

**EVIDENCE**

OTTAWA, Wednesday, April 15, 2026

The Subcommittee on Veterans Affairs met this day at 12 p.m. [ET] to examine and report on issues relating to Veterans Affairs, including services and benefits provided, commemorative activities, and the continuing implementation of the Veterans Well-being Act.

**Senator Dawn Anderson** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** Honourable senators, welcome to this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs.

Before we begin, I would like to ask all senators and other in-person participants to consult the cards on the table for guidelines to prevent audio feedback incidents.

I am Dawn Anderson, a senator from the Northwest Territories and chair of this subcommittee. I am joined today by my fellow subcommittee members, whom I welcome to introduce themselves.

**Senator Ince:** Good afternoon. Thank you for being here. Tony Ince from Nova Scotia.

**Senator White:** Good morning. Thank you for being here. I'm Judy White. I am filling in for Senator Tracy Muggli. I'm from Newfoundland and Labrador, and Tracy Muggli is from Saskatchewan.

**Senator MacAdam:** Welcome. I'm Jane MacAdam from Prince Edward Island.

**Senator McNair:** Welcome. I'm John McNair from New Brunswick.

**The Chair:** Colleagues, today, we have the pleasure of welcoming Colonel (Ret'd) Nishika Jardine, Veterans Ombud, and Mr. Duane Schippers, Deputy Veterans Ombud. We have invited Ombud Jardine and Mr. Schippers to discuss issues related to the mandate of the Office of the Veterans Ombud. Thank you both for joining us.

We will begin by inviting you to provide your opening remarks, to be followed by questions from our members. I remind you that you have five minutes for this opening statement.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mercredi 15 avril 2026

Le Sous-comité des anciens combattants se réunit aujourd'hui, à 12 heures (HE), pour examiner, pour en faire rapport, les questions relatives aux Anciens Combattants, y compris les services et les prestations dispensés, les activités commémoratives, et la poursuite de la mise en œuvre de la Loi sur le bien-être des vétérans.

**La sénatrice Dawn Anderson** (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**La présidente :** Honorables sénateurs, bienvenue à cette réunion du Sous-comité des anciens combattants.

Avant de commencer, je prie les sénateurs et les autres participants présents en personne de bien lire les fiches posées sur la table afin de prendre connaissance des consignes visant à prévenir les problèmes de réverbération.

Je m'appelle Dawn Anderson. Je suis sénatrice des Territoires du Nord-Ouest et présidente de ce sous-comité. Je suis accompagnée aujourd'hui de mes collègues membres du sous-comité, que j'invite à se présenter.

**Le sénateur Ince :** Bonjour. Merci d'être ici. Tony Ince, de la Nouvelle-Écosse.

**La sénatrice White :** Merci d'être ici. Je m'appelle Judy White. Je remplace la sénatrice Tracy Muggli. Je viens de Terre-Neuve-et-Labrador, et Tracy Muggli vient de la Saskatchewan.

**La sénatrice MacAdam :** Soyez les bienvenus. Je m'appelle Jane MacAdam et je viens de l'Île-du-Prince-Édouard.

**Le sénateur McNair :** Soyez les bienvenus. Je m'appelle John McNair et je viens du Nouveau-Brunswick.

**La présidente :** Distingués collègues, nous avons aujourd'hui le plaisir d'accueillir Mme Nishika Jardine, colonelle à la retraite et ombudsman des anciens combattants, et M. Duane Schippers, ombudsman adjoint des anciens combattants. Nous avons invité l'ombudsman Jardine et M. Schippers à se joindre à nous pour discuter de questions liées au mandat du Bureau de l'ombudsman des anciens combattants. Merci à vous deux d'être là.

Nous allons commencer avec votre déclaration liminaire, qui sera suivie des questions de nos membres. Je vous rappelle que vous avez cinq minutes pour nous livrer votre déclaration.

[Translation]

**Colonel (Ret'd) Nishika Jardine, Veterans Ombud, Office of the Veterans' Ombudsman:** Good morning, Madam Chair and members of the committee.

Thank you for inviting us to speak to you about our work.

[English]

As you may know, the main purpose of my office is to provide Canadian Armed Forces and Royal Canadian Mounted Police veterans and their families with an avenue of recourse when they feel they have been treated unfairly by Veterans Affairs Canada, VAC. The mandate also includes the identification and review of systemic issues that pose a gap or barrier to veterans' equitable access to the programs and benefits established by Parliament for them.

Ultimately, we provide a path for a veteran or their family members to reconnect with the department with which they will be in a lifelong relationship for benefits that affect their well-being. Our recommendations are entirely based on this underlying focus to resolve unfairness in the department's decisions, policies or even legislation.

Where veterans perceive unfairness, I can assure you they interpret that as a betrayal of the sacred trust with which they have given their service to Canada. When we seek benefits and services from Veterans Affairs, most of us do so from a place of trust in this institution that is, in our minds, there to take care of us when we have been injured or suffered illness as a result of our service. Veterans Affairs holds a unique place in the veteran community because of their role in administering veterans legislation.

Sadly, there are too many veterans who have completely lost trust in Veterans Affairs and, by extension, the government. A few days ago, you would have heard Senator Patterson speak about the retroactivity provisions within Bill C-15, provisions that have undoubtedly saved the government from the class-action lawsuits that were under way but that have, quite frankly, also worked to erode that sacred trust.

Our most recent systemic findings and recommendations have been made with the intent of rebuilding trust with Canada's veterans. For example, our 2025 investigation into the Veterans Affairs Canada Internal Review Process found that the reasons provided by the department's national first- and second-level appeals units often did not meet the requirements for fair reasons set out by the Supreme Court of Canada. The decision letters, in

[Français]

**Colonelle (à la retraite) Nishika Jardine, ombud des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans :** Bonjour, madame la présidente et mesdames et messieurs les membres du comité.

Je vous remercie de nous avoir invités pour vous parler de notre travail.

[Traduction]

Comme vous le savez peut-être, le but principal de mon bureau est d'offrir aux vétérans des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leur famille un moyen de recours lorsqu'ils estiment avoir été traités injustement par Anciens Combattants Canada. Le mandat du Bureau consiste également à cerner et à examiner les problèmes systémiques qui créent un écart ou une entrave à l'accès équitable aux programmes et aux avantages établis pour eux par le Parlement.

En fin de compte, nous fournissons aux vétérans et aux membres de leur famille un moyen de renouer avec le ministère avec lequel ils entretiendront une relation tout au long de leur vie pour des avantages qui ont une incidence sur leur bien-être. Nos recommandations sont entièrement fondées sur l'objectif sous-jacent visant à résoudre l'injustice dans les décisions, les politiques ou les lois mêmes du ministère.

Lorsque les vétérans perçoivent de l'injustice, je peux vous assurer qu'ils la considèrent comme une trahison de la confiance sacrée avec laquelle ils se sont engagés à servir le Canada. Lorsque nous demandons des avantages et des services à Anciens Combattants Canada, la plupart d'entre nous le font en ayant pleinement confiance dans l'institution qui, selon nous, est là pour prendre soin de nous lorsque nous avons une blessure ou une maladie découlant de notre service. Étant donné le rôle qu'il joue dans l'administration des lois et règlements relatifs aux vétérans, Anciens Combattants Canada occupe une place tout à fait particulière pour la communauté des vétérans.

Malheureusement, un trop grand nombre de vétérans ont perdu toute confiance envers Anciens Combattants Canada et, par extension, envers le gouvernement. Il y a quelques jours, vous avez entendu le sénateur Patterson parler des dispositions relatives à la rétroactivité prévues dans le projet de loi C-15, des dispositions qui ont sans doute permis au gouvernement d'éviter les recours collectifs qui étaient en cours, mais qui, disons-le, ont également contribué à miner cette confiance sacrée.

Nos plus récentes constatations et recommandations systémiques ont été formulées dans le but de rétablir la confiance des vétérans canadiens. Par exemple, notre enquête de 2025 sur le processus d'examen interne d'Anciens Combattants Canada a révélé qu'il arrive souvent que les motifs fournis par les unités nationales des appels de premier et de deuxième paliers du ministère ne répondent pas aux exigences relatives aux motifs

many cases, did not even address the concerns that the veteran had provided in their request for review; how frustrating to submit an appeal in the expectation that one's points will be considered and then to receive what is essentially a form letter that does not meaningfully address those points.

Even more compelling, I believe, is our January 2021 recommendation for mental health treatment benefits for family members in their own right when the mental health issue is service-related. I am disappointed that this recommendation, which was accepted by Veterans Affairs, remains unimplemented, despite continued evidence that families are bearing the psychological costs of service without fair access to care. Imagine having to say to a widow whose suffering veteran spouse took their own life that Veterans Affairs can no longer provide mental health treatment for you and your children because the law won't allow them to.

