is not very open to your complaints or to veterans' complaints. At that point, you would be really hampered. However, if you reported directly to Parliament, you would be completely independent to deal with complaints concerning the department. At the end of the day, you are wearing two hats. I am trying to understand why the military ombudsman finds the situation —

[English]

**The Chair:** Senator Boisvenu, I apologize, but your time is up. We'll put you on for second round if we get there.

[Translation]

**Senator Dagenais:** My question is for the ombudsman. The figures from the latest annual report show a clear improvement in terms of complaint processing, which is good news for veterans.

[Traduction]

**Col Jardine :** Merci beaucoup de poser cette question, sénateur. Et merci pour vos bons mots.

C'est une question intéressante que mon prédécesseur a soulevée. Sans hésitation, je serais favorable à tout ce qui fait en sorte que le Bureau de l'ombudsman est perçu comme ayant plus d'indépendance, ou comme étant plus indépendant du ministère.

Cela dit, depuis mon arrivée en poste il y a six mois, j'ai été à même de constater que mon mandat me permet de recevoir et de traiter les plaintes des anciens combattants, c'est -à-dire d'accomplir le travail essentiel d'un bureau de l'ombudsman. Ce mandat me donne toute la latitude voulue pour lancer une enquête sur un programme ou des prestations du ministère parce que j'ai cru y déceler des lacunes ou des obstacles.

Je doute que le fait de relever du Parlement plutôt que du ministre change quoi que ce soit à ma façon d'aborder mon travail.

J'ajouterais que l'accès aux dossiers créés par Anciens Combattants permet au bureau de mener des enquêtes de manière très efficace sur des plaintes individuelles. Je serais très désolée que cette efficacité soit compromise.

Par ailleurs, je profite de ce que je peux m'adresser directement au ministre et l'informer de ce que j'ai appris de la bouche des anciens combattants ou de la part des intervenants ou des défenseurs de leurs droits afin d'aider le ministère à faire le maximum pour soutenir les anciens combattants.

[Français]

**Le sénateur Boisvenu :** Vous comprendrez que ce que vous qualifiez d'« ouverture » de la part du ministre dépend du ministre. Vous pourriez vivre une situation où le ministre n'est pas très ouvert à vos plaintes ou aux plaintes des vétérans. À ce moment-là, vous seriez vraiment handicapée. Par contre, si vous dépendiez directement du Parlement et que vous faisiez rapport au Parlement, vous seriez tout à fait indépendante pour traiter les plaintes qui s'adressent au ministère. En effet, au fond, vous portez deux chapeaux. J'essaie de comprendre pourquoi l'ombudsman des militaires trouve la situation...

[Traduction]

**La présidente :** Sénateur Boisvenu, je suis désolée, mais votre temps est écoulé. Je vais vous inscrire au second tour, s'il y en a un.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Ma question s'adresse à l'ombudsman. Les chiffres du dernier rapport annuel font état d'une nette amélioration par rapport au traitement des plaintes, ce qui est une bonne nouvelle pour les anciens combattants.

As you know, the discontent generally comes from those who have not won their case. In 2019-20, you opened about 1,000 cases, and it can be stated that about 60% of those cases have been rejected. What type of complaints are rejected most often, and why is that?

[English]

**Col. Jardine:** Thank you very much, senator, for the question. Given my recent arrival in the office, I would defer to my colleague, Duane Schippers, perhaps to give you a better response.

**Duane Schippers, Strategic Review and Analysis Director and Legal Advisor, Office of the Veterans Ombudsman:** Thank you, Senator Dagenais. The most frequent complaints we get are around wait times. Although in most cases, we can look at veterans' files and tell them what the problems are on their files and what they can expect as a wait time, what we can't do is change that for them. We've done a systemic report on wait times and identified gaps. We have a large volume of those cases that are not rejected complaints, but they're also not complaints that we are successful in achieving a particular result for our veteran.

With regard to those that are rejected, when you look at the numbers it's not so much a rejection of the complaint. When we look at our numbers, about 300 complaints are found to be rejected. The others tend to be referrals to other parts of the process. It might be an individual who's complaining about the adjudication of the disability benefit, which is outside the scope of our mandate. They're referred to the Bureau of Pensions Advocates and to the Veterans Review and Appeal Board, or VRAB. It might be someone coming from CAF and it falls within a different mandate. The large portion of those rejected are actual referrals to another body that can help them.

For those 300 plus or so complaints that we find were treated fairly, in large part it's a question of going through their VAC file. Sometimes they think they should have a benefit, but the law doesn't align with that. In those cases we find the veteran has been treated fairly, and it's for that reason that the complaint is rejected.

Where we find they were treated unfairly, we pursue it with the department at the lowest level possible but we'll raise it to the deputy and to the minister if we're not satisfied with the department's response.

[Translation]

**Senator Dagenais:** I will keep my second question for the next round.

Comme vous le savez, la grogne vient généralement de ceux qui n'ont pas obtenu gain de cause. En 2019-2020, vous avez ouvert environ 1 000 dossiers, et on peut affirmer qu'environ 60 % de ces dossiers ont été rejetés. Quelle est la nature des plaintes les plus fréquemment rejetées, et pourquoi le sont-elles?

[Traduction]

**Col Jardine :** Merci de cette question, sénateur. Toutefois, comme je suis assez nouvellement arrivée au bureau, je vais céder la parole à mon collègue, M. Schippers. Je suis certaine que sa réponse sera meilleure que la mienne.

**Duane Schippers, directeur de la revue stratégique et de l'analyse et conseiller juridique, Bureau de l'ombudsman des vétérans :** Merci, sénateur Dagenais. Les plaintes les plus fréquentes portent sur les temps d'attente. La plupart du temps, il suffit d'examiner le dossier de l'ancien combattant pour y relever les problèmes et lui donner une idée du temps qu'il faudra pour le traiter. Malheureusement, nous ne pouvons rien faire pour changer les délais. Nous avons produit un rapport d'enquête systémique sur les temps d'attente et les lacunes. Un bon nombre des plaintes à ce sujet ne sont pas à proprement parler rejetées, mais elles ne donnent pas forcément le résultat attendu par l'ancien combattant.

Quant aux plaintes rejetées, les chiffres peuvent être trompeurs. Selon ces chiffres, 300 plaintes environ sont rejetées. Les autres ont pour la plupart été renvoyées à d'autres parties du processus. Par exemple, si une personne conteste la décision concernant sa demande de prestations d'invalidité, ce n'est pas de notre ressort. Nous dirigeons ces plaintes vers le Bureau des services juridiques des pensions ou vers le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Les plaintes des membres des FAC ne relèvent pas non plus de notre mandat. La grande partie des plaintes rejetées ont en fait été dirigées vers une autre instance qui peut les traiter.

