

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session  
Forty-first Parliament, 2011

---

Première session de la  
quarante et unième législature, 2011

---

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

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

VETERANS AFFAIRS

ANCIENS COMBATTANTS

*Chair:*

The Honourable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

---

*Président :*

L'honorable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

---

Wednesday, October 19, 2011  
Wednesday, October 26, 2011  
Wednesday, November 2, 2011

---

Le mercredi 19 octobre 2011  
Le mercredi 26 octobre 2011  
Le mercredi 2 novembre 2011

---

Issue No. 2

Fascicule n° 2

*First, second and third meetings on:*

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

---

*Première, deuxième et troisième réunions concernant :*

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

---

WITNESSES:  
(See back cover)

TÉMOINS :  
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Roméo Antonius Dallaire, *Chair*

The Honourable Donald Neil Plett, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Day  
Rivard

Wallin

(Quorum 3)

*Change in membership of the committee:*

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Rivard replaced the Honourable Senator Nolin (*November 1, 2011*).

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

*Président* : L'honorable Roméo Antonius Dallaire

*Vice-président* : L'honorable Donald Neil Plett

et

Les honorables sénateurs :

Day  
Rivard

Wallin

(Quorum 3)

*Modification de la composition du comité :*

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Rivard a remplacé l'honorable sénateur Nolin (*le 1<sup>er</sup> novembre 2011*).

**ORDER OF REFERENCE**

Extract from the *Journals of the Senate*, Wednesday, June 22, 2011:

The Honourable Senator Wallin moved, seconded by the Honourable Senator Martin:

That the Standing Senate Committee on National Security and Defence be authorized to study:

- (a) services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans who have served honourably in Her Majesty's Canadian Armed Forces in the past; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and its antecedents; and all of their families;
- (b) commemorative activities undertaken by the Department of Veterans' Affairs Canada, to keep alive for all Canadians the memory of Canadian veterans' achievements and sacrifices; and
- (c) continuing implementation of the New Veterans' Charter;

That the papers and evidence received and taken and the work accomplished by the Committee on this subject during the Fortieth Parliament be referred to the Committee; and

That the Committee report to the Senate no later than June 17, 2012, and that the Committee retain all powers necessary to publicize its findings until 90 days after the tabling of the final report.

After debate,

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

---

Delegation to the subcommittee

Extract from the Minutes of the Standing Senate Committee on National Security and Defence of Monday, October 3, 2011

It was moved:

That the order of reference regarding veterans affairs adopted by the Senate on Wednesday, June 22, 2011, be delegated to the Subcommittee on Veterans Affairs.

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

**ORDRE DE RENVOI**

Extrait des *Journaux du Sénat* du mercredi 22 juin 2011 :

L'honorable sénateur Wallin propose, appuyée par l'honorable sénateur Martin,

Que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense soit autorisé à étudier :

- a) les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants qui ont servi honorablement dans les Forces canadiennes par le passé; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et des organismes qui l'ont précédée; et à toutes leurs familles;
- b) les activités commémoratives tenues par le ministère des Anciens combattants du Canada afin de garder vivant pour tous les Canadiens le souvenir des réalisations et des sacrifices des anciens combattants du Canada;
- c) la poursuite de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants;

Que les documents reçus, les témoignages entendus et les travaux accomplis par le comité sur ce sujet au cours de la quarantième législature soient renvoyés au comité;

Que le comité fasse rapport au Sénat au plus tard le 17 juin 2012 et que le comité conserve tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions pendant 90 jours après le dépôt de son rapport final.

Après débat,

La motion, mise aux voix, est adoptée.

---

Délégation au sous-comité :

Extrait du procès-verbal du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense du lundi 3 octobre 2011 :

Il est proposé :

Que l'ordre de renvoi concernant les anciens combattants, adopté par le Sénat le mercredi 22 juin 2011, soit délégué au Sous-comité des anciens combattants.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

*Le greffier du Sénat,*

Gary W. O'Brien

*Clerk of the Senate*

**MINUTES OF PROCEEDINGS**

OTTAWA, Wednesday, October 19, 2011  
(3)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:06 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

*Members of the subcommittee present:* The Honourable Senators Dallaire, Day, Plett and Nolin (4).

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

*In attendance:* Martin Auger, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, June 22, 2011, and delegated on Monday, October 3, 2011 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee commenced its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

**WITNESSES:**

*Office of the Veterans Ombudsman:*

Guy Parent, Veterans Ombudsman;

Gary Walbourne, Director General, Operations;

Diane Guilmet-Harris, Legal Counsel.

Mr. Parent made an opening statement and, together with Mr. Walbourne and Ms. Guilmet-Harris, answered questions.

At 1:20 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

**ATTEST:**

OTTAWA, Wednesday, October 26, 2011  
(4)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:05 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

*Members of the subcommittee present:* The Honourable Senators Dallaire, Day, Plett and Nolin (4).

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

*In attendance:* Jean-Rodrigue Paré, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

**PROCÈS-VERBAUX**

OTTAWA, le mercredi 19 octobre 2011  
(3)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 6, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

*Membres du sous-comité présents :* Les honorables sénateurs Dallaire, Day, Plett et Nolin (4).

*Autre sénateur présent :* L'honorable sénateur Frum (1).

*Également présent :* Martin Auger, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 22 juin 2011, et délégué le lundi 3 octobre 2011 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité entreprend son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

**TÉMOINS :**

*Bureau de l'ombudsman des vétérans :*

Guy Parent, ombudsman des vétérans;

Gary Walbourne, directeur général des opérations;

Diane Guilmet-Harris, conseillère juridique.

M. Parent fait un exposé puis, avec l'aide de M. Walbourne et de Mme Guilmet-Harris, répond aux questions.

À 13 h 20, le sous-comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

**ATTESTÉ :**

OTTAWA, le mercredi 26 octobre 2011  
(4)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 5, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

*Membres du sous-comité présents :* Les honorables sénateurs Dallaire, Day, Plett et Nolin (4).

*Autre sénateur présent :* L'honorable sénateur Manning (1).

*Également présent :* Jean-Rodrigue Paré, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, June 22, 2011, and delegated on Monday, October 3, 2011 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

**WITNESSES:**

*Commissionaires:*

Colonel (Ret'd) W.G.S. Bill Sutherland, Chairman, National Board of Directors;

Captain(N) (Ret'd) Paul A. Guindon, Chairman, National Business Management Committee;

Colonel (Ret'd) J. Douglas Briscoe, Executive Director.

Colonel (Ret'd) Sutherland made a statement and, together with the other witnesses, answered questions.

At 1:07 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

**ATTEST:**

OTTAWA, Wednesday, November 2, 2011  
(5)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12 p.m., in room 257, East Block, the deputy chair, the Honourable Donald Neil Plett, presiding.

*Members of the subcommittee present:* The Honourable Senators Day, Plett and Rivard (3).

*Other senators present:* The Honourable Senators Mitchell and St. Germain, P.C. (2).

*In attendance:* Martin Auger, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, June 22, 2011, and delegated on Monday, October 3, 2011 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

**WITNESSES:**

*Veterans Review and Appeal Board:*

John D. Larlee, Chair;

Dale Sharkey, Director General;

Laura Kell, Acting Director, Legal Services.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 22 juin 2011, et délégué le lundi 3 octobre 2011 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

**TÉMOINS :**

*Commissionaires :*

Colonel (à la retraite) W.G.S. Bill Sutherland, président, Conseil d'administration national;

Capitaine(N) (à la retraite) Paul A. Guindon, président, Comité national de gestion des affaires;

Colonel (à la retraite) J. Douglas Briscoe, directeur exécutif.

Le colonel (à la retraite) Sutherland fait un exposé puis, avec l'aide des autres témoins, répond aux questions.

À 13 h 7, le sous-comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

**ATTESTÉ :**

OTTAWA, le mercredi 2 novembre 2011  
(5)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à midi, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Donald Neil Plett (*vice-président*).

*Membres du sous-comité présents :* Les honorables sénateurs Day, Plett and Rivard (3).

*Autres sénateurs présents :* Les honorables sénateurs Mitchell et St. Germain, C.P. (2).

*Également présent :* Martin Auger, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 22 juin 2011, et délégué le lundi 3 octobre 2011 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

**TÉMOINS :**

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

John D. Larlee, président;

Dale Sharkey, directrice générale;

Laura Kell, directrice des services juridiques par intérim.