Most recently — and I imagine you are well aware of the media stories — a significant number of veterans have received overpayment letters from Veterans Affairs informing them that they were paid more income replacement than they were entitled to and that the amount must now be recovered. These letters to individual veterans include amounts in the tens of thousands of dollars. How can Veterans Affairs have missed the overpayments over several years?

Of course, I would be remiss if I did not also speak about veterans' immense frustration with the rehabilitation program and how it is being delivered. Veterans have spoken of having their benefits threatened. This is because the Income Replacement Benefit is linked to participation in the rehabilitation program. The frustration we have heard makes me question whether there might not be a flaw in the program's design. Certainly, the very high rate of veterans being determined to have a diminished earning capacity, which provides them with income replacement for life, begs the question of whether the program is delivering the right results for veterans.

Honourable senators, many veterans are satisfied with their interactions with Veterans Affairs Canada. They come up to me quietly and say, "I'm good. I couldn't be happier." But I cannot ignore the vehement expressions of deep distrust that I hear from a not-insignificant cohort of veterans and their families. I know they would welcome your interest in these issues that I have identified as well as others. You have been instrumental

équitable établies par la Cour suprême du Canada. Dans de nombreux cas, les lettres ne répondent pas aux préoccupations exprimées par les vétérans dans leur demande de révision. Imaginez à quel point il peut être frustrant de soumettre une demande d'appel en espérant que les points que l'on soulève seront pris en considération et de recevoir ensuite ce qui est essentiellement une lettre type qui n'aborde pas concrètement ces points.

Notre recommandation de janvier 2021 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 est, selon moi, encore plus éloquente. Je trouve regrettable que cette recommandation, qui a été acceptée par Anciens Combattants Canada, n'ait pas encore été mise en œuvre, malgré la preuve continue que les familles assument le coût psychologique du service sans avoir un accès équitable aux soins. Imaginez devoir dire à la veuve d'un vétéran qui s'est enlevé la vie qu'Anciens Combattants Canada ne peut plus lui accorder, à elle et à ses enfants, des avantages pour soins de santé mentale parce que la loi ne le permet pas.

Plus récemment, et j'imagine que vous en avez entendu parler dans les médias, de nombreux vétérans ont reçu une lettre d'Anciens Combattants Canada les informant que le montant de prestation de remplacement du revenu qu'ils avaient reçu était plus élevé que celui auquel ils avaient droit et que le trop-payé devait être recouvré. Certains de ces montants se chiffrent en dizaines de milliers de dollars. Comment Anciens Combattants Canada a-t-il pu passer à côté de ces trop-payés pendant autant d'années?

Bien sûr, je m'en voudrais de ne pas évoquer également l'immense frustration des anciens combattants face au programme de réadaptation et à la manière dont il est mis en œuvre. Des anciens combattants ont déclaré que leurs prestations étaient menacées. Cela s'explique par le fait que la prestation de remplacement du revenu est liée à la participation au programme de réadaptation. La frustration dont nous avons entendu parler m'amène à me demander s'il n'y a pas une faille dans la conception du programme. Il va sans dire que le très haut pourcentage de vétérans considérés comme ayant une diminution de la capacité de gain — laquelle leur permet de bénéficier d'une prestation de remplacement du revenu à vie — soulève la question de savoir si le programme permet l'obtention des résultats voulus pour les vétérans.

Honorables sénatrices et sénateurs, de nombreux vétérans sont satisfaits de leurs interactions avec Anciens Combattants Canada. Ils viennent me voir discrètement et me disent : « Je vais bien. Je ne pourrais pas être plus heureux. » Cependant, je ne peux pas ignorer les affirmations véhémentes de profonde méfiance de la part d'un nombre non négligeable de vétérans et de membres de leur famille. Je sais qu'ils se réjouiraient

in effecting changes for the benefit of our veterans and their families, and I look forward to contributing to your work however best I can.

[*Translation*]

Thank you.

[*English*]

**The Chair:** Thank you, Ombud Jardine.

We will now proceed to questions. In order to maximize the number of questions, four minutes will be allotted for each question, including the answer. I ask that you keep your questions succinct and that you identify which witness your question is directed to.

I would like to offer the first question to our deputy chair.

**Senator Ince:** Thank you very much for being here. My first question is regarding your oversight and accountability.

Of the 19 recommendations issued by your office, 6 were not implemented. What were those recommendations, and what reasons were provided by VAC for not implementing them?

[*Translation*]

**Col. Jardine:** Thank you for the question.

[*English*]

Over the almost 20 years that our office has been in existence, we have made over 100 recommendations to the minister to correct unfairness.

Are you referring to a specific report, senator?

**Senator Ince:** Actually, let me back up a bit. Just bear with me a second here.

**Col. Jardine:** No worries.

**Senator Ince:** Let us move on to someone else, and I will come back to you.

**Col. Jardine:** Of course.

**Senator McNair:** Welcome, again, to both of you. Thank you for your continuing efforts to rebuild trust for veterans.

de l'intérêt que vous portez aux questions que j'ai soulevées et à d'autres questions qui les touchent. Vous avez joué un rôle déterminant dans la mise en œuvre de changements au profit de nos vétérans et de leur famille, et je me réjouis à l'idée de contribuer à votre travail du mieux que je peux.

[*Français*]

Je vous remercie.

[*Traduction*]

**La présidente :** Merci, ombudsman Jardine.

Nous allons maintenant passer aux questions. Afin de maximiser le nombre de questions, quatre minutes seront allouées pour chaque question, réponse comprise. Je vous demande de formuler vos questions de manière succincte et d'indiquer à quel témoin elles s'adressent.

Pour la première série de questions, j'aimerais donner la parole à notre vice-président.

**Le sénateur Ince :** Merci beaucoup de votre présence. Ma première question porte sur votre rôle de surveillance et sur la question des obligations redditionnelles.

Sur les 19 recommandations émises par votre bureau, 6 n'ont pas été mises en œuvre. Quelles étaient ces recommandations, et quelles raisons le ministère a-t-il données pour ne pas les mettre en œuvre?

[*Français*]

**Col Jardine :** Je vous remercie de la question.

[*Traduction*]

Au cours des presque 20 ans d'existence de notre bureau, nous avons formulé plus de 100 recommandations au ministre afin de corriger ce qui s'avérait être des injustices.

Faites-vous référence à un rapport particulier, sénateur?

**Le sénateur Ince :** En fait, permettez-moi de revenir un peu en arrière. Donnez-moi une seconde, je vous prie.

**Col Jardine :** Il n'y a pas de souci.

**Le sénateur Ince :** Passons à quelqu'un d'autre. Je reviendrai à vous tout à l'heure.

**Col Jardine :** Bien sûr.

**Le sénateur McNair :** Bienvenue, encore une fois, à vous deux. Merci des efforts soutenus que vous déployez pour rétablir la confiance des anciens combattants.

Going through some of the documentation for this meeting, the Veteran Homelessness Program was launched to help prevent and reduce veteran homelessness. VAC's departmental plan for 2026-27 sets a target of less than 0.3% of VAC clients experiencing or at risk of homelessness by March 2027, which is higher than the 2024-25 actual result of 0.2%.

Can you indicate, from your perspective or in your opinion, why VAC would set itself a target it has already met rather than one this program is truly meant to reduce?

**Col. Jardine:** Thank you for the question, senator.

I'm unable to comment on figures and percentages — that is not something we have looked into — but I can speak to my personal experience of travelling across the country, meeting with veterans in every province and territory, save Nunavut, and learning about veteran homelessness. I think it was in Fredericton at the men's shelter where I asked the director, "How does this happen? Why is there homelessness?" There were not just veterans there, but we were focused on them. They "fall out of their families" is the way he expressed it.

I think the causes of homelessness for veterans and homelessness for Canadians writ large are probably similar. Are there exacerbating conditions for veterans? I'm sure there are. Service to Canada demands so much of you, and there may be veterans who struggle with reconciling that as they return to civilian life. Whatever it is that pulls them that way or down that road where they "fall out of their families" and find themselves without a home — these are the causes the department could focus on.

**Senator McNair:** Thank you. Of all the issues you have come across during your tenure as Veterans Ombud, where, in your opinion, would parliamentary intervention help most? What would you recommend this subcommittee study next?