Dans le cas des quelque 300 plaintes qui selon nous ont reçu un traitement équitable, la conclusion a été tirée après un examen du dossier d'ACC la plupart du temps. Il peut arriver qu'un ancien combattant estime avoir droit à une prestation, mais que la loi en dispose autrement. Dans ces cas, notre conclusion est que l'ancien combattant a reçu un traitement équitable et nous rejetons la plainte.

Si notre conclusion est que le traitement n'a pas été équitable, nous nous adressons au niveau le plus bas possible du ministère, mais nous pouvons remonter jusqu'au sous-ministre ou au ministre si la réponse du ministère ne nous convainc pas.

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Je vais garder ma deuxième question pour la prochaine ronde.

[English]

**Senator Dalphond:** Thank you, Colonel Jardine, for being with us today. My question is about your proposals to extend mental health treatment for family members. I think it's a very interesting and very good proposal. Does your office have any kind of analysis of the number of families that might be resorting to that service if it were available? Do you have any idea about the cost analysis made?

**Col. Jardine:** Thank you, Senator Dalphond. We're unable to know the number. When we asked this question of Veterans Affairs, they don't keep statistics on the number of families or family members that they've turned down for this help. So we don't have any idea.

I'll invite my colleague to speak to you about the number of complaints that we received prior to my arrival.

Similarly, we're unable to speak to the cost. That would be a question you would need to give to the department.

I would ask my colleague Duane Schippers to perhaps give you an indication of what complaints we received from families to our office.

**Mr. Schippers:** Thank you, Colonel Jardine.

Senator, we received in 2019-20, a total of 17 complaints associated with family members being denied access to mental health treatment. When we were doing our report, we obtained a number of figures from VAC. We know that over 30,000 veterans received VAC benefits for service-related mental health condition. Approximately 1,500 family members are accessing individual visits with the mental health treatment provider through the VAC mental health policy, typically meaning they're able to access it because it will help the veteran get better.

In 2019, VAC reported that 300 family members were denied mental health treatment under the policy. One of the main reasons being that the veteran was not in treatment. We know that in 2018-19, 578 family members used the VAC assistance service. While we don't know precisely how many veterans would access such a service, we know the numbers of veterans that have been denied services for their mental health treatment. The big issue is that while there's telephone service, there is a real gap in mental health treatments or diagnosis and treatment for the individual in their own right. It's not dependent on whether the veteran needs treatment; it's whether the individual family member needs treatment.

[Traduction]

**Le sénateur Dalphond :** Merci, colonelle Jardine, de participer à nos travaux. Ma question portera sur votre proposition d'élargir l'accès à des soins de santé mentale aux membres des familles. C'est une très bonne proposition, très intéressante. Votre bureau a-t-il fait une analyse pour établir le nombre de familles qui pourraient avoir recours à ce service s'il était offert? Savez-vous s'il y a eu une analyse des coûts et quels sont les résultats?

**Col Jardine :** Merci, sénateur Dalphond. Il est impossible de connaître les chiffres exacts. Quand nous avons posé la question à Anciens Combattants, on nous a répondu qu'aucune statistique n'est tenue sur le nombre de familles ou de membres des familles dont la demande d'aide a été rejetée. Bref, nous n'avons aucune idée.

Je vais demander à mon collègue de vous indiquer le nombre de plaintes que nous avons reçues avant mon arrivée.

Nous ne pouvons pas non plus vous dire quoi que ce soit au sujet des coûts. Vous devrez poser la question aux gens du ministère.

Je vais me tourner vers mon collègue, M. Schippers. Savez-vous combien de plaintes le bureau a reçues qui provenaient de membres de la famille?

**M. Schippers :** Merci, colonelle Jardine.

Monsieur le sénateur, en 2019-2020, nous avons reçu en tout 17 plaintes de membres de famille dont la demande pour des soins de santé mentale a été rejetée. Quand nous préparions notre rapport, nous avons réussi à obtenir quelques chiffres de la part du ministère. Nous savons que plus de 30 000 anciens combattants touchent des prestations d'ACC pour des troubles de santé mentale liés au service militaire. Environ 1 500 membres des familles ont droit à des consultations individuelles avec le fournisseur de soins de santé mentale au titre de la politique d'ACC sur la santé mentale, ce qui veut dire normalement qu'ils y ont droit parce qu'il y a un bénéfice direct pour le rétablissement de l'ancien combattant.

En 2019, ACC a rapporté que 300 membres de la famille ont vu leur demande de soins de santé mentale rejetée au titre de la politique. Une des principales raisons de ces rejets était que l'ancien combattant ne recevait pas de soins. Nous savons qu'en 2018-2019, 578 membres de la famille d'un ancien combattant ont utilisé le service d'aide d'ACC. Le nombre exact d'anciens combattants qui utilisent ce service est inconnu, mais nous connaissons le nombre de ceux dont la demande de soins de santé mentale a été rejetée. Bref, il y a un service téléphonique, et c'est bien, mais le gros problème est que l'accès de plein droit à des soins ou à un diagnostic et à des soins est nettement insuffisant. L'accès des membres de la famille à des soins

**Senator Dalphond:** Thank you.

**Senator Jaffer:** Thank you to the ombudsman and people accompanying her for your answers and your presentation.

I have a question for you. Over the years I have seen that the PTSD services have improved. I was wondering if you could expand further from what you have said. Do you get a lot of complaints about there not being appropriate services for PTSD or not so much anymore?

**Col. Jardine:** Thank you, Senator Jaffer. I apologize, but again I'm going to ask my colleague to respond if he has an idea of the number of complaints we have received with respect to inadequacy of PTSD services.

**Mr. Schippers:** Thanks, Senator Jaffer. I don't have a specific number of complaints, but we can certainly follow up in writing with you on that. We do acknowledge that the vast majority of claims for PTSD — in excess of 90% — are being approved by VAC.

Where we do see the gap tends to be in veterans with mental health problems navigating the system to begin with because they come with mental health challenges. When engaging with VAC, they may not do it the right way and they get banned from direct one-on-one conversations with the VAC office, so we try to help those veterans navigate that process and help get someone who can represent them to effectively navigate the process.

Where we see the biggest gap now, is veterans with mental health challenges accessing the benefits because they need supports working through the process.

**Senator Jaffer:** We are relying so much on computers. Everything is now done by computers, and computers are not available to everybody. Second, not everybody has the ability to use them, especially people with mental health challenges.

Are you finding anybody complaining that they are being left out because they do not have access to digital services?

**Col. Jardine:** Mr. Schippers, again, I would ask you if you have any knowledge of that.

**Mr. Schippers:** No, senator. What we've been asking for is VAC to publish its gender-based analysis plus work because we have some general concerns, particularly if you look at Indigenous veterans, whether they would have access to

devrait être fonction de leurs propres besoins, pas de ceux de l'ancien combattant.