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

At 1:17 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

*ATTEST:*

M. Larlee fait un exposé puis, avec l'aide de Mme Sharkey et de Mme Kell, répond aux questions.

À 13 h 17, le sous-comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

*ATTESTÉ :*

*La greffière du sous-comité,*

Josée Thérien

*Clerk of the Subcommittee*

**EVIDENCE**

OTTAWA, Wednesday, October 19, 2011

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:06 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

**Senator Roméo Antonius Dallaire** (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

**The Chair:** Good afternoon, everyone. We apologize for starting late. The caucus meetings end at noon, which is when we are supposed to start our meeting. However, the members of the committee do their best to be on time, and I thank them for that.

Mr. Parent, I see that you are going to make a presentation. To the extent possible, without trying to rush you, we need to have enough time for the members of the committee to be able to ask their questions.

But before giving you the floor, let me congratulate you on your appointment as the veterans ombudsman. This meeting is important to us as it will allow us to understand your philosophy and your work plan.

Without further delay, the floor is yours, Mr. Parent.

[*English*]

**Guy Parent, Veterans Ombudsman, Office of the Veterans Ombudsman:** Thank you, Mr. Chair and honourable senators.

[*Translation*]

It is a pleasure, a privilege and an honour to be here today and to be able to give you a short overview of my role and approach as the veterans ombudsman. I will also be able to give you an idea of the work that we have accomplished so far and the work that we are hoping to accomplish in the coming months.

[*English*]

I would like to start by introducing my team: Gary Walbourne, Director General of Operations, and Deputy Ombudsman; and Diane Guilmet-Harris, my legal adviser here in Ottawa.

I was asked to do a short presentation on the role of the office and I wish, with your concurrence, Mr. Chair, to speak to the slides for maybe eight to ten minutes. Then, we are here to answer any of your questions.

[*Translation*]

We will be sure to do so in the language of Shakespeare or that of Molière.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mercredi 19 octobre 2011

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 6, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

**Le sénateur Roméo Antonius Dallaire** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

**Le président :** Bonjour à tous. Nous sommes désolés de commencer en retard. Les caucus se terminent à midi, heure à laquelle nous sommes censés débiter notre réunion. Toutefois, les membres du comité font tout leur possible pour arriver à temps, et je les en remercie.

Monsieur Parent, je constate que vous allez nous faire une présentation. Dans la mesure du possible, sans vouloir vous bousculer, il faudrait qu'il nous reste assez de temps pour que les membres du comité puissent vous poser leurs questions.

Avant de vous céder la parole, cependant, permettez-moi de vous féliciter pour votre nomination comme ombudsman des vétérans. Il s'agit, pour nous, d'une séance importante qui nous permettra de comprendre votre philosophie et votre plan de travail.

Sans autre délai, monsieur Parent, la parole est à vous.

[*Traduction*]

**Guy Parent, ombudsman des vétérans, Bureau de l'ombudsman des vétérans :** Merci, monsieur le président et honorables sénateurs.

[*Français*]

C'est un plaisir, un privilège et un honneur pour moi d'être ici aujourd'hui et de pouvoir vous expliquer mon rôle, mon approche comme ombudsman des anciens combattants. Cela me permettra également de vous donner une idée du travail que nous avons fait jusqu'à maintenant et celui que nous prévoyons faire dans les mois à venir.

[*Traduction*]

Tout d'abord, j'aimerais vous présenter mon équipe : Gary Walbourne, directeur général des opérations et ombudsman adjoint; ainsi que Diane Guilmet-Harris, ma conseillère juridique, ici, à Ottawa.

On m'avait demandé de préparer un bref exposé sur le rôle du bureau et, si vous me le permettez, monsieur le président, j'aimerais prendre de huit à 10 minutes pour commenter mes diapositives. Ensuite, nous serons disposés à répondre à toutes vos questions.

[*Français*]

Nous ferons cela très certainement dans la langue de Shakespeare ou de Molière.

[English]

The slides are there mainly to provide detailed information that you may want to use to ask questions of our office at a later date or today during the meeting. I will go through them very briefly. A lot of the things on them are known. In fact, some of the people around the table were at the presentation I made to the Finance Committee, and they got the same kind of approach.

The office was created in 2007 with a lot of other programs that came in at the same time, such as the New Veterans Charter, the charter of rights for veterans. These events were new to the veterans' community. They were changes in concept and oversight brought about by creating an ombudsman's office.

I work as an independent officer reporting directly to the minister and have a dual role in that respect. I represent all the veterans of Canada, including RCMP veterans, which is a fact that is not sometimes known. I found out in my latest outreach campaign that people did not realize RCMP members are also veterans of Canada. They are also my responsibility if they have any difficulties with benefits administered by Veterans Affairs Canada.

Secondly, I am also a special adviser to the Minister of Veterans Affairs Canada, which allows me access to him in order to apprise him of issues I see in the veterans' community. My source for that information comes from the veterans themselves, veterans' advocacy groups and anyone who has an interest in veterans. This is my role.

My mandate is no different than a typical ombudsman. Our bread and butter is handling personal complaints that veterans bring to us. Later, I will mention the quantity and the types of complaints that we receive. At the front end, we provide a service that informs, assists and guides our veterans through the VAC process, which is sometimes complicated. If someone is physically or mentally injured, it is even more of a task.

Secondly, we resolve their complaints when we can, with the cooperation of VAC. This is in order to get them better access to benefits or to benefits, period, in the form of a disability pension.

My limitations of authority are few, but like any ombudsman I do not have the power to order anything. I have the power of influence and recommendation. It is important to ensure that the recommendations I make are fact-based, evidence-based, and that I retain the credibility of the people to whom I submit the reports.

We have a limitation with regard to the Veterans Review and Appeal Board. As a quasi-judicial tribunal, we cannot question its decisions. Their decisions are *functus officio*. However, we do have

[Traduction]

Les diapositives renferment de l'information détaillée dont vous pourrez vous servir plus tard ou pendant la séance pour nous poser des questions sur notre bureau. Je vais les passer en revue très rapidement. Vous connaissez déjà une grande partie de l'information qui s'y trouve. En fait, certains d'entre vous étaient présents lorsque j'ai comparu devant le Comité des finances, et l'approche utilisée est la même.

Le bureau a été créé en 2007, parallèlement à de nombreux autres programmes comme la Nouvelle Charte des anciens combattants, c'est-à-dire la charte des droits des anciens combattants. Ces événements sont une nouveauté pour la communauté des anciens combattants. La création du bureau de l'ombudsman a donné lieu à des changements sur le plan des concepts et de la surveillance.

Je travaille comme agent indépendant et je relève directement du ministre. À cet égard, j'occupe un double rôle. Je représente tous les anciens combattants du Canada, y compris les anciens combattants de la GRC, ce que beaucoup de gens ignorent. Durant ma dernière campagne d'information, je me suis rendu compte que la plupart des gens ne réalisaient pas que les membres de la GRC étaient également des anciens combattants. Ils sont également sous ma responsabilité s'ils éprouvent des difficultés concernant les programmes administrés par Anciens Combattants Canada.

Ensuite, j'assume également les fonctions de conseiller spécial auprès du ministre des Anciens Combattants. Ainsi, je peux lui faire part des préoccupations soulevées dans la communauté des anciens combattants. Ma source d'information, ce sont les anciens combattants eux-mêmes, les groupes de défense et tous ceux qui ont un intérêt particulier pour les anciens combattants. C'est mon rôle.

Mon mandat n'est pas différent de celui des autres ombudsmans. Notre travail consiste à traiter les plaintes provenant des anciens combattants. Je vais revenir plus tard sur la quantité et la nature des plaintes que nous recevons. D'une part, nous offrons à nos anciens combattants des services d'information et de soutien tout au long du processus d'ACC, qui se veut parfois compliqué. Lorsqu'il y a une blessure physique ou mentale, cela rend la tâche encore plus ardue.

D'autre part, nous tentons de régler leurs plaintes, dans la mesure du possible, avec la collaboration du ministère, de sorte qu'ils puissent avoir accès aux prestations ou aux indemnités d'invalidité.

On m'a conféré des pouvoirs assez étendus, mais comme tous les autres ombudsmans, je n'ai pas le pouvoir d'ordonner quoi que ce soit. J'ai le pouvoir d'influencer et de recommander. Mes recommandations doivent reposer sur des faits et me permettre de conserver toute ma crédibilité auprès des gens à qui je présente des rapports.

Nous sommes également limités par rapport au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Comme il s'agit d'un tribunal quasi judiciaire, nous ne pouvons pas contester ses



a mandate to look at systemic issues related to the board and procedural fairness. That gives us an avenue to look at some of the board processes to ensure that natural justice has been served.