**Col. Jardine:** Thank you for that question. There are real issues with the design of the rehabilitation program, which was put in place in 2006 with changes to veterans legislation. I believe 75% or more of the veterans who go through that program come out of it with what they call a "diminished earning capacity," which, essentially, says, "We think you cannot work anymore." So they receive the Income Replacement Benefit for life. In my opinion, it acts as a disincentive for them to return to

En parcourant certains documents préparés pour cette réunion, j'ai constaté que le Programme de lutte contre l'itinérance chez les anciens combattants a été lancé pour aider à prévenir et à réduire l'itinérance chez les anciens combattants. Le plan ministériel d'Anciens Combattants Canada pour 2026-2027 fixe l'objectif de faire en sorte que, d'ici mars 2027, il y ait moins de 0,3 % des clients du ministère qui se retrouvent en situation d'itinérance ou qui soient à risque de le devenir, ce qui est un pourcentage supérieur au résultat réel de 0,2 % établi pour 2024-2025.

Pouvez-vous indiquer — selon vous ou d'après ce que vous constatez — pourquoi Anciens Combattants Canada se fixerait un objectif qu'il a déjà atteint plutôt qu'un objectif conforme à la raison d'être de ce programme, soit celle de réduire l'itinérance chez les vétérans?

**Col Jardine :** Merci pour votre question, sénateur.

Je ne suis pas en mesure de m'exprimer sur les chiffres et les pourcentages — ce n'est pas un aspect que nous avons étudié — mais je peux vous parler de mon expérience personnelle. J'ai parcouru le pays, j'ai rencontré des anciens combattants dans toutes les provinces et tous les territoires, à l'exception du Nunavut, et j'ai pu constater le problème d'itinérance que vous évoquez. Je crois que c'était à Fredericton, dans un refuge pour hommes, que j'ai demandé au directeur : « Comment cela se fait-il? Pourquoi y a-t-il des sans-abri? » Il n'y avait pas que des anciens combattants là-bas, mais c'est sur eux que nous nous focalisons. Ils « se retrouvent exclus de leur famille ». C'est la réponse qu'il m'a donnée.

Je pense que les causes de l'itinérance chez les anciens combattants et chez les Canadiens en général sont probablement similaires. Y a-t-il des facteurs aggravants pour les anciens combattants? Je suis persuadée qu'il y en a. Le service au Canada exige tellement de vous, et certains anciens combattants peuvent avoir du mal à concilier cela lorsqu'ils reviennent à la vie civile. Quoi qu'il en soit, les raisons qui les poussent dans cette direction ou sur cette voie où ils « se détournent de leur famille » et se retrouvent sans domicile sont les causes sur lesquelles le ministère devrait se concentrer.

**Le sénateur McNair :** Merci. Parmi tous les problèmes que vous avez constatés comme ombudsman des anciens combattants, dans quel domaine une intervention parlementaire serait-elle, selon vous, la plus utile? Que recommanderiez-vous au sous-comité d'étudier pour la suite des choses?

**Col Jardine :** Merci pour cette question. Il existe de réels problèmes liés à la conception du programme de réadaptation, qui a été mis en place en 2006 dans le cadre des changements apportés aux lois sur les anciens combattants. Je crois que 75 % ou plus des anciens combattants qui suivent ce programme en ressortent avec ce qu'on appelle une « capacité de gain réduite », ce qui revient essentiellement à dire : « Nous pensons que vous ne pouvez plus travailler. » Ils reçoivent donc la

the workforce. I can't believe that 75% of veterans can't work. I just cannot believe that that is true. It is something that we as a country need to be mindful of and ask, "What is wrong here?" Veterans have so much to contribute. Is this program delivering the results that it was designed to? I'm not certain that it is. This is something that Parliament could look into. It requires an in-depth study.

**Senator McNair:** Thank you.

**Senator Ince:** Thank you so much. The question referred more to the fact that you did 13 systemic reviews, and you provided the Minister of Veterans Affairs with 19 formal recommendations. Of these, seven were fully implemented, one was partially implemented, two are in progress, two are under departmental review and six were not implemented.

**Col. Jardine:** Senator, you have a far more concise grip on the statistics of our recommendations than even I do. We know that it takes time for the department to implement the changes that we have identified. The most recent recommendations remain unimplemented, not yet addressed or maybe partially implemented. I think you are best placed to ask the department how they are doing on this progress. We annually publish a report where we go through every single recommendation that is still valid and publish it in something we call *Spotlight*, which gathers all that information. We ask the department to comment and provide us information about what is happening with each of these recommendations.

Some of them they don't accept, but for the ones they do accept I think that question is fair. What's the holdup?

**Senator Ince:** Thank you.

**Senator White:** Thank you both for your presentation, and thank you both for your service. It is very much appreciated. I wonder if you could talk a little about the difference and connection between veterans' benefits programs under VAC and the commemorative programming aspects of VAC and the recognition of service. As parliamentarians, what should we know about those programs, and what do they mean to you?

**Col. Jardine:** The commemoration part is what you would see at Remembrance Day and the innumerable ceremonies that happen at the National War Memorial fairly quietly. We don't do

prestation de remplacement du revenu à vie. À mon avis, cela les dissuade de réintégrer le marché du travail. Je ne peux pas croire que 75 % des anciens combattants ne sont plus en mesure de travailler. Je ne peux tout simplement pas croire que ce pourcentage soit si élevé. En tant que pays, c'est une chose sur laquelle il faudrait vraiment se pencher. Nous devons poser la question : « Qu'est-ce qui ne va pas ici? » Les anciens combattants ont tant à apporter. Ce programme donne-t-il les résultats escomptés? Je n'en suis pas certaine. C'est une question que le Parlement pourrait examiner. C'est une question qui demande une étude approfondie.

**Le sénateur McNair :** Je vous remercie.

**Le sénateur Ince :** Merci beaucoup. La question portait davantage sur le fait que vous avez mené 13 examens systémiques et que vous avez présenté 19 recommandations officielles au ministre des Anciens Combattants. Parmi celles-là, sept ont été pleinement mises en œuvre, une l'a été partiellement, deux sont en cours de mise en œuvre, deux font l'objet d'un examen ministériel et six n'ont pas été mises en œuvre.

**Col Jardine :** Sénateur, vous maîtrisez bien mieux que moi les statistiques concernant nos recommandations. Nous savons qu'il faut du temps au ministère pour mettre en œuvre les changements que nous avons recommandés. Les recommandations les plus récentes n'ont pas encore été mises en œuvre, n'ont pas encore été examinées ou ont peut-être été partiellement mises en œuvre. Je pense que vous êtes le mieux placé pour demander au ministère où en sont les progrès à ce sujet. Chaque année, dans une publication intitulée *Spotlight*, nous publions un rapport où nous passons en revue toutes les recommandations encore valables et où sont rassemblés tous ces renseignements. Nous demandons au ministère de nous revenir là-dessus et de nous brosser un portrait de l'état d'avancement de chacune de ces recommandations.

Certaines d'entre elles ne sont pas acceptées, mais pour celles qui le sont, je pense que cette question est légitime. Qu'est-ce qui bloque?

**Le sénateur Ince :** Je vous remercie.

**La sénatrice White :** Merci à vous deux pour votre exposé, et merci à vous deux pour votre service. Nous vous en sommes très reconnaissants. Pourriez-vous nous parler un peu de ce qui différencie et de ce qui unit les programmes d'allocations aux anciens combattants gérés par Anciens Combattants Canada et les activités commémoratives et de reconnaissance de service de ce ministère? En tant que parlementaires, que devons-nous savoir sur ces programmes, et que représentent-ils pour vous?

**Col Jardine :** La partie commémorative, c'est ce que vous voyez lors du jour du Souvenir et lors des innombrables cérémonies qui se déroulent assez discrètement au Monument

a lot of looking into the commemoration side of things, but my personal opinion, and I think most veterans would agree, is that Veterans Affairs does commemoration really well.

On the benefit side, of course, the department's role is to simply administer the benefits and programs as they are laid out in legislation and regulations. Where we find unfairness is primarily in the policies they put in place to administer these benefits and programs. As I said in my remarks, most veterans are happy with what they get from VAC. They are able to fill out the paperwork. They put in their paperwork and get their approvals, or if they get denied they go through the process as it is laid out for them. Most of them are satisfied with what they get.

However, there are other veterans for whom even asking for help is a bridge too far because it goes against our ethos of being the ones who help and not being the ones who ask for help. When there is mental health involved, when they finally get around to asking for help, if they struggle with getting that paperwork done, if they get denied or there is friction, then for them, this is betrayal, because, as I said in my remarks, it is all about trust. VAC is supposed to be there for us, but then they get that friction.