**Le sénateur Dalphond :** Merci.

**La sénatrice Jaffer :** Je remercie l'ombudsman et son collègue de répondre à nos questions. Merci également de votre allocution.

J'ai une question pour vous. Depuis quelques années, j'ai constaté une amélioration des services liés aux TSPT. Vous en avez déjà parlé, mais pourriez-vous nous donner un peu plus de précisions? Recevez-vous beaucoup de plaintes à propos de l'insuffisance des services liés aux TSPT, ou leur nombre a-t-il beaucoup diminué?

**Col Jardine :** Merci, sénatrice Jaffer. Je suis désolée, mais je vais à nouveau devoir m'en remettre à mon collègue pour ce qui est du nombre de plaintes reçues à propos de l'insuffisance des services liés aux TSPT.

**M. Schippers :** Merci, sénatrice Jaffer. Je ne connais pas le nombre exact de plaintes reçues, mais nous pourrions certainement vous transmettre la réponse par écrit. Ce que je sais, c'est que la grande majorité des demandes concernant des TSPT, c'est-à-dire plus de 90 %, sont accueillies par ACC.

Les lacunes que nous observons touchent davantage les plaintes d'anciens combattants qui présentent des troubles de santé mentale et qui ont de la difficulté à s'y retrouver dans le système, justement à cause de ces troubles. Ils ne s'y prennent pas toujours de la bonne manière dans leurs relations avec ACC, et il arrive qu'on leur bloque l'accès à des rencontres individuelles au bureau d'ACC. Nous essayons donc de les guider dans ce processus et de trouver quelqu'un qui peut les représenter pour que leurs démarches soient plus efficaces.

La principale lacune actuellement concerne les anciens combattants qui ont des troubles de santé mentale et qui ont besoin d'aide dans leurs démarches pour obtenir des prestations.

**La sénatrice Jaffer :** Nous dépendons tellement des ordinateurs. Tout est informatisé maintenant, mais les gens n'ont pas tous accès à un ordinateur, et ceux qui y ont accès ne sont pas toujours capables de les utiliser. C'est vrai surtout pour ceux qui ont des troubles de santé mentale.

Recevez-vous des plaintes de personnes qui ont l'impression d'être mises à l'écart parce qu'elles ne peuvent pas avoir accès aux services numériques?

**Col Jardine :** Monsieur Schippers, je dois encore une fois vous demander si vous avez la réponse.

**M. Schippers :** Non, madame la sénatrice. Nous avons demandé à ACC de publier les résultats de son analyse comparative entre les sexes plus parce que nous avons des préoccupations générales à ce sujet, et notamment pour ce qui

computers, Internet service, the kinds of things that would allow them to access my VAC account. Unfortunately, VAC doesn't keep data beyond male and female at the present time, so we can't ask them for data or have data provided that demonstrates how equity-seeking groups benefit from or don't benefit from VAC programs and services.

**Senator Jaffer:** Thank you.

**Senator McPhedran:** Congratulations to you, Colonel Jardine, and thank you and your staff for being here with us. I have a bigger question and some smaller ones that fit underneath that.

The big question is whether your office has a policy, currently in place that before you close a file, you check with the parties — in particular with the complainant — on whether or not they're ready to have you close the file.

My related question is whether there's any information about cases where there has been secondments from Veterans Affairs to DND CAF and what happens in those cases. I ask this question because for over a year now, I've been following two situations similar my general question out of Edmonton. We're now at 100 weeks, and there is no resolution in sight. On two occasions the file has been closed long before the complainant was ready for that to happen. There was no resolution thus far.

**Col. Jardine:** Senator McPhedran, thank you very much for your kind words, and thank you for this excellent question.

From what I understand, in the short time that I've been in the position, my front-line staff and the director of the intervention unit, they take this work to heart. It's an honour for my staff to work with veterans and their family members who are having issues with VAC.

If we have a case that has clearly taken very long to resolve, I am absolutely certain that my director is personally involved. I'm briefed on a biweekly basis on the status of these cases. I have to admit that there isn't one coming to mind, and I would think that I should probably know what this is. Perhaps it has escaped my attention or I'm not completely aware of all of them, but I know that our staff work very hard to ensure that when we've done everything we can for a veteran or their family member, that we do our very best to help them understand where their file has landed and where we have to stop, where we can go no further.

concerne les Autochtones. Nous sommes loin d'être certains que tous les anciens combattants ont accès à un ordinateur ou à Internet, et donc qu'ils peuvent accéder à des outils comme Mon dossier ACC, par exemple. Malheureusement, ACC recueille seulement des statistiques sur le sexe, ce qui signifie que nous ne pouvons pas demander au ministère de nous transmettre ou de nous faire transmettre des données qui permettraient de déterminer si les groupes en quête d'équité ont accès ou non à ses programmes et à ses services.

**La sénatrice Jaffer :** Merci.

**La sénatrice McPhedran :** Je vous félicite, colonelle Jardine, et je vous remercie, vous et votre collègue, d'être des nôtres. J'ai une grande question et quelques sous-questions.

Premièrement, j'aimerais savoir si le Bureau de l'ombudsman a une politique en vigueur concernant la clôture des dossiers, et plus particulièrement si, avant de fermer un dossier, vous demandez l'accord des parties, et surtout du plaignant.

La question connexe est celle de savoir s'il existe de l'information concernant les dossiers qui mettent en cause des détachements d'Anciens Combattants au MDN et aux FAC, et ce qui se passe dans ces cas. Je vous pose cette question parce que depuis plus d'un an, je m'intéresse à deux dossiers à Edmonton qui soulèvent la question précédente. Cela fait 100 semaines, et il n'y a pas de règlement en vue. À deux reprises, le dossier a été fermé alors que le plaignant était loin d'être d'accord, et il n'y a toujours pas de règlement à l'horizon.

**Col Jardine :** Sénatrice McPhedran, merci beaucoup de vos bons mots, et merci de cette excellente question.

Selon ce que j'ai pu constater durant le peu de temps que j'ai occupé ce poste, le personnel de première ligne et le directeur de l'unité d'intervention prennent leur travail très à cœur. C'est un honneur pour mon personnel de travailler avec les anciens combattants et les membres de leur famille quand ils ont des différends avec ACC.

Si le délai de traitement d'un dossier a été vraiment long, je peux vous affirmer que mon directeur intervient personnellement. Je suis informée toutes les deux semaines de l'état d'avancement de ces dossiers. Je n'ai pas d'exemple en tête, mais je suis bien consciente que je devrais probablement savoir de quoi il s'agit au juste. C'est peut-être quelque chose qui a échappé à mon attention ou dont je ne suis pas tout à fait au courant. Je peux toutefois vous affirmer que quand il devient évident qu'il a fait tout ce qui était en son pouvoir pour aider un ancien combattant ou un membre de sa famille, le personnel prend le temps de lui expliquer les procédures suivies et pour quelle raison il a fallu fermer le dossier.