As far as limitations are concerned, I should also add that we are an office of last resort. This means that all other appeal mechanisms within the system must be used before we can intervene. However, under compelling circumstances, my mandate allows me to intervene at any time for a veteran and his family. If there is an undue threat to a veteran or his family in terms of wellness or financial impact, then we can certainly intervene at an earlier stage. A good example would be an elderly veteran who is applying for benefits. The process can take up to 22 weeks sometimes. Obviously that is a long time to wait for someone who is old and in need. In this case we could intervene in the process.

Often, just the fact that we make a phone call and ask how the process is going speeds things up. There is intrinsic value in making your presence known and saying you are interested. People act without you acting at all, but the fact that you have expressed an interest gets the machine moving a lot faster than it normally does.

At this point in time, there is just one slide that would I like to draw your attention to, which is called the "constituency of the office." That is slide 4 in the package. The reason the slide is important is because it might answer some of the questions you may have later. I am referring to the fact that the constituency of the office includes all veterans, not just clients of VAC. Although we intervene on behalf of VAC clients, we represent all veterans. It is important for people to realize the population out there that are potential clients of VAC. I should have mentioned earlier that my theme for five years is "One Veteran." The One Veteran to me is very important because the status that you had before you were injured should not take into consideration the impact that the injury has on yourself and your family. Whether you are regular force or reserve, a veteran of the Korean War, World War II, the Cold War, Bosnia or a peacekeeper is immaterial because the program is based on needs. It should be that one veteran who suffers the same injury should be getting the same benefits. That is the theme of One Veteran for five years.

I will draw your attention to the left side of the slide, which has the big bubbles. This is the Canadian Forces veterans' community. There are over 700,000 people within that community. There are also Canadian Forces members now serving who are also drawing some benefits from VAC. For people who were not aware of this, a serving member can now draw pension benefits from VAC, while still serving, providing the injury does not interfere with the universality of service process.

décisions. Ses décisions sont dessaisies. Cependant, nous avons le mandat d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés à l'équité du tribunal et de ses procédures. Nous pouvons ainsi nous pencher sur quelques-uns de ses processus pour garantir le respect de la justice naturelle.

Toujours en ce qui concerne nos limites, je devrais également ajouter que nous sommes un bureau de dernier recours, ce qui signifie que tous les mécanismes d'appel doivent avoir été utilisés avant que nous ne puissions intervenir. Toutefois, lorsque les circonstances l'exigent, mon mandat me permet d'intervenir à tout moment pour un ancien combattant et sa famille. Chose certaine, s'il y a une menace indue au bien-être ou aux finances d'un ancien combattant ou de sa famille, nous pouvons intervenir plus tôt dans le processus. Un bon exemple serait un aîné qui fait une demande de prestations. Le processus peut prendre parfois jusqu'à 22 semaines. Évidemment, cela peut paraître très long pour une personne âgée en difficulté financière. Dans ce cas, nous pouvons agir.

Souvent, juste le fait de téléphoner et de demander où en est le processus permet d'accélérer les choses. Dès que vous faites sentir votre présence et que vous manifestez un certain intérêt, les choses progressent plus rapidement, et ce, sans que vous n'ayez besoin de faire quoi que ce soit.

J'aimerais attirer votre attention sur la diapositive intitulée « Clientèle du bureau ». C'est la quatrième. Si j'insiste sur cette diapositive, c'est parce qu'elle pourrait répondre à certaines de vos questions plus tard. La clientèle du bureau comprend tous les anciens combattants, et pas seulement les clients d'ACC. Même si nous intervenons au nom des clients d'ACC, nous représentons tous les anciens combattants. Il faut que les gens réalisent que la population qui se trouve là est composée de clients potentiels d'ACC. J'aurais dû mentionner plus tôt le thème qui oriente mes efforts durant mon mandat de cinq ans : « Un seul groupe de vétérans ». Ce principe est très important car, peu importe le statut que vous aviez avant d'être blessé, ce qui compte réellement, ce sont les conséquences de cette blessure sur vous et votre famille. Que vous soyez un membre de la Force régulière ou de la Réserve, un ancien combattant de la guerre de Corée, de la Seconde Guerre mondiale, de la guerre froide, de la guerre en Bosnie ou un soldat de la paix, cela n'a aucune importance, parce que le programme est fondé sur les besoins. Les vétérans qui souffrent des mêmes blessures devraient recevoir les mêmes prestations. C'est pourquoi j'ai choisi le thème « Un seul groupe de vétérans ».

J'aimerais que vous preniez la partie gauche de la diapositive. Les gros cercles représentent la communauté des anciens combattants des Forces canadiennes. Plus de 700 000 personnes appartiennent à cette catégorie. Il y a également des membres des Forces canadiennes toujours actifs qui touchent des prestations d'ACC. Pour ceux qui l'ignorent, un militaire en activité de service peut maintenant recevoir des prestations de pension d'ACC, à condition que sa blessure ne nuise pas à l'universalité du service.

What you see in the middle of those two bubbles are VAC clients who belong to both sides; uniform members and retired members. Our concern is when VAC says that the veteran client population is dwindling. That is one perspective. If you look at the bubble on the left, out of those 700,000, some Canadian Forces veterans are suffering in silence. Some of them might not even know they are suffering and might only experience symptoms in years to come. When they do, they will transfer from that big bubble into the clients of Veterans Affairs bubble. The population will be increasing on that side.

If you go to the right side of the same slide — where we look at the World War II and Korea veterans — there are still some people who are not clients of VAC but are still coming forward for pensions and disability access. There are still people transferring to the white area that are clients of VAC. They will be declining. The rate right now is about 1,400 a month. We lose veterans from the Second World War and Korea, but in fact they are not going as fast as the VAC had indicated. I am glad, because the veterans of World War II are actually staying there and living longer than we had expected, which is good.

The same principle applies to the RCMP. You have serving veterans and RCMP veterans, and in the middle are the clients of VAC. Again, people are suffering in silence, returning from international missions and will eventually transition to clients of Veterans Affairs.

We do not believe that the population is dwindling for VAC. I think it will be increasing. One of the concerns is this: Is VAC ready for the possible surge of injuries resulting from recent conflicts? That is an important part of it.

That is why this constituency slide is important. That is the type of tool we use to project or ensure that the department understands our perspective. Their presumptions sometimes might need to be looked at from a different angle.

Our office structure is straightforward. It is an operational organization that has three mechanisms: communications, early intervention, and research and investigation.

The area of communications is very important to us for two reasons. One of the biggest weaknesses we see now between VAC and its clients is the ability to communicate. There are a lot of people who are entitled to benefits and have no idea. If VAC was better in their communications, these people could be reached. That is an important aspect of it. We really emphasize our communications, and this is the link between us and our clients.

As part of my first year as the ombudsman, I have dedicated my efforts to two areas: first, restructuring the office and re-establishing liaison with veterans groups, Veterans Affairs Canada and veterans themselves; and, second, restructuring the organization itself and our advisory committee. We have a new concept in the advisory committee, which is made up of representatives from the veterans' community and three health

Ce que vous apercevez au milieu de ces deux grands cercles, ce sont les clients d'ACC qui entrent dans les deux catégories, c'est-à-dire les membres en uniforme et les retraités. Ce qui nous préoccupe, c'est lorsque le ministère nous dit qu'il y a de moins en moins de clients d'ACC. C'est une façon de voir les choses. Si vous prenez le cercle à gauche, parmi ces 700 000 anciens combattants des Forces canadiennes, il y en a qui souffrent en silence. Certains d'entre eux peuvent même ignorer qu'ils souffrent et présenter des symptômes quelques années plus tard. À ce moment-là, ils deviendront des clients d'ACC. La population sera donc à la hausse de ce côté.

Si vous allez à la droite de la diapositive — où se trouvent les vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée —, il y a encore des gens qui ne sont pas des clients d'ACC, mais qui demandent des prestations de retraite et d'invalidité. Il y a toujours des gens qui deviennent clients d'ACC, mais il y en aura de moins en moins. À l'heure actuelle, on parle d'environ 1 400 par mois. Nous perdons des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, mais pas au rythme qu'avait prévu le ministère. Les vétérans de la Seconde Guerre mondiale vivent plus longtemps que nous l'avions prévu et c'est tant mieux.

Le même principe s'applique à la GRC. Il y a des membres actifs et des vétérans de la GRC, et au milieu, il y a les clients d'ACC. Encore une fois, il y a des gens qui souffrent en silence, au retour d'une mission à l'étranger, et qui deviendront, un jour ou l'autre, des clients d'ACC.