It is not all veterans, but there is a cohort for whom this becomes betrayal, and now it is a fight to the death. They are angry and frustrated. They see their buddies getting their benefits, but they don't get theirs. I firmly believe, after five years of being in this role, that the department needs to lean in for these veterans and offer more of a hand, saying, "I see you are struggling, and here is how we can help more or in a better way," as opposed to responding, as they have to, to the anger, frustration, language, security bans and all of that. They have to do that because they are required to provide a safe workspace for their employees. These are public servants trying to do their best for veterans. They do not deserve to be sworn at and threatened on the phone.

But we have to look beyond that, I believe, for some of our veterans who are struggling.

I hope I have answered your question. Commemoration works well. For the most part, the department administers the benefits in a way that is satisfactory to veterans. But there are things that

commémoratif de guerre du Canada. Nous ne nous penchons pas beaucoup sur l'aspect commémoratif, mais mon opinion personnelle — et je pense que la plupart des anciens combattants seraient d'accord avec cela —, c'est qu'Anciens Combattants Canada s'acquitte très bien de cette mission.

En ce qui concerne les prestations, bien sûr, le rôle du ministère consiste simplement à gérer les prestations et les programmes définis aux termes des lois et règlements. C'est principalement dans les politiques mises en place pour gérer ces prestations et ces programmes que nous constatons des injustices. Comme je l'ai dit dans ma présentation, la plupart des anciens combattants sont satisfaits de ce qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada. Ils sont capables de remplir les formulaires. Ils soumettent leurs documents et obtiennent leurs autorisations, ou si leur demande est rejetée, ils suivent la procédure indiquée. La plupart d'entre eux sont satisfaits de ce qu'ils reçoivent.

Cependant, il y a d'autres anciens combattants pour qui le simple fait de demander de l'aide est un pas trop difficile à franchir, car cela va à l'encontre de notre éthique qui veut que nous soyons ceux qui aident et non ceux qui demandent de l'aide. Quand il s'agit de santé mentale, lorsqu'ils finissent par se résoudre à demander de l'aide, s'ils ont du mal à remplir ces formulaires, s'ils essuient un refus ou s'il y a des frictions, alors pour eux, c'est une trahison, car, comme je l'ai dit dans mon intervention, tout est une question de confiance. Anciens Combattants Canada est censé être là pour nous, mais il y a ces frictions.

Ce n'est pas le cas de tous les anciens combattants, mais il y a une cohorte pour qui cela devient une trahison, puis un combat à mort. Ils sont en colère et frustrés. Ils voient leurs camarades recevoir leurs prestations, mais eux n'obtiennent pas les leurs. Après cinq ans passés à ce poste, je crois fermement que le ministère doit se mobiliser pour ces anciens combattants et leur tendre davantage la main. Il doit leur dire « Nous voyons que vous avez de la difficulté, et voici comment nous pouvons vous aider davantage ou de manière plus efficace », plutôt que de les laisser succomber, comme on pourrait s'y attendre, à la colère, à la frustration, aux propos injurieux et d'encourir des interdictions d'accès et tout le reste. Le ministère doit le faire parce qu'il est tenu d'assurer un environnement de travail sécuritaire pour ses employés. Ce sont des fonctionnaires qui essaient de faire de leur mieux pour les anciens combattants. Ils ne méritent pas d'être insultés et menacés au téléphone.

Il reste que je crois que, pour certains de nos anciens combattants qui ont plus de difficulté, nous devons voir plus loin que cela.

J'espère avoir répondu à votre question. Les commémorations fonctionnent bien. Dans l'ensemble, le ministère gère les prestations d'une manière satisfaisante pour les anciens

they do that erode that trust, and there are veterans who struggle with accessing the benefits and services that are there.

**Senator White:** I am wondering if you can help me understand by giving me a couple of examples. You have answered the question, but I'm just a visual person, so it would be helpful if you could give me a couple of examples.

**Col. Jardine:** Examples of where they struggle?

**Senator White:** Yes. Examples of where the policy is not applied or not implemented properly for them.

**Col. Jardine:** Absolutely. That is our systemic work. We have individual complaints, but in our systemic work VAC has an internal review process. For example, a veteran has been approved for a knee issue, and their doctor recommends a certain treatment that is not in the VAC formulary because it is a new treatment. The veteran calls up and says, "I want this treatment covered," and they say, "No." They are then given an appeal process. They write in for their appeal and say, "This is what my doctor prescribed," and they raise their points. At least 70% or 80% of the time, these appeals are denied. That seems statistically wrong.

You will find the very in-depth review we did on our website. Please read the "Message from the Veterans Ombud," where I lay it out in clear, plain language. We write for the VAC policy writers. We found that the way they do this work doesn't reflect the standards set by the Supreme Court of Canada in making administrative decisions. They don't even address the veteran's point. They get a form letter.

The frustration is around this kind of thing. When we have to refer veterans to appeals, saying that they have to go through the first level of appeal, they throw up their hands and say, "Why should I even bother?"

**Senator White:** Thank you. That was very helpful.

**Senator MacAdam:** Thank you for being here today, and thank you for your service. I'm going to continue with the systemic reviews that you do. How do you select the reviews you undertake?

**Col. Jardine:** Thank you. We receive individual complaints. Those are really our bread and butter. The number of those is increasing over time. If we see a trend, or even if we see one complaint, that says to us that there is a problem here, a systemic issue. For example, there is a benefit called Additional

combattants. Il reste que certaines de leurs actions érodent cette confiance, et que certains anciens combattants ont du mal à accéder aux prestations et aux services qui leur sont destinés.

**La sénatrice White :** Pourriez-vous m'aider à comprendre en me donnant quelques exemples? Vous avez répondu à la question, mais je suis plutôt visuelle, et il me serait utile d'avoir quelques exemples.

**Col Jardine :** Des exemples de difficultés rencontrées?

**La sénatrice White :** Oui. Pourriez-vous me donner des exemples de situations dans lesquelles la politique n'est pas appliquée ou n'est pas correctement mise en œuvre pour eux?

**Col Jardine :** D'accord. Il s'agit là de notre travail systémique. Nous recevons des plaintes individuelles, mais dans le cadre de notre travail systémique, le ministère des Anciens Combattants Canada dispose d'un processus d'examen interne. Il se peut, par exemple, qu'un ancien combattant obtienne une autorisation pour un problème au genou, et que son médecin recommande un traitement qui ne figure pas dans le formulaire d'Anciens Combattants Canada, car il s'agit d'un nouveau traitement. Cet ancien combattant appelle et dit : « Je veux que ce traitement soit pris en charge », et on lui répond : « Non ». Il fait alors appel et écrit : « Voici ce que mon médecin m'a prescrit », puis il expose son argument. Dans au moins 70 ou 80 % des cas, ces appels sont rejetés. Cette statistique semble erronée.

Vous trouverez sur notre site Web l'analyse très détaillée que nous avons réalisée. Je vous invite à lire le « Message de l'ombud des vétérans », dans lequel j'explique les choses en termes clairs et simples. Nous écrivons pour les rédacteurs des directives d'Anciens Combattants Canada. Nous avons constaté que leur façon de procéder ne respecte pas les normes établies par la Cour suprême du Canada en matière de prise de décisions administratives. Ils ne répondent même pas aux préoccupations des anciens combattants. Ils reçoivent une lettre type.

La frustration vient de ce genre de situation. Lorsque nous devons orienter des anciens combattants vers la procédure d'appel en leur expliquant qu'ils doivent passer par la première instance, se découragent et disent : « À quoi bon? »

**La sénatrice White :** Merci. C'est très utile.

**La sénatrice MacAdam :** Merci d'être ici aujourd'hui, et merci pour votre service. Je vais continuer de parler des examens systémiques que vous menez. Comment choisissez-vous les examens que vous réalisez?

**Col Jardine :** Merci. Nous recevons des plaintes individuelles. Il s'agit en fait de l'essentiel de notre travail. Leur nombre ne cesse d'augmenter avec le temps. Si nous constatons une tendance, ou si nous recevons ne serait-ce qu'une seule plainte qui nous indique qu'il y a un problème, un problème

Dependant Care, where, when you are in the rehabilitation program, the department will give you an allowance or amount to help pay for babysitting for your kids. That amount has not changed since 2006. If you have three kids and an elderly, unwell parent who rely on you for their care, the department can't come close to covering what it truly costs for you to go away to an in-patient program. If you need to get overnight babysitting for six weeks for your three dependent children and your elderly mother who is unwell and that forces you into financial distress, there is an issue there. We only need one of those complaints to say that this is a real problem the department must and can address to make it better, to come up to the standard of what it costs today for people.