Perhaps I'll ask Mr. Schippers if he's aware of cases that have dragged on to this length of time, almost two years, and whether you can add anything to what I've just said.

**Senator McPhedran:** If I may just clarify, I'm talking about where you are dealing with secondments.

**Mr. Schippers:** Yes. The DND CAF ombudsman deals with internal employment issues in DND and the CAF, but the veterans' ombudsman only deals with veterans' complaints with respect to services provided by Veterans Affairs Canada. So secondments and employment wouldn't fall within our mandate if I'm understanding your question correctly.

What we do on the complaints side is we typically send out a survey to veterans after we've finished dealing with their complaint — whether we've determined they were treated fairly or unfairly — to ensure we get feedback on our process and the level of satisfaction they had with our communication throughout. Does that answer your question?

**Senator McPhedran:** Partially. Can I just ask, Madam Chair, for a quick clarification? Do you follow up where there's a secondment, where it may have ended up on the DND side but it started with you and the employee started with you? Do you follow up in those secondment cases to try to determine what actually happened to your employee after their secondment?

**The Chair:** Can I ask the witnesses to be quick in the answer so we can move on?

**Col. Jardine:** Certainly. Senator, it's outside of my mandate to receive complaints from anyone who is not a veteran or a family member and seeking interaction with Veterans Affairs. So if it's an employee and it's a matter of their employment, they would not be able to come to my office. We would refer them elsewhere. Perhaps they were referred to the DND or CAF ombudsman.

**Senator McPhedran:** So there's not much communication there. Thank you.

**Senator Martin:** Again, congratulations as well to Colonel Jardine and Mr. Schippers. It's nice to have you here with us also.

I have a very specific example, but in a way, I am actually listening to you and the work that your office does and I'm wondering why I never pursued this with your office. It's a case that I've been on for 11 years. In the previous panel, I've talked about how senators are often the only ones who follow these

Je vais peut-être demander à M. Schippers de vous dire s'il a eu connaissance de dossiers qui ont traîné aussi longtemps que deux ans, et s'il peut ajouter quelque chose à ce que je viens de dire.

**La sénatrice McPhedran :** Permettez-moi d'apporter des précisions. Je parle du service qui traite les cas pour les employés qui sont en détachement.

**M. Schippers :** Oui. L'ombudsman du MDN et des FAC s'occupe des problèmes internes relatifs à l'emploi au MDN et aux FAC. Quant au Bureau de l'ombudsman des vétérans, il s'occupe des plaintes soumises par les vétérans au sujet des services fournis par Anciens Combattants Canada. Les détachements et l'emploi ne relèvent donc pas de notre mandat, si je comprends bien votre question.

Dans le cas des plaintes, nous envoyons généralement un sondage aux vétérans une fois que nous avons terminé de traiter leur dossier — lorsque nous avons déterminé s'ils ont été traités de manière juste ou injuste — afin d'obtenir leurs commentaires sur notre processus et leur niveau de satisfaction quant aux communications tout au long du processus. Est-ce que cela répond à votre question?

**La sénatrice McPhedran :** En partie. Puis-je demander une brève explication, madame la présidente? Faites-vous un suivi si la personne est en détachement, par exemple si le demandeur est détaché au MDN après avoir présenté une plainte à votre bureau et que son cas relevait d'abord de vous? Faites-vous un suivi après le détachement pour déterminer ce qui est réellement arrivé à votre employé?

**La présidente :** Puis-je demander aux témoins de répondre rapidement pour que nous puissions poursuivre?

**Col Jardine :** Bien sûr. Madame la sénatrice, mon mandat ne m'autorise pas à recevoir des plaintes de personnes qui ne sont pas des vétérans ou des membres de la famille de vétérans qui cherchent à interagir avec Anciens Combattants. Donc, s'il s'agit d'un employé et que la question concerne son emploi, ce dernier ne pourra pas venir à mon bureau. Nous l'aiguillons ailleurs. Peut-être sera-t-il dirigé vers l'ombudsman du MDN ou des FAC.

**La sénatrice McPhedran :** Il n'y a donc pas beaucoup de communication. Je vous remercie.

**La sénatrice Martin :** Encore une fois, félicitations madame la colonelle et monsieur Schippers. Je suis également heureuse que vous soyez présents.

J'ai un cas très précis. En vous écoutant parler et présenter le travail que fait votre bureau, je me demande maintenant pourquoi je ne me suis jamais tournée vers vous dans ce dossier. C'est un cas que je suis depuis 11 ans. J'ai mentionné aux témoins précédents le fait que les sénateurs sont souvent les seuls

complex, long files. It may seem minor, but I think it's a matter of honour and recognition.

It relates to veterans' licence plates. It's provincially administered, but what happens when that stand-alone committee is not really under anyone's oversight, and therefore, it does its own decision-making? There is a veteran who is now under extreme mental health stress because his wife passed away. He's very much alone. He has a child with a long-term disability. He's quite alone. He lives near my home.

This is a provincial matter, but it really stands alone. Nobody in the B.C. government can dictate what happens. This person in question is a veteran. He's showing signs that concern me.

It's a very specific example, but in such a case — I didn't go into too much detail but I did specify — would your office be a place where such cases could be brought to your attention? It's a matter of his entitlement as a veteran to receive the plate, but it's very specific to what happened in the Korean War and his service in the Canadian Army.

I can go into details, but I will stop there to ask is this a case that can be brought to your attention? It's been 11 years for our office. I have almost given up, but I'm listening to you and wondering, is this something that can be brought to your attention?

**Col. Jardine:** Senator Martin, thank you for your kind words.

I empathize completely with this veteran of whom you speak and the stress that he is certainly living with. I was able to secure my own veterans' plates extremely quickly. I had them on the day of my release. The process that I followed was to go through the Legion to certify my service. This is not something over which my office has jurisdiction. It's outside of our mandate, but I can say that we would absolutely be willing to help. We could help this veteran to find what he's looking for. We could put him in touch with the Legion members who could help specifically with this issue of getting veterans' plates. I know it's an emotional matter. It means a great deal. It certainly meant a huge amount to me that I could put veterans' plates on my car when I was released from the Canadian Forces.

**Senator Martin:** Thank you so much, colonel. The situation is a very specific case of what happened during the Korean War. His paperwork followed his service. Because he was attached to the Canadian Army, in the records he's listed as a contractor. So even though the former Minister of Veterans Affairs, the Government of Canada, everybody, have verified he is a veteran

à suivre ces dossiers longs et complexes. Cela peut sembler sans importance, mais je pense que c'est une question d'honneur et de reconnaissance.