Nous ne sommes pas d'avis que la population d'ACC diminuera. Je pense que ce sera plutôt l'inverse. Nous avons quelques inquiétudes à ce chapitre. Premièrement, le ministère est-il prêt à faire face aux nombreuses blessures potentielles découlant des récents conflits? C'est un aspect important.

C'est pourquoi cette diapositive sur la clientèle est très utile. C'est le type d'outil dont nous nous servons pour faire des projections ou nous assurer que le ministère comprend notre perspective. Ses hypothèses doivent parfois être examinées sous un angle différent.

La structure de notre bureau est assez simple. L'organisation opérationnelle compte trois mécanismes : les communications, l'intervention initiale, ainsi que la recherche et les enquêtes.

Le secteur des communications revêt une très grande importance pour deux raisons. D'une part, sachez que la capacité de communiquer est l'une des plus grandes lacunes auxquelles ACC et ses clients se sont heurtés. Il y a beaucoup de gens qui ont droit à des prestations et qui l'ignorent. Une meilleure communication de la part d'ACC permettrait de remédier à ce problème. Nous accordons une grande importance à cet aspect, car les communications, c'est ce qui nous unit avec nos clients.

Durant ma première année comme ombudsman, j'ai tout d'abord restructuré le bureau et rétabli la liaison entre les groupes d'anciens combattants, AAC et les anciens combattants eux-mêmes, puis j'ai restructuré l'organisation elle-même ainsi que notre comité consultatif. Nous avons un nouveau concept au comité consultatif, qui est constitué de représentants des vétérans et de trois professionnels de la santé. Ensemble, ils me conseillent

care professionals. Together they advise me on the impact of improvements to the system proposed by Veterans Affairs Canada, or new trends that are coming out around the country and elsewhere that could help the veterans' community. These people work together, veterans knowing how they are affected and health care professionals who can look at what the new concepts are in aging — new concepts in pensions and disability benefits and that sort of thing.

The bottom slide on page 4 is our flow of operation. That is there to give you an idea of the amount of things that we see in the office. From November 2007 to now we have received upwards of 25,000 complaints. That number includes all contacts, including email, telephone and letters; we get very few people walking into our offices.

This resulted in our opening 6,000 cases that we handled at the front line, where our officers were involved with Veterans Affairs Canada officers in trying to come to solutions to address the complaints of some of the veterans and, in certain cases, some of the veterans' families as well. This is both the RCMP and the Canadian Forces members.

Some cases are fairly similar, while others are very complex. The ones that are complex might flow to our research and investigation side because they need more interaction with Veterans Affairs Canada at a different level. They might need more research, and therefore it is a research and investigation case, where the simple ones stay in the early intervention area.

We have a tracking system within the office that helps us detect trends. From the personal complaints, we are able to tell which are systemic issues and where the weaknesses or inconsistencies are in Veterans Affairs Canada. For example, regional inconsistencies are unfair in themselves. The fact that a veteran chooses to live in one part of the country rather than another should not affect the quality or the quantity of benefits he or she can access. That is a very important aspect of it.

If you have any questions later on, we would be happy to forward any documentation that the committee may seek at a later date.

The service standards of the office are really a benchmarking process. As you know, the office has been in operation for about three years. We have reached a point of full stabilization. All the positions have been filled on full-time basis, so we now have a very effective machine to handle complaints, both personal and systemic. We will be able to confirm that we are setting the right bars for our service standards, with the idea that it is always a bar that you keep raising if you can. That is very important.

The office client profile slide is basically the status of the people who actually complain. That one is very important in the top seven issues. It is very descriptive of the issues we see as far as

sur l'incidence des améliorations au système proposées par AAC ou sur les nouvelles tendances qui se dessinent au pays et ailleurs pouvant améliorer le sort de la communauté des anciens combattants. Ces gens forment une bonne équipe, les anciens combattants étant bien placés pour savoir en quoi ils sont touchés et les professionnels de la santé pour examiner les nouveaux concepts relatifs au vieillissement — prestations de pension, indemnités d'invalidité et ce genre de choses.

La diapositive suivante illustre le déroulement des opérations. Elle vous donne un aperçu du volume de cas que nous traitons au bureau. Depuis novembre 2007, nous avons reçu plus de 25 000 plaintes. Cela comprend tous les moyens de communication, que ce soit les courriels, les appels téléphoniques et les lettres; il y a très peu de gens qui se présentent directement à nos bureaux.

Nous avons dû ouvrir 6 000 dossiers que nous avons traités en première ligne, en collaboration avec les agents d'Anciens Combattants Canada. Nous avons tenté de trouver des solutions pour répondre aux plaintes des vétérans et, dans certains cas, des familles de vétérans. Cela comprend les membres de la GRC et des Forces canadiennes.

Certains cas sont très semblables, alors que d'autres sont très complexes. Les cas les plus complexes pourraient être confiés à notre section de la recherche et des enquêtes, étant donné qu'ils nécessitent plus d'interaction avec ACC à un différent niveau. Ce sont souvent des cas où il faut mener des recherches et des enquêtes, tandis que les cas plus simples relèvent de l'intervention initiale.

Notre bureau dispose d'un système de suivi qui nous aide à dégager des tendances. À partir des plaintes personnelles, nous pouvons savoir lesquelles sont d'ordre systémique et où se situent les lacunes et les incohérences au ministère. Par exemple, on a relevé des disparités régionales et c'est injuste. Le fait qu'un ancien combattant choisisse de s'établir dans une région plutôt que dans une autre ne devrait pas avoir d'incidence sur la qualité ou la quantité des prestations auxquelles il a droit. C'est un aspect dont il faut tenir compte.

Si vous avez des questions plus tard, nous serons heureux de vous fournir tous les renseignements nécessaires.

Les normes de service du bureau font partie d'un processus d'analyse comparative. Comme vous le savez, le bureau existe depuis maintenant trois ans. Notre situation est maintenant très stable. Tous nos effectifs travaillent à plein temps; par conséquent, nous arrivons maintenant à gérer efficacement toutes les plaintes, qu'elles soient personnelles ou systémiques. Nous pouvons confirmer que, pour ce qui est de nos normes de service, nous avons mis la barre haute, mais nous sommes conscients qu'il est toujours possible de les relever. C'est très important.

La diapositive sur le profil des clients montre le statut des gens qui portent plainte. Elle énumère les sept principales sources de préoccupation et décrit très bien les quelque 5 000 dossiers que

the 5,000-some complaints that we have handled and the 28,000 contacts we received. That has not changed since 2007. It pretty well remains the same.

The highest category by far is health care benefits, although it is almost in line with access to pensions and awards. The latter might be at the adjudication level, or possibly a departmental review, but it is people who are having problems accessing benefits.

The third one has to do with issues external to Veterans Affairs Canada. Very often we are confused with my esteemed colleague, Pierre Daigle, who is the DND ombudsman. Often, cases we get at our office are actually the jurisdiction of the DND ombudsman. There are cases where we both look after soldiers in uniform. If their complaint is related to their organization, the DND/FC, then the DND ombudsman is responsible. If it relates to disability benefits they receive from Veterans Affairs Canada, then I and my team are responsible.

The last two slides show you the systemic issues that we are currently working on. I have committed to do three systemic reviews a year and to produce three systemic reports. We are on the way to doing that before the end of this year.

You have here the priorities we are looking at for the very near future. Work is ongoing now under the Veterans Independence Program, or VIP — long-term care, mental health and families. The other ones are slowly coming to the surface.

The last slides relate to funding. We have limited funding that we try to use as wisely as we can. I have a wonderful team, and we work with the idea that our main responsibility is to ensure fairness in the treatment of our veterans.

Thank you, Mr. Chair.

[Translation]

**The Chair:** Thank you, Mr. Parent. You are talking about a calendar year, not fiscal, correct?

**Mr. Parent:** No, it is a fiscal year.

**The Chair:** So your results reflect the fiscal year, in line with your budget.

**Mr. Parent:** That is right.

**The Chair:** That is important.

[English]

**Senator Plett:** Thank you to all three of you for coming out today. I have a few questions and maybe a few comments.

nous avons traités et les 28 000 plaintes que nous avons reçues. La situation est pratiquement demeurée inchangée depuis 2007.

La principale source de préoccupation est de loin les avantages pour soins de santé, suivie de très près par l'accès aux pensions et indemnités d'invalidité. Les cas dans cette dernière catégorie peuvent être renvoyés à l'arbitrage ou faire l'objet d'un examen ministériel, mais ce sont tous des problèmes d'accès aux prestations.