**Senator MacAdam:** Do you feel you have enough resources to do the reviews you want to do?

**Col. Jardine:** We are a tiny office. We have 30 people. I have three or four people doing these reviews. It takes us a year to do an in-depth study on something. We have managed with the budget and resources we have been given, but as complaints to our office have increased over the past three years, we have done a reorganization to put more resources on individual complaints. We are getting by at the moment.

**Senator MacAdam:** Okay. Now, you mentioned earlier about veterans reaching a point where they can appeal, but they sometimes throw up their hands and don't bother appealing. There is also the Veterans Review and Appeal Board. I wonder if you could speak to your relationship with the Veterans Review and Appeal Board and how your work coordinates.

**Col. Jardine:** The Veterans Review and Appeal Board exists to provide recourse, the right to review and appeal, to veterans who have been denied their disability claim. For example, if I have served and have an injury or illness that I can relate to my service and a diagnosis, I would put in my claim to the department. If the department denies it, usually because they cannot connect it to service, my right of appeal is to the Veterans Review and Appeal Board. There is zero overlap between the work they do and the work that we do. They deal with disability claims and certain other benefits. For the remainder, essentially, if they get denied, they can come to us at some point in that process.

systémique. Par exemple, il existe une prestation de remboursement des frais de garde supplémentaires pour personnes à charge : lorsque vous participez à un programme de réadaptation, le ministère vous verse une allocation ou une somme pour vous aider à payer les frais de garde de vos enfants. Ce montant n'a pas changé depuis 2006. Si vous avez trois enfants et un parent âgé et malade qui dépendent de vous pour leurs soins, le ministère est loin de couvrir le coût réel de votre participation à un programme en établissement. Si vous devez payer des services de garde de nuit pendant six semaines pour vos trois enfants à charge et votre mère âgée qui est malade, vous vous retrouvez dans une situation financière difficile. Il y a là un problème. Une seule de ces plaintes suffit à démontrer qu'il s'agit d'un véritable problème auquel le ministère doit et peut remédier afin d'améliorer la situation et de s'aligner sur les coûts actuels.

**La sénatrice MacAdam :** Avez-vous l'impression de disposer de suffisamment de ressources pour réaliser les examens que vous souhaitez faire?

**Col Jardine :** Nous sommes un bureau de petite taille. Nous sommes 30 personnes. Trois ou quatre d'entre nous effectuent ces examens. Il nous faut un an pour effectuer un examen approfondi. Nous avons réussi à nous débrouiller avec le budget et les ressources qui nous ont été alloués, mais le nombre de plaintes reçues par notre service a augmenté ces trois dernières années, et nous avons procédé à une réorganisation afin de consacrer plus de ressources aux plaintes individuelles. Pour l'instant, nous nous en sortons.

**La sénatrice MacAdam :** D'accord. Vous avez évoqué tout à l'heure le fait que les anciens combattants arrivent à un stade où ils peuvent faire appel, mais qu'ils sont parfois découragés et ne prennent pas la peine de le faire. Il y a également le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Pourriez-vous nous parler de votre relation avec ce tribunal et nous dire dans quelle mesure vous coordonnez vos activités?

**Col Jardine :** Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a pour mission d'offrir un recours, ainsi que le droit à la révision et à l'appel, aux anciens combattants dont la demande d'indemnisation pour invalidité a été rejetée. Par exemple, si j'ai servi dans l'armée et que je souffre d'une blessure ou d'une maladie que je peux relier à mon service et pour laquelle j'ai reçu un diagnostic, je dépose une demande auprès du ministère. Si le ministère rejette ma demande, généralement parce qu'il ne parvient pas à établir un lien avec mon service militaire, je peux faire appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Il n'y a absolument aucun chevauchement entre leur travail et le nôtre. Ils traitent les demandes liées aux prestations d'invalidité et à certaines autres prestations. Pour le reste, en gros, si leur demande est rejetée, ils peuvent s'adresser à nous à un moment donné au cours de cette procédure.

If you have a disability claim for your knee, you are entitled to treatment benefits for the rest of your life. If, in the course of asking for those treatment benefits, whatever your doctors recommended, the department denies you that treatment, then you have recourse through us after you go through some steps.

**Senator MacAdam:** Thank you.

**Duane Schippers, Deputy Veterans Ombud, Office of the Veterans' Ombudsman:** You are getting into some of the details of the structure of Veterans Affairs Canada. I would say that what you need to be aware of — and you may have seen this on the news — is that there has been a significant reduction in the Bureau of Pension Advocates, which exists to help veterans appeal and appear before the Veterans Review and Appeal Board. It is funded by the government to help veterans do this, but they have reduced their lawyers by about 33% going forward. There are already huge backlogs. There are going to be further backlogs as a result of these reductions.

They were given additional funding to help deal with the massive increase in the backlog and the claims. While VAC continues to have ongoing funding this last budget, that has not flowed through to the Bureau of Pension Advocates going forward, so there will be a gap in what the bureau can do to represent veterans in terms of time.

When you look at the appeal process, which is the other side, where we are involved, there is also a problem in the sense that it takes a few months to get a first-level review, but if you decide you are not happy with that, you are going to be waiting roughly a year now to get through to a second-level review. In terms of a decision on something relatively important — it could be the Income Replacement Benefit so that you can pay your mortgage — you might be waiting a year and a half to actually get a final decision from VAC before you can seek judicial review and before you can come to us. VAC takes a year for a second-level review, and it takes roughly six months for a judicial review. It is faster to go to court, but you cannot access it until you have exhausted the department's review process.

**Senator McNair:** Back to employability, you talked about the fact that you cannot believe that veterans cannot work in certain circumstances and some of the stats you are hearing from VAC. In their departmental plan, they talked about how the proportion of veterans who are employed fell from 56% to 54% in 2024-25,

Si vous bénéficiez d'une prestation d'invalidité pour votre genou, vous avez droit à des prestations de traitement pour le reste de votre vie. Si, au cours de la procédure de demande de ces prestations, quelles que soient les recommandations de vos médecins, le service vous refuse ce traitement, vous pouvez alors faire appel à nous après avoir complété certaines étapes.

**La sénatrice MacAdam :** Merci.

**Duane Schippers, ombud adjoint des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans :** Vous abordez certains aspects de l'organisation d'Anciens Combattants Canada. Je dirais que ce qu'il faut savoir — et vous l'avez peut-être vu aux nouvelles —, c'est que le Bureau des services juridiques des pensions a subi une réduction importante de ses effectifs; cet organisme a pour mission d'aider les anciens combattants à interjeter appel et à comparaître devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le gouvernement finance cet organisme pour qu'il aide les anciens combattants dans cette démarche, mais on a décidé de réduire le nombre de ses avocats d'environ 33 % à l'avenir. Il y a déjà d'énormes arriérés. Ces réductions vont entraîner des arriérés supplémentaires.

Ils ont reçu des fonds supplémentaires pour faire face à l'augmentation massive de l'arriéré et du nombre de demandes. Bien qu'Anciens Combattants Canada continue de bénéficier d'un financement dans le cadre du dernier budget, celui-ci n'a pas encore été versé au Bureau des services juridiques des pensions pour l'avenir. Il y aura donc une interruption temporaire des activités menées par le bureau pour défendre les intérêts des anciens combattants.

Si l'on examine la procédure d'appel, c'est-à-dire l'autre volet dans lequel nous intervenons, on constate également un problème : il faut compter plusieurs mois pour obtenir un réexamen en première instance. Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait de cette décision, vous devrez alors attendre environ un an avant de pouvoir bénéficier d'un réexamen en deuxième instance. Pour ce qui est des décisions relativement importantes — il pourrait notamment s'agir des prestations de remplacement du revenu qui vous permettront de payer votre prêt immobilier —, vous risquez de devoir attendre un an et demi avant d'obtenir une décision définitive de la part d'Anciens Combattants Canada, avant de pouvoir demander un contrôle juridictionnel et avant de pouvoir vous adresser à nous. La procédure d'examen de deuxième instance menée par Anciens Combattants Canada dure un an, tandis qu'un recours judiciaire prend environ six mois. Il est plus rapide de saisir la justice, mais vous ne pouvez pas le faire tant que vous n'êtes pas passé par la procédure d'examen du ministère.

**Le sénateur McNair :** Pour en revenir à l'employabilité, vous avez dit que vous ne pouviez pas croire que les anciens combattants ne peuvent pas travailler dans certaines circonstances, et que les statistiques communiquées par Anciens Combattants Canada sont exactes. Dans leur plan ministériel, ils

despite 318 priority appointments in the federal public service from medically released veterans that year. To what extent is employment one of the main concerns you have been hearing about, and how well, in your opinion, is the government's priority hiring program working? I'm curious to know whether you were aware or have heard from any veterans that the Canadian Corps of Commissionaires right of first refusal for guard services is expiring on March 31, 2027, and will not be renewed. As I understand, the Corps of Commissionaires is one of the largest employers of veterans.