Le cas en question concerne les plaques d'immatriculation pour vétérans. Ces plaques d'immatriculation relèvent de la compétence des provinces. Or, que se passe-t-il lorsque ce comité autonome n'est soumis à aucune surveillance réelle et prend ses propres décisions? Un vétéran a perdu sa femme et vit actuellement un stress mental extrême. Il est seul. Il a un enfant atteint d'une invalidité de longue durée. Il est vraiment seul. Il vit près de chez moi.

C'est un cas qui relève de la province, mais il est vraiment isolé. Personne au sein du gouvernement de la Colombie-Britannique ne peut lui dire ce qu'il doit faire. La personne concernée est un vétéran. Elle montre des signes qui m'inquiètent.

C'est un cas très précis — je ne l'ai pas expliqué en détail —, mais est-ce que ce serait possible de soumettre un tel cas à votre bureau? Il a droit à titre de vétéran de recevoir sa plaque d'immatriculation, mais cette situation découle de ce qui s'est passé pendant la guerre de Corée et de son service dans l'armée canadienne.

Je pourrais entrer dans les détails, mais je vais m'arrêter là et vous demander si c'est un cas qui pourrait vous être soumis. Notre bureau suit ce cas depuis 11 ans. J'ai presque abandonné, mais je vous écoute et je me demande si vous pourriez intervenir.

**Col Jardine :** Madame la sénatrice, je vous remercie pour vos bons mots.

Je compatis totalement avec le vétéran dont vous avez parlé et je comprends certainement le stress qu'il vit. J'ai obtenu ma plaque d'immatriculation pour vétérans très rapidement. Je l'ai eue le jour de ma libération du service militaire. J'ai dû passer par la Légion pour confirmer mon service. Mon bureau n'a pas compétence dans ce dossier. C'est en dehors de notre mandat, mais nous serions absolument prêts à lui venir en aide. Nous pourrions aider ce vétéran à trouver ce qu'il cherche. Nous pourrions le mettre en contact avec des membres de la Légion qui pourraient l'aider à obtenir sa plaque d'immatriculation pour vétérans. Je sais que c'est une question qui suscite beaucoup d'émotions. La plaque est très significative. Le fait de pouvoir mettre ma plaque pour vétérans sur ma voiture lorsque j'ai été libérée des Forces canadiennes a certainement été très important pour moi.

**La sénatrice Martin :** Merci beaucoup, colonelle. Ce cas dépend précisément de ce qui s'est passé pendant la guerre de Corée. Ses papiers ont suivi son service. Comme il était rattaché à l'Armée canadienne, il figure comme sous-traitant dans les registres. Par conséquent, même si l'ancien ministre des Anciens Combattants et le gouvernement du Canada — tout le monde en

and his service was as a veteran, because of this one DND archived record, there is a Legion member who is actually standing in the way.

I would love to follow up with you. Thank you. You are a veteran yourself, and you understand these matters. That's why when I heard you speak initially, I thought maybe this is the answer I've been looking for. For 11 years, we've been trying. Thank you so much.

**Col. Jardine:** You're welcome.

**Senator Richards:** Thank you very much, Colonel Jardine, for your service to our country. It's been well known for many years now that the Maritimes is a country of soldiers. I remember them from the First World War and the Second World War when I was a kid, a lot of them shell-shocked and alcoholic and homeless. It's different now.

My question has been answered in part, but I'm wondering how many requests you receive in a year that are quickly resolved. How many are resolved to your satisfaction? Could you give me some kind of a ballpark figure on that, please?

**Col. Jardine:** Senator Richards, thank you very much. It is well known throughout the Canadian Forces about the ethic of service down east. I've had many friends who come from the Maritimes in my service life.

With respect to the number, quickly, we seek to resolve all the complaints that we get as quickly as possible. That's our focus. Where we can resolve them quickly, we do. Where we can't, we work diligently with the department to try to make that resolution happen as quickly as possible.

Mr. Schippers, might you have a better indication, given your history with the office?

**Mr. Schippers:** Thanks, Colonel Jardine.

Senator, we have a 60-day turnaround or service standard for our cases. We meet that service standard in about 80% of our cases. If a case is more complex and it involves deeper investigation and interactions back and forth with VAC on a significant basis, it's going to exceed that 60-day time frame. Does that answer your question or did I miss anything?

**Senator Richards:** Yes, it does. It's actually more optimistic for me than I thought it would be, so thank you very much for that.

fait — ont vérifié qu'il est un vétéran et qu'il a servi comme vétéran, un membre de la Légion s'oppose en raison de ce seul dossier archivé au MDN.

Je serais ravie de faire un suivi avec vous. Je vous remercie. Vous êtes vous-même une vétérane, et vous comprenez ces situations. C'est pourquoi, lorsque je vous ai entendu parler au début, j'ai pensé que peut-être vous auriez la réponse que je cherchais. Nous essayons de trouver une solution depuis 11 ans. Merci beaucoup.

**Col Jardine :** Je vous en prie.

**Le sénateur Richards :** Merci beaucoup, colonelle Jardine, d'avoir servi notre pays. Tout le monde sait depuis de nombreuses années que les Maritimes sont un pays de soldats. Je me souviens avoir vu quand j'étais enfant des vétérans de la Première Guerre mondiale et la Seconde Guerre mondiale, dont beaucoup étaient traumatisés, alcooliques et sans-abri. La situation est différente maintenant.

Vous avez répondu partiellement à ma question, mais je me demande parmi les demandes que vous recevez annuellement, combien sont résolues rapidement? Combien sont résolues de façon satisfaisante selon vous? Pourriez-vous me donner un chiffre approximatif, s'il vous plaît?

**Col Jardine :** Merci beaucoup, monsieur le sénateur. L'éthique du service dans l'Est est bien connue dans les Forces canadiennes. J'ai eu de nombreux amis qui venaient des Maritimes au cours de mon service.

En ce qui concerne le nombre, nous cherchons à résoudre toutes les plaintes que nous recevons aussi rapidement que possible. C'est notre objectif. Lorsque nous pouvons résoudre le cas rapidement, nous le faisons. Lorsque nous ne pouvons le faire, nous travaillons avec diligence avec le ministère pour essayer de résoudre le problème le plus rapidement possible.

Monsieur Schippers, compte tenu de votre expérience avec le bureau peut-être seriez-vous en mesure de mieux répondre à la question?

**M. Schippers :** Merci, colonelle.

Monsieur le sénateur, nous avons établi un temps de traitement ou une norme de service de 60 jours pour les cas soumis. Nous respectons cette norme de service dans environ 80 % des cas. Si un cas est plus complexe et qu'il nécessite une enquête plus approfondie et des interactions fréquentes avec ACC, la norme de 60 jours sera dépassée. Est-ce que cela répond à votre question ou est-ce que j'ai oublié quelque chose?

**Le sénateur Richards :** Oui, cela répond à ma question. La réponse est plus optimiste que celle à laquelle je m'attendais. Je vous remercie.