La troisième source de préoccupation vise les questions ne relevant pas d'Anciens Combattants Canada. Très souvent, on me confond avec mon estimé collègue, Pierre Daigle, qui est l'ombudsman du ministère de la Défense nationale. Notre bureau reçoit très souvent des cas qui relèvent de lui. De toute évidence, nous nous penchons tous les deux sur des cas de militaires en uniforme. Si la plainte concerne leur organisation, c'est-à-dire le MDN/FC, c'est l'ombudsman du MDN qui en est responsable. Si, toutefois, la plainte porte sur des indemnités d'invalidité d'Anciens Combattants Canada, c'est moi et mon équipe qui prenons le dossier en main.

Les deux dernières diapositives exposent les questions systémiques sur lesquelles nous nous penchons actuellement. Je me suis engagé à mener trois examens systémiques par année et à produire des rapports en conséquence. Nous prévoyons le faire d'ici la fin de l'année.

Vous avez ici les priorités auxquelles nous donnerons suite dans un avenir très rapproché. En ce moment, nous accordons beaucoup d'importance au Programme pour l'autonomie des anciens combattants, aux soins de longue durée, à la santé mentale et aux familles. Les autres dossiers refont tranquillement surface.

La dernière diapositive a trait au financement. Nous disposons de très peu de fonds et nous essayons de les utiliser au meilleur escient possible. Je suis entouré d'une équipe formidable, et notre principale responsabilité est de veiller à ce que tous nos anciens combattants soient traités de façon équitable.

Merci, monsieur le président.

[Français]

**Le président :** Merci, monsieur Parent. L'année dont vous parlez, c'est bien l'année calendaire, ce n'est pas l'année fiscale?

**M. Parent :** Non, c'est l'année fiscale.

**Le président :** Donc, vos résultats reflètent l'année fiscale, en ligne avec votre budget.

**M. Parent :** C'est cela.

**Le président :** C'est important.

[Traduction]

**Le sénateur Plett :** Merci à vous trois d'être venus aujourd'hui. J'ai quelques questions à vous poser et peut-être aussi quelques remarques.

One is around a comment early in your presentation about veterans suffering in silence, that you believe some of these funding cuts may affect that. In fact, Veterans Affairs Canada says that they will not, that this is basically attrition. I do not know if that is the right word to use for people passing away, but that is one of the big things that Veterans Affairs Canada has said. You have alluded to that and suggested that it might not be correct.

What facts do you have around the comment that veterans are suffering in silence, are not availing themselves of the program, and that this is a problem?

**Mr. Parent:** That is a good question. If you look at the traditional veterans of the Second World War and Korea, they are people who have come back from the war and had their normal life with their families. All of a sudden, they are by themselves, retired, and then realize some of the things they have been living with for years might have been due to their service.

I am sure if you talk to any of the Legion pension officers, they would tell you that a lot of people who are suffering from injuries resulting from conflicts and even peacekeeping missions are out there and do not say anything. There are many reasons for that. It may be the fact that military people are quite proud; the culture does not allow people to come forward. I should say “did not allow”; I think we have made great strides in coming forward and addressing that issue. Now these people, if not comfortable, at least will admit to having injuries and requesting treatment and benefits. That is one of the things that I can see.

Also, a lot of people suffer in silence because they do not know there is anything available to them. That is why I said that Veterans Affairs Canada is not very proactive in their communications. We hear that from people in all of our outreach. Yesterday, I mentioned some of the programs related to the New Veterans Charter at an outreach session in Gagetown, New Brunswick. Some people were not even aware that these programs existed. A veteran talked about someone who was unaware that benefits related to his suffering were available. I led them by the hand to access those benefits. We know that people out there are suffering and saying nothing.

**Senator Plett:** I do not dispute that there are people out there suffering in silence, whether they are veterans or civilians. Certainly, some of the more senior people are probably the ones who might be the most prone to doing that. I want to talk further about VAC not being proactive in making people aware of the programs.

I had the pleasure of travelling to Edmonton, Alberta, a year or so ago where we met with veterans, some who were injured and some who were healthy. I had my eyes opened. At meals, senators

Tout d’abord, vous avez parlé plus tôt de l’incidence qu’auraient ces compressions budgétaires sur les anciens combattants qui souffrent en silence. En fait, le ministère des Anciens Combattants n’a jamais affirmé cela; il a plutôt parlé d’attrition. J’ignore si je peux le dire de cette façon, mais il s’agit plutôt d’une réduction naturelle des effectifs, que ce soit par suite de décès ou autre. Le ministère a été clair là-dessus, mais vous semblez dire que ce n’est pas le cas.

Sur quels faits vous fondez-vous pour dire que les anciens combattants souffrent en silence et ne se prévalent pas du programme, et que cela constitue un problème?

**M. Parent :** C’est une bonne question. Prenez par exemple les anciens combattants traditionnels de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Ces vétérans sont revenus de la guerre et ont repris une vie normale auprès de leurs familles. Et puis soudainement, ils sont laissés à eux-mêmes, à la retraite, et se rendent compte que ce qu’ils vivent depuis des années pourrait être attribuable à leur service.

Je suis sûr que si vous parliez à l’un des agents des pensions de la Légion, il vous dirait que beaucoup de gens ont subi des blessures lors de conflits et même de missions de maintien de la paix et n’en parlent pas. De nombreuses raisons expliquent ce phénomène. Premièrement, nous savons que les militaires sont des gens assez fiers; la culture ne leur permet pas de montrer leurs faiblesses. Je devrais plutôt dire « ne permettait pas »; je pense que nous avons réalisé d’importants progrès à ce chapitre. Désormais, même si ces personnes ne se sentent pas nécessairement à l’aise, elles vont au moins admettre qu’elles sont blessées et qu’elles ont besoin de recevoir un traitement et des prestations. C’est l’un des facteurs auxquels je peux penser.

En outre, beaucoup de gens souffrent en silence parce qu’ils ignorent les options qui s’offrent à eux. C’est pourquoi j’ai dit plus tôt qu’Anciens Combattants Canada n’adoptait pas une approche proactive dans ses efforts de communication. C’est ce que nous disent les gens à toutes nos séances d’information. Hier, j’ai parlé de quelques programmes liés à la Nouvelle Charte des anciens combattants lors d’une séance d’information à Gagetown, au Nouveau-Brunswick. Certaines personnes ne connaissaient même pas l’existence de ces programmes. Un ancien combattant a parlé d’une personne qui ne savait même pas qu’elle avait droit à des prestations pour sa blessure. Je les ai donc guidés afin qu’ils puissent toucher des prestations. Nous savons qu’il y a des gens qui souffrent et qui ne disent rien.

**Le sénateur Plett :** Je ne conteste pas le fait que des gens souffrent en silence, qu’ils soient vétérans ou civils. Les vétérans âgés sont probablement ceux qui se retrouvent le plus souvent dans cette situation. Je ne suis simplement pas d’accord avec vous quand vous dites qu’ACC ne prend pas suffisamment les devants pour informer ses anciens combattants des programmes auxquels ils ont droit.

J’ai eu le plaisir de me rendre à Edmonton, en Alberta, il y a près d’un an, pour rencontrer des anciens combattants. Certains d’entre eux étaient blessés et d’autres étaient en bonne santé. Cela

would split up and sit at a table with veterans and have very open conversations. When I looked at veterans who were 23 and 24 years old, it opened my eyes to the realization that veterans today are different from what they were.

I asked whether they were aware of the programs available to them. Almost to the person, they said that they were aware of them. I asked whether they were availing themselves of the program. The answer almost invariably was, no. They said that when they have time off they would rather go to the bar and do something else. They did not want to go to all kinds of meetings. They said that once they were injured and in need of a program, they would find out what was available.

I do not want to debate with you, sir, but I am not sure that Veterans Affairs Canada is not putting it out there. If people do not want to find out what is available, you cannot make them do it. You can lead a horse to water, but you cannot make it drink. We have a bit of the same problem here.

**Mr. Parent:** That is a very good point. I agree that people have to come forward. Certainly, that is the first step. I have said to many veterans groups that the Lord helps those who help themselves. You have to come forward and self-identify.

I talked about communications. For instance, if you are living in a military area, there is a lot more information available than there is in an isolated community. A reservist who has left the unit in one city to live elsewhere might not have any idea where to go or what is available.

During my last visit to Atlantic Canada and Quebec City, I was impressed to see that they have joint personnel support units made up of both National Defence and Veterans Affairs Canada personnel. Communications there are flowing fairly well. However, those who are isolated outside the general veteran military population have a problem.

**Senator Plett:** I have been told clearly that we are not cutting programs; it is through attrition. You are saying that it is not so. Maybe you did not say that, but that is what I understood.