**Col. Jardine:** We haven't done any studies on the numbers that you speak of. I am well aware of the right of first refusal having been terminated by the minister. I'm not an expert on this at all. I would invite you to call in the Corps of Commissionaires, who can speak to this. I don't know who employs the most veterans. It is outside of my mandate and what we would look at. I know it came as a shock to the Commissionaires that, after having this in place for 80 years, it was terminated.

**Senator McNair:** Talking about the increasing number of complaints and information requests for your office, which are up to, I think, 1,848 this year, I take it you have an expectation that they are going to continue to grow. You indicated earlier that you are currently making do with what you have, but when are you going to hit the wall on that? If it increases to 2,000 complaints, we are building a backlog that we are never going to be able to deal with.

**Col. Jardine:** Our service standard is that we will deal with an individual complaint within 60 business days. At the moment, we have been meeting that standard. I am aware we haven't completed our annual report for this year, but regarding the 1,848, we expect that to be above 2,000 for this fiscal year that just ended.

Yes, we do have cases in our inventory that have yet to be assigned to an analyst. Are we coming close to that point where we are unable to keep up? We will take that to the department and ask for more resources when we arrive at a place where we are unable to move things around within our current resources and address that. But we want to be certain of our own statistics and that we have done everything we possibly can before I go to the department. In this era of fiscal tightening, if you will, we want to be 100% certain that we have a solid case to say that we are unable to meet our own targets anymore and that we need help with additional resources.

ont indiqué que le taux d'emploi des anciens combattants était passé de 56 % à 54 % en 2024-2025, bien que 318 postes prioritaires aient été pourvus cette année-là au sein de la fonction publique fédérale par des anciens combattants mis à la retraite pour raisons médicales. Dans quelle mesure l'emploi figure-t-il parmi les principales préoccupations dont vous avez entendu parler, et selon vous, le programme de recrutement prioritaire du gouvernement est-il efficace? J'aimerais savoir si vous saviez ou si des anciens combattants vous avaient informé que le droit de préemption du Corps canadien des commissionnaires pour les services de garde expirera le 31 mars 2027 et ne sera pas renouvelé. Si j'ai bien compris, le Corps des commissionnaires est l'un des principaux employeurs d'anciens combattants.

**Col Jardine :** Nous n'avons mené aucune étude sur les chiffres dont vous parlez. Je sais très bien que le ministre a mis fin au droit de préemption. Je ne suis pas du tout une experte en la matière. Je vous invite à communiquer avec le Corps des commissionnaires, qui pourra vous renseigner à ce sujet. Je ne sais pas qui emploie le plus d'anciens combattants. Cet enjeu ne relève pas de ma compétence et nous ne nous penchons pas sur la question. Je sais que les commissionnaires ont été très surpris d'apprendre que ce système, qui existait depuis 80 ans, avait été supprimé.

**Le sénateur McNair :** En ce qui concerne l'augmentation du nombre de plaintes et de demandes d'informations adressées à votre bureau, qui s'élèvent, si je ne m'abuse, à 1 848 cette année, je suppose que vous vous attendez à ce que ce chiffre continue d'augmenter. Vous avez indiqué tout à l'heure que vous vous débrouilliez pour l'instant avec ce que vous avez, mais quand allez-vous atteindre vos limites? Si le nombre de plaintes atteint 2 000, nous allons accumuler un arriéré que nous ne pourrions jamais éliminer.

**Col Jardine :** Selon notre norme de service, nous devons traiter toute plainte dans un délai de 60 jours ouvrables. Pour l'instant, nous respectons cette norme. Je sais que nous n'avons pas encore finalisé notre rapport annuel pour cette année, mais en ce qui concerne le chiffre de 1 848, nous prévoyons qu'il dépassera les 2 000 pour l'exercice qui vient de s'achever.

Oui, notre inventaire comprend effectivement des dossiers qui n'ont pas encore été attribués à un analyste. Sommes-nous sur le point d'atteindre le stade où nous ne pourrions plus suivre le rythme? Nous communiquerons avec le ministère et demanderons des ressources supplémentaires lorsque nous nous trouverons dans une situation où nous ne pourrions plus nous débrouiller avec les moyens dont nous disposons actuellement. Mais nous voulons confirmer nos propres statistiques et nous assurer que nous avons fait tout ce qui était en notre pouvoir avant de contacter le ministère. En cette période de resserrement budgétaire, disons, nous voulons être absolument certains d'avoir des arguments solides pour affirmer que nous ne sommes plus en mesure d'atteindre nos propres objectifs et que nous avons besoin d'aide sous forme de ressources supplémentaires.

**Senator McNair:** I commend you on making a deadline of 60 business days and meeting that target now, but looking at what you are saying about having over 2,000 this year, I think you know that conversation is likely going to have to take place sooner rather than later.

**Col. Jardine:** Absolutely.

**Mr. Schippers:** To be honest, from a budget perspective, we were actually facing a cut in some of our funding for this year. It did not materialize, but we were asked and told to expect a cut. So I have to say right now that we're grateful that we didn't have a cut in this environment, but it remains to be seen if, in years two or three, we'll have cuts in addition to the pressures of not being able to handle the complaint load.

**Senator McNair:** Thank you.

**Senator MacAdam:** You've touched on complaints in general from veterans around loss of trust with the department, but besides that overarching complaint, what are the biggest complaints? What programs or issues have the biggest complaints that are not just related to a general lack of trust?

**Col. Jardine:** The most common complaint we have is around treatment benefits. That's when your doctor prescribes something, and the department says, "No, we don't agree, and we're going to deny that." That has now become our most common complaint.

Recently, it was the overpayment situation. I think it started in the fall and went over Christmas and into the new year. I can't recall the number of veterans who received those overpayment letters, but the amounts they needed to repay ranged from \$50,000 to \$80,000 because the department had not tracked the fact that they had overpaid them for five or six years. To receive one of those letters is heart-stopping, really. We have had a number of those complaints.

Unfortunately, we have to send them through the appeals process first because that's the law. We have to tell them to go there, and then if they don't get a resolution, they can come back to us.

But those are two examples: treatment benefits where the department disagrees with a doctor's recommendation and says that they won't pay, and this overpayment situation, of course, is a very serious one.

**Le sénateur McNair :** Je vous félicite d'avoir fixé un délai de 60 jours ouvrables et d'avoir atteint cet objectif, mais d'après ce que vous avez dit au sujet des 2 000 plaintes que vous prévoyez pour cette année, je pense que vous savez que cette discussion devra probablement avoir lieu tôt ou tard.

**Col Jardine :** Tout à fait.

**M. Schippers :** Pour être honnête, d'un point de vue budgétaire, nous risquions en fait de subir une réduction de certains de nos financements pour cette année. Cette réduction n'a finalement pas été appliquée, mais on nous l'avait annoncée et on nous avait dit de nous y attendre. Je dois donc dire que nous sommes soulagés de ne pas avoir subi de coupes budgétaires dans ce contexte, mais reste à voir si, au cours des deux ou trois prochaines années, nous subissons des coupes en plus des pressions liées à l'incapacité de traiter le volume des plaintes.

**Le sénateur McNair :** Merci.

**La sénatrice MacAdam :** Vous avez évoqué les plaintes formulées par les anciens combattants liées à la perte de confiance envers le ministère, mais quelles sont les autres plaintes principales? Quels sont les programmes ou les sujets qui suscitent le plus de plaintes, au-delà d'un simple manque de confiance général?

**Col Jardine :** La plainte qui revient le plus souvent concerne les prestations de traitement. Il s'agit des situations dans lesquelles votre médecin vous prescrit un traitement et le service répond : « Non, nous ne sommes pas d'accord, et nous allons refuser cette demande. » Il s'agit désormais du type de plainte le plus courant.

Récemment, il y a eu la question des trop-perçus. Je crois que le problème a commencé à l'automne, s'est prolongé pendant la période de Noël et s'est poursuivi jusqu'au début de l'année. Je ne me souviens pas exactement du nombre d'anciens combattants qui ont reçu ces lettres de rappel de trop-perçu, mais on leur demandait de rembourser entre 50 000 et 80 000 \$, car le ministère ne s'était pas rendu compte qu'il leur avait versé des sommes excédentaires pendant cinq ou six ans. Il est très angoissant de recevoir ce genre de lettre. Nous avons reçu plusieurs plaintes de ce type.

Malheureusement, nous devons d'abord les soumettre à la procédure de recours, car c'est ce que prévoit la loi. Nous devons leur dire de passer par cette procédure, et que si le problème n'est pas réglé, ils pourront alors revenir nous voir.