**Senator Oh:** Thank you, colonel, for your long service to Canada. Maybe some part of my question was touched upon before. How does the Office of the Veterans' Ombudsman deal with sexual misconduct education within the VAC system? Do we know whether the majority of sexual misconduct complainants are male or female? What is the percentage? Is there any difference?

**Col. Jardine:** Senator Oh, thank you very much. What I can tell you about our office is that we're very well aware of veterans who have experienced military sexual trauma and their unique needs. We are pursuing education within my own office on the subject of trauma-informed so that the front-line people who answer the phones and who deal with the complaints directly have a much better basis of understanding of that kind of trauma, so that they can speak and interact with people who call our office.

As to the number of people who have called us with complaints about their service from Veterans Affairs, one call in particular, which we received last summer, is the call that launched our current investigation, the report that we will publish on Wednesday on peer support for veterans who have experienced MST.

I'll defer to Mr. Schippers to see if he has more information, specifically on the number of complaints that we've received.

**Mr. Schippers:** Thank you, Colonel Jardine.

Senator Oh, I don't have more specific numbers on the complaints that we have received related to MST because, typically, it will be about a particular service that they were denied. As we've seen with the class-action settlement, VAC has taken a number of steps to provide expedited service for veterans who have experienced MST. I could provide you with some basic figures in terms of MST experienced in the Regular Forces, if you like. We can do that offline in writing, if you prefer.

**Senator Oh:** Very good. Thank you.

**Senator Busson:** Like my colleagues, I want to thank Colonel Jardine for her 37 years of service in the Armed Forces.

I want to congratulate Colonel Jardine on her priority around families. I applaud that priority. It's known to those who have served that not just the individual but the whole family joins either the Armed Forces or the RCMP. So I think it's very important that you have taken this on as an initiative. I applaud

**Le sénateur Oh :** Merci, colonelle, pour votre long service pour le Canada. Il se peut qu'une partie de ma question ait déjà été abordée. Comment le Bureau de l'ombudsman des vétérans assure-t-il l'éducation relative à l'inconduite sexuelle dans le système d'ACC? Savons-nous si la majorité des plaignants dans les cas d'inconduite sexuelle sont des hommes ou des femmes? Quel est le pourcentage? Y a-t-il une différence?

**Col Jardine :** Merci beaucoup, monsieur le sénateur. Je peux vous dire que le personnel de notre bureau est bien au fait des vétérans qui ont subi un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire et de leurs besoins uniques. Nous continuons de faire de l'éducation au sein du bureau au sujet des services adaptés au traumatisme pour que le personnel de première ligne qui répond au téléphone et qui traite directement les plaintes ait une meilleure compréhension de base de ce type de traumatisme et puisse parler et interagir avec les personnes qui appellent notre bureau.

En ce qui concerne le nombre de personnes qui nous ont appelés pour faire une plainte relative aux services reçus d'Anciens Combattants, nous avons été interpellés par un appel en particulier l'été dernier. C'est cet appel qui a déclenché notre enquête actuelle. Nous publierons d'ailleurs un rapport mercredi sur le soutien par les pairs pour les vétérans qui ont subi un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire.

Je vais laisser la parole à M. Schippers puisqu'il a peut-être plus d'information, notamment sur le nombre de plaintes que nous avons reçues.

**M. Schippers :** Merci, colonelle.

Monsieur le sénateur, je n'ai pas de chiffres plus précis sur les plaintes que nous avons reçues concernant le traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire parce que, généralement, les plaintes portent sur le refus d'un service précis au demandeur. Comme nous l'avons vu avec le règlement du recours collectif, ACC a pris un certain nombre de mesures pour offrir un service plus rapide aux vétérans qui ont subi un traumatisme sexuel dans le cadre du service militaire. Je pourrais vous fournir des chiffres sur les cas de traumatismes sexuels dans le cadre du service militaire dans les forces régulières, si vous le souhaitez. Nous pouvons le faire hors ligne par écrit, si vous préférez.

**Le sénateur Oh :** Très bien. Je vous remercie.

**La sénatrice Busson :** Comme mes collègues, je tiens à remercier la colonelle Jardine pour ses 37 années de service dans les forces armées.

Je veux féliciter la colonelle Jardine de donner la priorité aux familles. J'applaudis l'adoption de cette priorité. Les militaires savent que ce n'est pas seulement une personne qui se joint aux forces armées ou à la GRC, mais également toute sa famille. Je pense donc que l'initiative que vous avez prise est très

you for doing that because I do believe it's an important initiative.

I echo the comments of my colleagues that your experience and background are obviously suitable for you to take on this important job. Listening to you talk about your passion is inspiring. I'm wondering whether you're receiving the proper support from the minister on this new initiative with regard to families.

I should add that both my parents were veterans of the Second World War, and being a family member myself, I believe this new initiative is incredibly important. I'd love to hear your comments around that. Thank you.

**Col. Jardine:** Senator Busson, thank you for your kind words. I thank your family for their service as well. It's remarkable to me how many people I meet who have some connection to the military somewhere along the way. It's an important part of my life, the service that I gave to this country.

With respect to families and our report on mental health supports for families, I think it must be acknowledged that the department has done a fair bit with respect to supporting families, but everything's linked to the veteran getting better. We know there are cases where the veteran is either choosing not to be in treatment or doesn't perceive that they need treatment. If that's the case, then those family members are essentially left out in the cold.

As with the two stories I've shared with you — and there are more — it's heartbreaking to know that the department has not yet been able to find a way to close that gap for families. We all say we accept that when the military member serves, their family serves right along with them. In fact, they didn't ask to serve. I read somewhere that someone said they got drafted along with the military member.

Military service has a huge impact on family life. It can take a toll. Most families pride themselves on being resilient, but not everybody can do that. There are gaps, and unique families that have these issues. We believe that every support that can be made available to them should be done so.

While the department has gone a long way, we maintain that there is still a gap that has yet to be filled.

**Senator Busson:** I want to comment further on your observation in that, certainly, everybody now recognizes that post-traumatic stress disorder denial is a symptom of that.

importante. Je vous félicite de l'avoir fait, car je pense que c'est une initiative essentielle.

Je vais faire écho aux commentaires de mes collègues qui ont mentionné que votre expérience et votre parcours font de vous la candidate idéale pour assumer cette importante fonction. Il est inspirant de vous écouter parler de votre passion. Je me demande si vous recevez un soutien adéquat du ministre dans le cadre de cette nouvelle initiative relative aux familles.

Je dois ajouter que mes deux parents étaient des vétérans de la Seconde Guerre mondiale. Comme je suis moi-même membre d'une famille de vétérans, je pense que cette nouvelle initiative est d'une très grande importance. J'aimerais entendre vos commentaires à ce sujet. Je vous remercie.