**Mr. Parent:** I do not recall.

**Senator Plett:** I apologize. I understood you to say that people would be hurt by the fact that we have \$222 million or \$226 million in costs.

**Mr. Parent:** To clarify, I was trying to identify the fact that it does not make sense when the cuts are based on a dwindling population. It does not matter where the cuts will be if you use a dwindling population as an excuse because it is growing on one side, although it may not be dwindling as fast as we expected on the other side. If the reduction is based on a dwindling population, it is not correct.

m'a ouvert les yeux. Pendant les repas, les sénateurs se divisaient et allaient s'asseoir aux côtés d'anciens combattants pour discuter ouvertement. Après avoir échangé avec des anciens combattants de 23 et 24 ans, j'ai réalisé que les vétérans d'aujourd'hui sont très différents de ceux d'autrefois.

Je leur ai demandé s'ils étaient au courant des programmes qui s'offraient à eux. Ils m'ont répondu par l'affirmative. Je leur ai demandé s'ils s'en prévalaient et ils m'ont presque tous répondu que non. Ils m'ont dit que durant leur période de repos, ils préféreraient aller au bar et faire autre chose. Ils n'ont pas vraiment envie d'assister à ce genre de réunions. Ils ont toutefois ajouté que s'ils étaient blessés ou qu'ils avaient besoin d'un programme, ils se renseigneraient sur ce qui s'offre à eux.

Je ne veux pas débattre avec vous, monsieur, mais je ne suis pas d'avis qu'anciens Combattants Canada ne communique pas son information. Si les gens ne veulent pas se renseigner sur les programmes disponibles, on ne peut pas le faire à leur place. On peut mener son cheval à l'abreuvoir, mais on ne peut pas le forcer à boire. C'est un peu le même problème ici.

**M. Parent :** C'est une très bonne remarque. Je conviens que les gens doivent eux-mêmes prendre l'initiative. C'est la première étape. J'ai déjà dit à de nombreux groupes d'anciens combattants : « Aide-toi et le ciel t'aidera. » Ce sont eux qui doivent faire les premiers pas.

J'ai parlé des communications. Par exemple, si vous vivez dans une région militaire, vous aurez accès à beaucoup plus d'information que si vous êtes dans une communauté isolée. Un réserviste qui a quitté son unité pour aller s'établir dans une autre ville peut ne pas savoir vers qui se tourner ni ce qui s'offre à lui.

Lors de ma dernière visite dans le Canada atlantique et dans la ville de Québec, j'ai été impressionné de voir qu'il y avait des unités interarmées de soutien au personnel composées de membres de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada. Les communications étaient très bonnes. Cependant, c'était plus problématique pour les personnes qui se trouvaient à l'extérieur de la population militaire d'Anciens Combattants.

**Le sénateur Plett :** On m'a dit clairement qu'on ne sabrait pas dans les programmes; il s'agit seulement d'attrition ici. Vous dites que ce n'est pas le cas. Vous ne l'avez peut-être pas dit, mais c'est ce que j'ai compris.

**M. Parent :** Je ne me souviens pas.

**Le sénateur Plett :** Je m'excuse. J'avais compris que les gens seraient durement touchés par les compressions budgétaires de l'ordre de 222 ou 226 millions de dollars.

**M. Parent :** Juste pour préciser, j'essayais simplement de dire que ce n'était pas logique de fonder des compressions sur une population à la baisse. L'endroit où on fera les réductions importe peu si vous utilisez une population à la baisse comme excuse parce qu'elle augmente d'un côté, même si elle ne diminue pas aussi rapidement que prévu de l'autre côté. Si la réduction est fondée sur une population à la baisse, ce n'est pas correct.

**Senator Plett:** There is a clear disagreement between you and Veterans Affairs Canada, who says that the population is dwindling while you say it is not dwindling.

**Mr. Parent:** We say it is dwindling on one side and growing on the other side, so it could be staying the same, which means the same budget and the same programs. Any negative influence on those programs would affect the veterans' community at large.

**Senator Plett:** I will leave it for now.

[Translation]

**Senator Nolin:** Thank you very much for accepting our invitation, Chief Warrant Officer Parent. Since you will bear that title for life, we might as well use it. I would also like to thank your colleagues.

**Mr. Parent:** I am proud of it.

**Senator Nolin:** I would like to go back to the limitations of your mandate. You have mentioned them in your presentation. The order-in-council that established the Office of the Veterans Ombudsman does not allow you to review tribunal decisions individually. But it allows you to look at whether there is a systemic issue.

**Mr. Parent:** An issue of procedural fairness.

**Senator Nolin:** Exactly. And my understanding is that you have hired a law firm to look at decisions more thoroughly. Would you recommend that the decisions of the tribunal become public as they are made? That is my first question.

**Mr. Parent:** Yes, certainly. We have been trying for a few months now to convince the tribunal to publish its decisions, which is quite in keeping with what other quasi-judicial tribunals are doing in Canada.

**Senator Nolin:** I assume you also recommend that we take every step to protect the income information of individuals who appear before the tribunal.

**Mr. Parent:** Yes.

**Senator Nolin:** Since all the other tribunals dealing with people's individual rights protect that information.

**Mr. Parent:** Precisely. That would facilitate the process a great deal. Before going to the appeal tribunal, people could look at its decisions on the website. They would get an idea about their chances of winning and about the precedents for the rulings. That would already be an improvement.

**Senator Nolin:** Ms. Harris, could you give us some information about the mandate you gave to this office of lawyers? I understand that it went to the firm Borden Ladner. Have you already had any answers?

**Le sénateur Plett :** Il y a un désaccord très net entre vous et Anciens Combattants Canada. Le ministère affirme que la population diminue et vous dites le contraire.

**M. Parent :** Il y a moins de gens d'un côté, mais il y en a plus de l'autre. Par conséquent, la situation demeure inchangée, ce qui signifie qu'on a besoin du même budget et des mêmes programmes. Toute réduction des programmes aurait une importante incidence sur l'ensemble des anciens combattants.

**Le sénateur Plett :** Je vais m'arrêter ici pour l'instant.

[Français]

**Le sénateur Nolin :** Adjudant-chef Parent, merci beaucoup d'avoir accepté notre invitation. Puisque vous allez porter ce titre jusqu'à la fin de vos jours, aussi bien l'utiliser. Merci aussi à vos collègues.

**M. Parent :** J'en suis fier.

**Le sénateur Nolin :** Je veux revenir sur les limitations à votre mandat. Vous y avez fait référence dans votre présentation. Le décret, qui a créé le Bureau de l'ombudsman des vétérans, vous empêche d'examiner les décisions du tribunal de façon individuelle. Par contre, il vous permet d'examiner si, de façon systémique, il n'y a pas un problème qui se développe.

**M. Parent :** Un problème d'équité procédurale.

**Le sénateur Nolin :** Exactement. Et je crois comprendre que vous avez retenu les services d'un bureau d'avocats pour faire une analyse des décisions de façon un peu plus exhaustive. Est-ce que vous recommanderiez de proposer que les décisions du tribunal soient rendues publiques au fur et à mesure qu'elles sont prises? C'est ma première question.

**M. Parent :** Oui, certainement. Cela fait déjà quelques mois qu'on essaie de convaincre le tribunal de publier ses décisions, ce qui est tout à fait en ligne avec les autres tribunaux quasi judiciaires au Canada.

**Le sénateur Nolin :** Je présume que vous recommandez aussi qu'on prenne toutes les mesures pour protéger les informations rémunératrices des individus qui sont devant le tribunal.

**M. Parent :** Oui.

**Le sénateur Nolin :** Car tous les autres tribunaux qui traitent des droits individuels des gens protègent l'information.

**M. Parent :** Exactement. Cela aiderait beaucoup le processus. Tout d'abord, avant d'aller au tribunal d'appel, les gens pourraient réviser ces décisions sur le site web. Ils auraient une idée à savoir quelles sont leurs chances de succès et quels sont les précédents pour les décisions. Ce serait là une amélioration.

**Le sénateur Nolin :** Madame Harris, pouvez-vous nous donner des indications sur le mandat que vous avez donné à ce bureau d'avocats? Je crois comprendre que vous avez donné le mandat à la firme Borden Ladner. Avez-vous déjà quelques éléments de réponse?

**Diane Guilmet-Harris, Legal Counsel, Office of the Veterans Ombudsman:** Yes. The mandate was given to Borden Ladner in August, and then all the VRAB decisions were reviewed.

**Senator Nolin:** Could you please say what the acronym represents for the people listening?

**Ms. Guilmet-Harris:** It stands for the Veterans Review and Appeal Board. All these board decisions that went before the Federal Court were reviewed. There were 151 decisions.