Il s'agit de deux exemples : d'une part, les prestations de traitement pour lesquelles le ministère conteste la recommandation d'un médecin et refuse de prendre en charge les frais, et d'autre part, cette situation de trop-perçu, qui est bien sûr très grave.

**Mr. Schippers:** If I can jump in on that issue, I think the question is this: why are these overpayments happening? Part of the problem is that VAC doesn't have all the information it needs in a timely fashion.

So a veteran applies for the Canada Pension Plan disability, CPPD, benefit and starts receiving that. They might tell Veterans Affairs Canada, "I'm getting this now," but there is no effective communication between the CPPD folks and Veterans Affairs. Similarly, with the Service Income Security Insurance Plan, SISIP, program, which is the veterans' long-term disability program, a private program, they don't know when you've finished that or when you're on it, how fast you have come on it, your pension benefits and things that are deducted from income. There is no coordination.

You would think that in this day and age the government would be able to get its act together and have one payer to pay the veterans so you don't end up with veterans being told they have an overpayment in the \$70,000 to \$100,000 range.

When you receive that letter, it is heart-stopping. It's like, "How am I going to pay my mortgage?" It tells you, "You owe us this much money, and someone will be in touch." It doesn't say that they're going to work out payment terms. That communication is grossly lacking. If they get a letter like this before Christmas, you can imagine what that does for the Christmas season for a veteran. They are not in that mental health space after receiving a letter like this.

**Senator Ince:** I'm going to ask a question on behalf of my colleague Senator Patterson.

I've heard her ask this question in several places before, and it's about the so-called "gold-digger clause," which denies survivor benefits to spouses or common-law partners of veterans, provided the relationship began after the veteran turned 60. Do you have any thoughts on that?

**Col. Jardine:** I'm going to defer to my legal colleague here to answer you.

**Mr. Schippers:** First of all, the "marriage over 60" clause is an exception to what normally applied. Normally, what applies in the public service generally is that when you stop contributing to the plan and retire, that's it. If you get remarried after that, your spouse does not share in your pension.

**M. Schippers :** J'aimerais m'exprimer sur ce sujet. Je pense que la question est la suivante : pourquoi ces trop-perçus se produisent-ils? Le problème tient en partie au fait qu'Ancien Combattants Canada n'obtient pas tous les renseignements dont il a besoin en temps utile.

Un ancien combattant présente donc une demande de prestations d'invalidité au titre du Régime de pensions du Canada et commence à les percevoir. Il pourrait dire à Anciens Combattants Canada : « Je reçois ce montant maintenant », mais il n'y a pas de communication efficace entre le personnel du Régime de pensions du Canada et Anciens Combattants Canada. De même, en ce qui concerne le Régime d'assurance-revenu militaire, qui est le régime d'invalidité de longue durée des anciens combattants — un régime privé —, ils ne savent pas quand vous avez cessé d'y cotiser, ni si vous y cotisez encore, ni à quelle vitesse vous y avez accédé, ni le montant de vos prestations ni les éléments déduits de vos revenus. Il n'y a aucune coordination.

On pourrait penser qu'à notre époque, le gouvernement serait capable de s'organiser et de mettre en place un système à payer unique pour verser les prestations aux anciens combattants, afin qu'on ne se retrouve pas avec des anciens combattants à qui l'on annonce qu'ils ont reçu un trop-perçu de l'ordre de 70 000 à 100 000 \$.

Quand on reçoit cette lettre, on a le cœur qui s'arrête. On se dit : « Comment vais-je payer mon crédit immobilier? » La lettre dit : « Vous nous devez tant d'argent, et quelqu'un va communiquer avec vous. » Elle ne dit pas que l'on conviendra des modalités de paiement. Cette communication est de très mauvaise qualité. S'ils reçoivent une lettre comme celle-ci avant Noël, vous pouvez imaginer les conséquences que ce genre de nouvelle peut avoir sur la période des fêtes pour un ancien combattant. Ils ne sont pas d'humeur à profiter de cette période après avoir reçu une lettre comme celle-ci.

**Le sénateur Ince :** Je vais poser une question au nom de ma collègue, la sénatrice Patterson.

Je l'ai déjà entendue poser cette question à plusieurs reprises; elle concerne la disposition dite « disposition relative aux mariages intéressés », qui prévoit que les conjoints ou les partenaires de fait des anciens combattants ne toucheront pas de prestations de survivant si la relation a débuté après que l'ancien combattant a atteint l'âge de 60 ans. Qu'en pensez-vous?

**Col Jardine :** Je vais laisser mon collègue juriste répondre à votre question.

**M. Schippers :** Tout d'abord, la disposition relative au « mariage après 60 ans » est une exception à ce qui s'applique normalement. En temps normal, ce qui s'applique généralement dans la fonction publique, c'est que lorsqu'on arrête de cotiser au plan et qu'on prend sa retraite, c'est fini. Si on se remarie après, l'époux ne partage pas la pension.

If you're in a marital relationship, common law or whatever, before you leave the pension plan, your spouse gets basically an ongoing payment of half your pension if you pass. The difference for the RCMP and veterans — and they both have this “marriage over 60” clause — is that many of them retire much earlier in life, so they will often retire after 20 years of service with a pension in both the RCMP and as a veteran.

So instead of saying, “If you remarry, there's no benefit for the spouse,” we're going to extend that until you hit age 60, which would be the normal retirement age if you're in the public service or beyond, and at that point you can retire.

Now, it is probably worth looking at whether that is the appropriate age cut-off today, particularly given the impact of service on family relationships. You're more likely to be divorced if you serve in the Canadian Forces and you've been away from your family. You are more likely to have that marital strife that leads to divorce and likely remarriage later in life.

So whether it shouldn't exist at all versus whether it should be extended to 65 or 70 might be a different issue. But it merits some reconsideration on that side, given where we are today.

Even the public service pension plan changed in 2012 to increase the age limit before you can retire, and that is what we're seeing. So maybe 60 is too young in today's world. I like to think 60 is young still.

**Senator Ince:** It is. Thank you so much for that.

**The Chair:** Thank you. Given there are no senators in the queue or on the floor, I will ask a question.

What should we as senators take away from the Ombud today aside from the recommendation for the study? Are there two or three key things we can focus on to advance or support the Ombud and, by extension, the veterans?

**Col. Jardine:** Thank you for that question. Over the five years I have been in this role, the issue of trust is paramount. The department does great work.

Si vous êtes dans une relation conjugale, union de fait ou autre, avant de quitter le fonds de pension, votre époux obtient essentiellement un paiement continu qui correspond à la moitié de votre pension si vous décédez. La différence pour la GRC et les anciens combattants — et ils ont tous les deux cette disposition relative au « mariage après 60 ans » —, c'est qu'ils sont nombreux à prendre leur retraite plus tôt dans leur vie, ce qui signifie qu'ils le font souvent après 20 années de service avec une pension, tant dans la GRC que dans l'armée.

Donc, plutôt que de dire qu'il n'y a pas de prestation pour l'époux s'ils se remarient, nous allons prolonger cet avantage jusqu'à l'âge de 60 ans, soit l'âge normal de la retraite dans la fonction publique ou ailleurs, et ils pourront alors prendre leur retraite.

Cela dit, il vaut probablement la peine de déterminer ce qui constitue une limite d'âge appropriée de nos jours, surtout compte tenu de l'incidence du service sur les relations familiales. On est plus susceptible de se divorcer lorsqu'on est membre des Forces canadiennes et qu'on est loin de sa famille. On est plus susceptible d'avoir un conflit conjugal qui mène au divorce et de se remarier plus tard.

Donc, la question de savoir si cette disposition devrait même exister ou si elle devrait être prolongée à 65 ou 70 ans devrait peut-être faire l'objet d'un débat distinct, mais elle mérite d'être réexaminée de ce point de vue, étant donné où nous en sommes aujourd'hui.

Même le régime de pension de la fonction publique a changé en 2012 pour accroître l'âge à partir duquel on peut prendre sa retraite, et c'est ce que nous observons. Cela dit, le seuil de 60 ans est peut-être trop tôt de nos jours. J'aime penser qu'on est encore jeune à 60 ans.

**Le sénateur Ince :** En effet. Merci beaucoup de vos observations.

**La présidente :** Merci. Puisqu'aucun sénateur n'attend pour intervenir ou n'a la parole, je vais poser une question.

En tant que sénateurs, que devrions-nous retenir du témoignage de l'ombud aujourd'hui, mise à part la recommandation pour l'étude? Y a-t-il deux ou trois éléments clés sur lesquels nous pouvons nous concentrer pour faire progresser les efforts de l'ombud ou la soutenir et, par le fait même, soutenir les anciens combattants?