**Col Jardine :** Madame la sénatrice, je vous remercie pour vos bons mots. Je remercie également votre famille pour son service. Je suis toujours étonnée de voir le nombre de personnes que je rencontre qui ont un lien quelconque avec l'armée. Le service que j'ai rendu à ce pays constitue une partie importante de ma vie.

En ce qui concerne les familles et notre rapport sur le soutien aux familles en matière de santé mentale, je pense qu'il faut reconnaître que le ministère a déployé beaucoup d'efforts pour soutenir les familles, mais l'amélioration du bien-être du vétéran reste la clé. Nous savons que dans certains cas, le vétéran choisit de ne pas suivre de traitement ou ne pense pas qu'il en a besoin. Dans ces cas, les membres de la famille sont essentiellement laissés pour compte.

Comme dans les deux cas dont je vous ai parlé — deux parmi tant d'autres — il est déchirant de savoir que le ministère n'a pas encore été en mesure de trouver un moyen de combler cette lacune pour les familles. Nous disons tous que nous reconnaissons que lorsque le militaire sert dans l'armée, sa famille sert également avec lui. Or, en fait, la famille n'a pas demandé à être en service. J'ai lu quelque part qu'une personne avait dit que la famille est enrôlée en même temps que le militaire.

Le service militaire a d'immenses répercussions sur la vie familiale. Il peut faire des ravages. La plupart des familles montrent fièrement leur résilience, mais d'autres n'en ont pas la capacité. Il y a des lacunes, et des familles uniques qui éprouvent ces problèmes. Nous pensons que ces familles doivent bénéficier de tout le soutien possible.

Bien que le ministère ait fait de grands pas en avant, nous soutenons qu'il reste des lacunes à combler.

**La sénatrice Busson :** Je voudrais revenir sur votre observation sur le fait que tout le monde reconnaît maintenant que le déni de l'état de stress post-traumatique est un symptôme de ce trouble.

Again, I encourage you to continue with your initiative, because if people don't recognize that they're suffering, then it seems their families are shut out too. I encourage you to continue, and thank you again.

**Col. Jardine:** Thank you.

**Senator Cotter:** Thank you, colonel. It feels as though your 37 years of impressive service in the Armed Forces is being delivered to the ombudsman's office. That's great for all of us but particularly for veterans.

I don't know much about your portfolio, but I know a little bit about Veterans Affairs. I took the time to read this evaluation of the Office of the Veterans Ombudsman that was done in 2020. I don't know it in detail, but three points occurred to me and I invite your comments on them.

The first has been raised already about the degree of independence or perceived independence in your office. You've commented on that already. You may want to say more.

Second, there's a sense that not very many veterans knew about your office or at least, not a sufficient amount of them did. I'm wondering whether you see that as a priority or something that has been undertaken. If people don't know the process by which their grievances can be addressed, they lose their right to it, in a way.

Third, there's a suggestion that — and I'm going to read this phrase — many stakeholders believe your office, “should have a legislated mandate and expanded powers . . . .” I don't know what those powers might be, but I'd be interested in your view on that point as well. Thanks.

**Col. Jardine:** Thank you, Senator Cotter. I thank you for raising this question and the evaluation of the office. It's one of the first documents I read as well.

Every ombudsperson strives to be independent. It's not only about being independent, because I believe we are independent. In the short time that I have sat in this chair, it's clear to me that I have the mandate to do what I need to do. I can investigate complaints, and I can look into systemic issues around the department.

As I said earlier in response to Senator Boisvenu, I am not certain that a legislated mandate — in other words, reporting directly to Parliament — would actually improve the perception or the actuality of independence. I can only say that after six months, I think I'm able to do the job I've been tasked to do, and I'm not aware of any impediments to that.

Encore une fois, je vous encourage à poursuivre votre initiative, car si une personne ne reconnaît pas qu'elle souffre d'un trouble, sa famille se voit refuser l'accès aux services. Je vous encourage à poursuivre votre travail, et je vous remercie encore.

**Col Jardine :** Je vous remercie.

**Le sénateur Cotter :** Merci, colonelle. J'ai l'impression que vos 37 impressionnantes années de service dans les forces armées sont mises à profit au Bureau de l'ombudsman. C'est une très bonne chose pour nous tous, mais surtout pour les vétérans.

J'en sais peu sur votre portefeuille, mais je connais un peu le ministère des Anciens Combattants. J'ai pris le temps de lire l'évaluation du Bureau de l'ombudsman des vétérans qui a été faite en 2020. Je ne connais pas tous les détails, mais trois éléments me sont venus à l'esprit et j'aimerais vous entendre à ce sujet.

Le premier a déjà été soulevé. Il concerne le degré d'indépendance ou la perception d'indépendance de votre bureau. Vous en avez déjà parlé. Vous pourriez peut-être vouloir ajouter quelque chose.

Le deuxième élément est l'impression que peu de vétérans connaissent l'existence de votre bureau ou, du moins, qu'ils sont trop peu nombreux à en connaître l'existence. Je me demande si vous considérez cet aspect comme une priorité ou si des mesures ont déjà été prises. Si les gens ne connaissent pas la procédure par laquelle ils peuvent présenter leurs griefs, ils perdent leur droit, d'une certaine manière.

Enfin, de nombreux intervenants estiment que votre bureau devrait avoir un mandat prescrit par la loi et des pouvoirs élargis. Je ne sais pas quels pourraient être ces pouvoirs, mais je souhaiterais avoir votre point de vue sur ce point également. Merci.

**Col Jardine :** Merci, monsieur le sénateur. Je vous remercie d'avoir soulevé cette question et d'avoir parlé de l'évaluation du bureau. C'est aussi l'un des premiers documents que j'ai lus.

Chaque ombudsman s'efforce d'être indépendant. Il ne s'agit pas seulement d'être indépendant, car je crois que nous sommes indépendants. J'occupe ce poste depuis peu, mais pour moi il est clair que mon mandat me permet de faire ce que j'ai à faire. Je peux enquêter sur les plaintes et je peux me pencher sur les problèmes systémiques au sein du ministère.

Comme je l'ai dit précédemment au sénateur Boisvenu, je ne suis pas certaine qu'un mandat prescrit par la loi — autrement dit si le bureau rendait compte directement au Parlement — améliorerait réellement la perception ou la réalité de l'indépendance. Je peux seulement dire qu'après six mois en poste, je pense être en mesure de faire le travail qui m'a été confié, et je n'ai eu connaissance d'aucun obstacle à cet égard.

Perception is reality. It's one of the first lessons I learned as a young officer many years ago. My goodness, when I started this job, I barely knew what an ombudsperson was. Prior to my release from the Canadian Forces, I certainly wasn't aware that there was an ombudsperson.