Then we matched the decisions made by the Federal Court. We went and found all the Veterans Review and Appeal Board decisions because when the Federal Court grants a request for judicial review, the decision is overturned and the case is sent before a new board.

For our statistics, we were interested in finding out what happens when the Federal Court allows a request for judicial review. Does the board respect the Federal Court's decision and grant benefits or is there another refusal?

**Senator Nolin:** Are you starting to get answers to these very important questions?

**Ms. Guilmet-Harris:** Yes. We had the first draft of the report last Friday, and we carried out a review of the executive committee this week. We had comments, we went back to Borden Ladner yesterday with the comments and the report is being finalized.

The next step in the process will involve providing a copy of a draft to the board, the department and the office of lawyers for their comments, within two weeks. We will evaluate the comments, then finalize the report.

As you know, in accordance with the order in council, we have to submit the report to the minister. Unless otherwise directed by the minister, we must wait 60 days to publish the report.

**Senator Nolin:** At the end of the 60 days, could you send it to us?

**The Chair:** The committee will make sure it requests access to the report.

**Senator Nolin:** My second question touches on amending the regulation you referred to. For the benefit of our listeners, could you explain or go back to your concerns about the distinction between the regular forces and the part-time reserve members? I would like to know whether the government explained to you why it wanted to make this distinction, which gave rise to your concerns.

First, could you explain your concerns about the fact that the new regulations do not protect full-time members and part-time members in the same way.

**Diane Guilmet-Harris, conseillère juridique, Bureau de l'Ombudsman des vétérans :** Oui. On a confié le mandat à Borden Ladner au mois d'août et par la suite il y a eu examen de toutes les décisions du TACRA.

**Le sénateur Nolin :** Pourriez-vous préciser l'acronyme pour ceux qui nous écoutent, s'il vous plaît?

**Mme Guilmet-Harris :** Il s'agit du Tribunal des anciens combattants. En anglais c'est le VRAB, le Veterans Review and Appeal Board. Toutes ces décisions du tribunal, qui sont allées devant la Cour fédérale, ont été étudiées. On a 151 décisions.

Ensuite on a fait le lien avec les décisions rendues par la Cour fédérale. On est allés chercher toutes les décisions du Tribunal des anciens combattants parce que lorsque la Cour fédérale accorde une demande de révision judiciaire, la décision est annulée et la cause est renvoyée devant un nouveau tribunal.

Pour nos statistiques, on était intéressés de savoir ce qui se passe quand la Cour fédérale accorde une demande de révision judiciaire. Est-ce que le tribunal respecte la décision de la Cour fédérale et accorde les bénéfices ou est-ce qu'il y a encore un refus?

**Le sénateur Nolin :** Est-ce que vous commencez à avoir des réponses à ces questions qui sont fort importantes?

**Mme Guilmet-Harris :** Oui. On a eu la première ébauche du rapport vendredi passé, on a fait un examen du comité exécutif cette semaine. On a eu des commentaires, on est retournés chez Borden Ladner hier avec des commentaires et on est en train de finaliser le rapport.

La prochaine étape dans le processus consistera à fournir copie d'une ébauche au tribunal, au ministère ainsi qu'aux bureaux d'avocats, pour leurs commentaires, dans les deux semaines. Nous ferons alors une évaluation des commentaires, puis nous finaliserons le rapport.

Comme vous le savez, conformément au décret en conseil, nous devons soumettre le rapport au ministre. Sauf avis contraire du ministre, nous ne pouvons publier le rapport pour 60 jours.

**Le sénateur Nolin :** Au bout des 60 jours, pourriez-vous nous le transmettre?

**Le président :** Le comité agira pour s'assurer qu'elle demande accès à ce rapport.

**Le sénateur Nolin :** Ma deuxième question touche la modification au règlement auquel vous avez fait référence. Pour le bénéfice de nos auditeurs, pourriez-vous nous expliquer ou reprendre vos inquiétudes concernant la distinction entre les forces régulières et les réservistes à temps partiel? J'aimerais savoir si le gouvernement vous a exposé les motifs pour lesquels il désirait faire cette distinction, ce qui a suscité vos inquiétudes.

Dans un premier temps, j'aimerais que vous expliquiez vos préoccupations du fait que le nouveau règlement ne protège pas les membres à temps pleins et ceux à temps partiels de la même façon.



**Mr. Parent:** This is actually something that concerns us. We consider this provision unfair. I will go back to the term “for five years” that I used, regardless of the veteran, the reason, the service status, the place where the injury took place and the circumstances, these factors matter little when it comes to meeting needs.

As for improving the charter or making regulatory changes, we have tried to raise this point a number of times. I expressed my concern before a House committee or before the Senate Committee on National Finance. As part of the process to accept the changes, we also expressed our comments in the *Gazette* to indicate again that we disagreed. When the provisions were finally put in place, I again publicly stated that it was not fair.

The document that presents the changes contains a victim impact statement.

**Senator Nolin:** Yes.

**Mr. Parent:** In this impact statement, in this case for veterans, it was said that for a person to be successful and to be able to meet the needs of his or her family during the rehabilitation program, the minimum amount would be \$40,000. So we are saying that \$40,000 applies to a member of the regular forces, and that \$27,000 applies to a reserve member.

**Senator Nolin:** We are talking about the part-time reserves.

**Mr. Parent:** Yes.

**Senator Nolin:** Classes B and C are treated as regular members.

**Mr. Parent:** I made the same point in a recent conversation with the chief of military personnel. When we take the example of two soldiers injured in service, both in the same vehicle, one is a reserve member and the other a member of the regular forces. These two soldiers suffer the same injury for life. What is the difference? The needs are the same.

**Senator Nolin:** Exactly.

**Mr. Parent:** For people who say it was a part-time soldier, we can respond that the duty and the mission might have been part-time, but the injury that the soldier suffered and that he or she will have for the rest of his or her life is not part-time. Disability is for life, whether the soldier is a member of the regular forces or of the reserves.

**Senator Nolin:** We are talking about a very recent regulation that was announced two weeks ago in early October.

**Mr. Parent:** So how can we encourage part-time reserve members to train less than 180 days? They will eventually be the ones to serve in Afghanistan and will make up 20 per cent of the troops.

**Senator Nolin:** We have no more specifics on these consequences or effects, except what accompanies the regulations?

**M. Parent :** C'est en effet un sujet qui nous inquiète. Nous considérons cette disposition inéquitable. Je reviens au terme « de cinq ans » que j'employais, peu importe le vétéran, la raison, le statut de service, l'endroit où la blessure a eu lieu et les circonstances, ces facteurs importent peu lorsqu'il s'agit de rencontrer les besoins.

Pour ce qui est de l'amélioration à la charte ou des changements à la réglementation, nous avons, à plusieurs reprises, tenté de faire valoir ce point. J'ai exprimé mon inquiétude devant un comité de la Chambre ou devant le Comité sénatorial des finances nationales. Dans le cadre du processus prévu pour accepter les changements, nous avons également porté nos commentaires à la *Gazette* dans le but, encore une fois, d'exprimer notre désaccord. Quand les dispositions ont finalement été mises en place, j'ai encore une fois déclaré publiquement que ce n'était pas équitable.

Le document qui fait état des changements contient un énoncé de l'impact sur les victimes.

**Le sénateur Nolin :** Oui.

**M. Parent :** Dans cet énoncé d'impact, dans ce cas-ci, sur les vétérans, on disait que, pour qu'une personne ait du succès et puisse pourvoir aux besoins de sa famille durant le programme de réhabilitation, le montant minimal était de 40 000 \$. D'une part, on dit que 40 000 \$ s'applique à un membre des Forces régulières, et d'autre part, que 27 000 \$ s'applique à un membre de la réserve.

**Le sénateur Nolin :** On parle de la réserve à temps partiel.

**M. Parent :** Oui.

**Le sénateur Nolin :** Les classes B et C sont traitées comme les réguliers.

**M. Parent :** Dans une conversation récente avec le chef du personnel militaire, j'ai fait valoir le même point. Lorsqu'on prend l'exemple de deux soldats blessés en exercice, se trouvant dans le même véhicule, un est réserviste et l'autre de la force régulière, ces deux soldats souffrent de la même blessure pour la vie. Quelle est la différence? Les besoins sont les mêmes.

**Le sénateur Nolin :** Exact.

**M. Parent :** Pour les gens qui disent qu'il s'agit d'un soldat à temps partiel, on peut répondre que le devoir et la mission étaient peut-être à temps partiel. Toutefois, la blessure qu'il a subie et qu'il portera pour le reste de sa vie n'est pas à temps partiel. L'invalidité est pour la vie, qu'il s'agisse d'un membre des Forces régulières ou de la réserve.