**Col Jardine :** Merci de poser la question. J'occupe ce rôle depuis cinq ans, et la question de la confiance a toujours été primordiale. Le ministère fait un travail formidable.

My colleague spoke about communication. Why can't Veterans Affairs communicate with veterans in a veteran-centric way? Why is their website impossible to navigate?

In the military and in the RCMP, we are used to being communicated with directly. Orders were issued in a very clear format. You knew where to be, at what time, wearing what clothes, and you better be 10 minutes early or you're 15 minutes late, that kind of thing.

You can't go on that website and find what you're looking for because it is not laid out in a veteran-centric way. I understand they are bound by how the Government of Canada designs websites. It does not work for veterans. I have a master's degree. I can't find what I'm looking for. You need to know how to google in a better way than I can.

I have been advocating for this for over three years: Please, for the love of God, find a better way to talk to us. And a study by yourselves might have more weight than certainly what I'm able to impress upon the department. This is where they fall down. They make decisions, and they don't think about the impact on the veteran community. Putting in that retroactivity piece in Bill C-15 on the accommodations and meals for long-term care affected our most elderly and disabled veterans. They made a mistake for 30 years. You can't make whole every veteran, and most of them are gone, but maybe you could have done something and said, "We made a mistake in that." To admit you have made a mistake and take responsibility goes a long way in the veteran community.

What I hear from veterans is that they cannot trust this department. They are forced to rely on it because it provides them with the benefits that have been laid out by Parliament for them, but they hate it.

It is sad because the department does good work, and I have seen them go well beyond the rules. They skate very close to the policy line for some things, and they do good work for veterans and their families. But, man, they can't communicate about it.

I don't know if I've answered your question well enough, but that's what I would say.

**The Chair:** Thank you.

Do you have anything to add, Mr. Schippers?

Mon collègue a parlé de la communication. Pourquoi Anciens Combattants Canada ne peut-il pas communiquer avec les anciens combattants d'une façon qui est centrée sur eux? Pourquoi est-il impossible de s'y retrouver sur le site Web du ministère?

Dans l'armée et la GRC, nous avons l'habitude de communiquer directement. Des ordres sont donnés de manière très claire. On sait où il faut être, à quelle heure et ce qu'il faut porter, et il vaut mieux être là 10 minutes à l'avance ou c'est considéré comme 15 minutes en retard, ce genre de chose.

On ne peut pas consulter le site Web et trouver ce qu'on cherche parce que ce n'est pas présenté d'une façon qui est axée sur les anciens combattants. Je suis consciente qu'on doit respecter la manière dont le gouvernement du Canada conçoit les sites Web. Cela ne fonctionne pas pour les anciens combattants. J'ai une maîtrise et je n'arrive pas à trouver ce que je cherche. Il faut savoir mieux que moi comment chercher de l'information sur Google.

Je préconise un changement depuis plus de trois ans : s'il vous plaît, pour l'amour de Dieu, trouvez une meilleure façon de nous parler. Et chose certaine, une étude de votre part pourrait avoir plus de poids que ce que je peux faire valoir auprès des représentants du gouvernement. C'est là qu'ils échouent. Ils prennent des décisions et ne pensent pas aux répercussions sur les anciens combattants. L'ajout dans le projet de loi C-15 de la disposition rétroactive sur l'hébergement et les repas pour les soins à long terme a nui à nos anciens combattants les plus âgés et les plus lourdement handicapés. Il y a 30 ans, ils ont commis une erreur. On ne peut pas indemniser tous les anciens combattants, et certains ne sont plus parmi nous, mais vous auriez peut-être pu faire quelque chose et dire que vous avez commis une erreur. L'admettre et assumer la responsabilité représentent un grand pas en avant du point de vue des anciens combattants.

Ce que j'entends de leur part, c'est qu'ils ne peuvent pas faire confiance au ministère. Ils n'ont d'autre choix que d'en dépendre parce qu'il leur offre les prestations que le Parlement a établies pour eux, mais ils détestent le ministère.

C'est triste puisque le ministère fait du bon travail, et je l'ai vu aller bien au-delà des règles. On frôle la limite des politiques pour certaines choses, et on fait du bon travail pour les anciens combattants et leurs familles. Cependant, on ne sait certainement pas comment communiquer avec eux à cet égard.

Je ne sais pas si j'ai suffisamment bien répondu à votre question, mais c'est ce que je dirais.

**La présidente :** Merci.

Avez-vous quelque chose à ajouter, monsieur Schippers?

**Mr. Schippers:** Oh, you shouldn't have asked me that question.

What goes a long way to create trust is a common understanding of expectations. I am not sure there is a common understanding from Canadians about what they are giving veterans and what veterans are receiving and what they expect veterans to receive, and I'm also not clear that there is a common understanding of what veterans need and what their expectations are. What does financial security look like for a veteran? Do we have a common understanding of that, or do we just throw the term out and not actually know what that means? Is it that they are going to get paid what they were making in the military for the rest of their lives? What are we doing?

I would suggest that, short of a royal commission to look into this, the Senate might be uniquely placed to look into some of those issues.

There are at least three different plans out there now. You have the Pension Act, you have the New Veterans Charter in 2006 and then you have Pension for Life starting in 2019.

Depending on when you suffered your injury and when you applied, you could be getting different benefits and be treated differently than other veterans. I'm not sure that veterans care so much about what act is in place, but they look at their neighbour and say, "You are getting this. I'm not, and you are getting way more than me. That doesn't seem right."

Like I said, I don't even know if Canadians truly understand what veterans are getting. Some of those programs are very generous, which is fine, but when you ask an average Canadian, I think they get the general, "Oh, veterans are poorly treated."

I'm not sure that is the case in most situations, but I'm also not sure that we have settled on exactly what that looks like for veterans. What do we want for veterans? Figuring that out, I think, is where we need to go.

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

This brings us to the end of today's meeting. I would like to extend a sincere thank you to Ombud Jardine and Mr. Schippers for taking the time to be with us today.

Our next meeting will take place on Wednesday, April 22, at 12 p.m. in the same room. I wish everyone a good afternoon.

(The committee adjourned.)

**M. Schippers :** Oh, vous ne devriez pas me poser cette question.

Ce qui aide beaucoup à établir un lien de confiance, c'est une compréhension commune des attentes. Je ne sais pas s'il y en a une de la part des Canadiens à propos de ce qu'ils donnent aux anciens combattants et de ce que les anciens combattants reçoivent, et je ne sais également pas s'il y a une compréhension commune des besoins des anciens combattants et de leurs attentes. À quoi ressemble la sécurité financière pour un ancien combattant? Avons-nous une compréhension commune de ce qu'il en est, ou nous contentons-nous de le dire sans savoir ce que cela signifie? Vont-ils recevoir le salaire qu'ils recevaient dans l'armée pour le reste de leur vie? Que faisons-nous?

Je dirais que, à défaut d'une commission royale pour étudier la question, le Sénat se trouve peut-être dans une position unique pour examiner certaines de ces choses.

On a actuellement au moins trois plans différents : la Loi sur les pensions, la Nouvelle Charte des anciens combattants adoptée en 2006 et la pension à vie qui remonte à 2019.

Selon le moment où on a été blessé et où on a présenté la demande, on peut obtenir différents avantages et être traités différemment des autres anciens combattants. Je ne pense pas que les anciens combattants se préoccupent beaucoup de la loi qui est en vigueur, mais ils regardent leur voisin et se disent que c'est probablement injuste lorsque celui-ci reçoit plus qu'eux.

Comme je l'ai dit, je ne sais même pas si les Canadiens comprennent vraiment ce que les anciens combattants obtiennent. Certains de ces programmes sont très généreux, ce qui est bien, mais lorsqu'on demande à un Canadien ordinaire ce qu'ils obtiennent, je pense qu'on entend généralement qu'ils sont mal traités.

Je ne sais pas si c'est ainsi dans la majorité des cas, mais je ne sais pas plus si nous nous sommes entendus sur ce à quoi cela ressemble exactement pour les anciens combattants. Que voulons-nous pour eux? Je pense que ce que nous devons faire, c'est tirer cette question au clair.

**La présidente :** Merci beaucoup.

C'est la fin de notre réunion. J'aimerais remercier sincèrement l'ombud, Mme Jardine, et M. Schippers d'avoir pris le temps d'être avec nous aujourd'hui.

Notre prochaine réunion aura lieu le mercredi 22 avril à midi, dans la même pièce. Je vous souhaite tous un bon après-midi.

(La séance est levée.)