Once we can travel and get back to some degree of normalcy, one of my personal priorities is to do my best to help my still-serving military colleagues, as well as the RCMP, know that they have an ombudsperson for veterans whom they can reach out to once they are released and become veterans.

We are working now with both the department and with the government to see if we can distinguish our website and put helpful links to our office for veterans, so they know that they have access to a complaint-resolution office like ours and that they can get to us easily. Thank you.

**Senator Cotter:** On the question of perceived independence, colonel, it's a bit easier to criticize somebody who isn't your boss. Therefore, Parliament wouldn't be the one you'd be criticizing with that independence. There is a perceived sense that you wouldn't have to walk so carefully with respect to critiquing the minister or the ministry in your work if you were appointed by Parliament.

**Col. Jardine:** Senator, up until now, I haven't had any trouble pointing out where the gaps, barriers and obstacles are. I believe in doing my work respectfully.

My main purpose is to make things better for veterans, and I believe I can do that with the mandate I have, right now, by respectfully pointing out where the gaps and barriers are. I have no hesitation in making recommendations to the minister regarding where I believe the solutions lie.

There was a question about what you would do —

**The Chair:** Colonel, I apologize. I have to cut that off. We have a couple of minutes, literally two, left.

Senator Dagenais, you had indicated second round. Can you wrap it up in one minute?

[Translation]

**Senator Dagenais:** Yes, I have a question for the ombudsman. We have concluded over the past few years that it would be preferable to have a single ombudsman for the army and for veterans. I would like to know what you think about that possibility.

La perception est la réalité. C'est l'une des premières leçons que j'ai apprises en tant que jeune officier il y a de nombreuses années. Mon Dieu, quand j'ai commencé ce travail, je savais à peine ce qu'était un ombudsman. Avant ma libération des Forces canadiennes, je n'étais certainement pas au courant de l'existence d'un ombudsman.

Une fois que nous pourrons recommencer à voyager et reviendrons à un certain degré de normalité, l'une de mes priorités personnelles sera de faire de mon mieux pour aider mes collègues militaires qui sont encore en service, ainsi que les membres de la GRC en leur montrant qu'ils peuvent s'adresser à l'ombudsman des vétérans lorsqu'ils seront libérés du service militaire et deviendront des vétérans.

Nous travaillons actuellement avec le ministère et le gouvernement pour déterminer si nous pouvons différencier notre site Web et ajouter des liens utiles vers notre bureau pour les vétérans afin que ces derniers sachent qu'ils peuvent avoir accès à un service de résolution des plaintes comme le nôtre et nous joindre facilement. Je vous remercie.

**Le sénateur Cotter :** Sur la question de la perception d'indépendance, colonelle, il est plus facile de critiquer une personne quand cette personne n'est pas votre patron. Par conséquent, avec cette indépendance vous ne critiqueriez pas le Parlement. Certains ont l'impression que vous n'auriez pas à marcher autant sur des œufs lorsque vous critiquez le ministre ou le ministère dans le cadre de votre travail si vous étiez nommée par le Parlement.

**Col Jardine :** Monsieur le sénateur, jusqu'à présent, je n'ai pas eu de mal à indiquer où se trouvent les lacunes, les barrières et les obstacles. J'estime que je dois faire mon travail de façon respectueuse.

Mon objectif principal est d'améliorer la situation des vétérans et je crois que je peux y parvenir avec le mandat qui m'a été confié. Je peux le faire en signalant de façon respectueuse les lacunes et les obstacles. Je n'hésite pas à formuler des recommandations au ministre sur les solutions qui devraient être apportées, selon moi.

Il y avait une question sur ce que vous feriez...

**La présidente :** Colonelle, je m'excuse. Je dois vous interrompre. Il nous reste littéralement que deux minutes.

Monsieur le sénateur Dagenais, vous avez indiqué deuxième tour. Pouvez-vous le faire en une minute?

[Français]

**Le sénateur Dagenais :** Oui, j'ai une question pour l'ombudsman. Nos travaux des dernières années ont conclu qu'il serait préférable d'avoir un seul ombudsman pour l'armée et les anciens combattants. J'aimerais savoir ce que vous pensez de cette possibilité.

[English]

**Col. Jardine:** Senator Dagenais, I believe that you need an ombudsperson for veterans to help them with their interactions with Veterans Affairs Canada. This is completely distinct from an ombudsperson who is available to the Department of National Defence, or DND, employees and Canadian Armed Forces, or CAF, members who have questions or concerns about their employment within the Department of National Defence or as members of the Canadian Armed Forces. They are two completely separate things. Therefore, I would absolutely insist or take the position that the ombudsperson for veterans must remain distinct and separate from that of the ombudsperson for DND and CAF members.

**The Chair:** Thank you.

Honourable senators, we have reached the end of our panel time. I want to thank Colonel Jardine. Colonel, thank you particularly for your continued service to our country. We thank Mr. Schippers once again for appearing before the committee today.

Before we adjourn, I wish to advise committee members that the steering committee has agreed to begin our study on Bill C-228. That will begin next Monday, June 7.

If senators have witness suggestions for the bill, we would kindly ask that you send them to the clerk of the committee by the end of the day tomorrow.

Honourable senators, I thank you for your participation today and now declare this meeting adjourned. Thank you.

(The committee adjourned.)

[Traduction]

**Col Jardine :** Monsieur le sénateur, je crois que nous avons besoin d'un ombudsman pour les vétérans qui puisse les aider dans leurs interactions avec Anciens Combattants Canada. Ce poste est complètement différent de celui d'un ombudsman qui est à la disposition des employés du ministère de la Défense nationale, ou MDN, et des membres des Forces armées canadiennes, ou FAC, pour répondre à leurs questions ou préoccupations au sujet de leur emploi au sein du ministère de la Défense nationale ou en tant que membres des Forces armées canadiennes. Ce sont deux choses complètement distinctes. Par conséquent, j'insisterais fermement — c'est ma position — sur le fait que le rôle de l'ombudsman pour les vétérans doit rester distinct et séparé de l'ombudsman pour les membres du MDN et des FAC.

**La présidente :** Je vous remercie.

Honorables sénateurs, nous sommes arrivés à la fin de notre réunion. Je tiens à remercier la colonelle Jardine. Colonelle, je vous remercie de continuer à servir notre pays. Nous remercions encore une fois M. Schippers d'avoir comparu devant le comité aujourd'hui.

Avant de lever la séance, je tiens à informer les membres du comité que le comité de direction a accepté de commencer notre étude du projet de loi C-228. Cette étude commencera lundi prochain le 7 juin.

Si les sénateurs ont des suggestions de témoins pour le projet de loi, nous leur demandons de les envoyer au greffier du comité d'ici la fin de la journée demain.

Honorables sénateurs, je vous remercie de votre participation aujourd'hui et je déclare maintenant la levée de la séance. Je vous remercie.

(La séance est levée.)

---