**Le sénateur Nolin :** On parle d'un règlement tout récent qui fut annoncé au début octobre, il y a deux semaines.

**M. Parent :** Comment donc encourager les réservistes à temps partiels à s'entraîner en moins de 180 jours? Éventuellement, ce sont eux qui serviront en Afghanistan et compteront pour 20 p. 100 des troupes.

**Le sénateur Nolin :** Nous n'avons pas plus de précision, sauf ce qui accompagne le règlement, sur ces conséquences ou ces effets?

**Mr. Parent:** No.

**The Chair:** One question remains. A person who is class B, a class B or class C reserve member who is injured will receive \$40,000?

**Mr. Parent:** We are talking about 180 days or more.

**The Chair:** If he is class A, or class B but takes courses for three weeks, for example, he will receive \$25,000.

**Mr. Parent:** But the impact on the family is the same.

**The Chair:** This is precisely the mentality that still exists: reserve members are second class. Because they are not permanent, they are second class. But in a theatre of operations, their blood is the same colour as the blood of the members of the regular forces.

**Senator Day:** Good afternoon, Mr. Parent, and welcome once again.

**Mr. Parent:** Thank you.

**Senator Day:** We last had the opportunity to speak at the Standing Senate Committee on National Finance.

[English]

I take it that it would be helpful if we looked at and clarified your budget and the number of employees you have so that we all understand what we are talking about here. Regarding the full budget, you have given the funding amount on page 6 of your presentation. You are showing \$6.6 million.

**Mr. Parent:** I will ask my DG, who has his hands on the monies, to actually handle that question.

**Senator Day:** It is always nice to talk to the man who has his hands on the money.

**Gary Walbourne, Director General, Operations, Office of the Veterans Ombudsman:** The \$6.6 million was originally established to set up the office of the commission. From the \$6.6 million, there are some charges. First, about \$800,000 goes to employees' benefits; another half a million goes to accommodations for the ombudsman's office, both in Ottawa and in Charlottetown; and about \$1.3 million is paid to the Department of Veterans Affairs for support services. That can range from IT support systems to HR support. The operating budget for the office of the ombudsman is about \$4 million. Approximately \$2.8 million is for salary and wages; the balance is for operations and maintenance. We are currently staffed at 37 full-time equivalent employees. That is the breakdown on the budget.

**Senator Day:** This office has been going since 2007, 2008. Has there been any change in the \$4 million since that time?

**Mr. Walbourne:** The operational allotment from the department has been approximately the same. Over the first two or three years of the operations of the office, some money has elapsed because of the inability to be staffed quickly enough or to set up accommodations or whatnot.

**M. Parent :** Non.

**Le président :** Une question demeure. Une personne de classe B, un réserviste de classe B ou de classe C qui aura été blessé recevra 40 000 \$?

**M. Parent :** On parle de 180 jours ou plus.

**Le président :** S'il est de classe A, ou de classe B mais qu'il reçoit des cours pour, par exemple, trois semaines, il recevra 25 000 \$.

**M. Parent :** Toutefois, l'impact sur la famille est le même.

**Le président :** C'est précisément la philosophie qui existe toujours : les réservistes sont de deuxième classe. Parce qu'ils ne sont pas permanents, ils sont de deuxième classe. Toutefois, en théâtre d'opérations, leur sang est de la même couleur que celui des membres de la force régulière.

**Le sénateur Day :** Monsieur Parent, bonjour et bienvenue encore une fois.

**M. Parent :** Merci.

**Le sénateur Day :** C'est au Comité sénatorial permanent des finances nationales que nous avons eu l'occasion de discuter la dernière fois.

[Traduction]

Je pense qu'il serait utile que nous nous penchions sur votre budget et sur le nombre de vos employés afin de mieux comprendre ce dont il est question ici. Si nous prenons la diapositive sur le financement qui se trouve à la page 6, nous apercevons un total de 6,6 millions de dollars.

**M. Parent :** Je vais m'en remettre à mon directeur général, étant donné que c'est lui le responsable des finances.

**Le sénateur Day :** Il est toujours bon de parler à celui qui gère l'argent.

**Gary Walbourne, directeur général des opérations, Bureau de l'ombudsman des vétérans :** Au départ, on a obtenu un financement de 6,6 millions de dollars pour mettre le bureau sur pied. Voici comment on l'a réparti. Tout d'abord, on a consacré 800 000 \$ aux avantages sociaux des employés et un autre un demi-million aux locaux, à Ottawa ou à Charlottetown, et on a versé près de 1,3 million de dollars au ministère des Anciens Combattants en échange de services de soutien, de la TI ou des ressources humaines. Le budget de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman se chiffre à près de 4 millions de dollars. Nous déboursions près de 2,8 millions de dollars en salaires et traitements; et le reste sert au fonctionnement et à l'entretien. Nous comptons actuellement 37 équivalents temps plein.

**Le sénateur Day :** Ce bureau existe depuis 2007 ou 2008. A-t-on apporté des changements depuis au budget de 4 millions de dollars?

**M. Walbourne :** L'affectation du ministère est demeurée pratiquement la même. Pendant les deux ou trois premières années d'existence du bureau, certains fonds n'ont pas été dépensés en raison d'une incapacité à doter rapidement tous les postes ou à aménager des locaux.

**Senator Day:** You are fully staffed now, I understand?

**Mr. Walbourne:** Yes.

**Senator Day:** You were fully staffed last year?

**Mr. Walbourne:** We were not quite fully staffed. We were shy about five full-time equivalents, and three of the other people there were either term or contract employees.

**Senator Day:** There have been two reviews. One is the strategic review and a 5 per cent reduction looking at what has been sometimes described as the low-hanging fruit for that first reduction about a year or so ago. That was reflected in the budget last year. Did you get any reduction in your operating budget? That is what we are talking about here.

**Mr. Walbourne:** No. There has been no operational downturn in our budget because of that.

**Senator Day:** There is another review ongoing, and that is the deficit reduction review. That is a proposal for either a 5 or 10 per cent reduction. Have you had any participation with Veterans Affairs Canada in relation to its submission or have you made a separate submission in that regard?

**Mr. Walbourne:** We have been asked to participate and have made a submission, but our submission went back through the department and was rolled up into their full submission.

**Senator Day:** It is part of Veterans Affairs' larger submission, and we have not heard the results of that. That is still in cabinet now, is that correct?

**Mr. Walbourne:** Yes.

**Senator Day:** I wanted to clarify that point.

Also on page 6, in the funding again, I think it would be helpful for colleagues to know and to understand about the internal services of \$1.3 million. Does that money come to your office, the ombudsman's office, and is then paid back, or is this just a figure where they allocate what it cost them to provide those services to you?

**Mr. Parent:** In fact it is retained from our budget for the provision of those services. Sometimes that brings questions of independence from the department because that gives them some sort of control over the access to human resources and corporate services. We have asked about what we get for that, so currently we are engaged in discussions with the department in order to bring some transparency to that \$1.3 million. What do we get for our money? Will it be adequate? Are we getting enough services for what we are paying? In that process, we currently have a memorandum of understanding that would clearly indicate levels of service that we identify and that we will be able to rate in the future to determine what we are getting and that the payment is adequate and fair.

**Le sénateur Day :** Votre effectif est maintenant complet, n'est-ce pas?

**M. Walbourne :** Absolument.

**Le sénateur Day :** Vous étiez entièrement pourvus en personnel l'an dernier?

**M. Walbourne :** Pas tout à fait. Nous hésitions à embaucher cinq équivalents temps plein, et trois autres personnes étaient des employés nommés pour une période déterminée ou à contrat.

**Le sénateur Day :** Il y a eu deux examens. Tout d'abord, on a mené un examen stratégique, il y a près d'un an, en vue d'une réduction de 5 p. 100. Cet examen portait sur les dépenses les plus faciles à réduire. Cela s'est reflété dans le budget de l'an passé. Avez-vous observé une réduction de votre budget de fonctionnement? C'est ce dont il est question ici.

**M. Walbourne :** Non. Notre budget n'a pas été réduit.

**Le sénateur Day :** Un autre examen est en cours, et c'est l'examen visant à réduire le déficit. On y propose une autre réduction de 5 ou de 10 p. 100. Avez-vous participé à la préparation du mémoire d'Anciens Combattants Canada ou avez-vous plutôt présenté un mémoire distinct à cet égard?

**M. Walbourne :** On nous a demandé de participer et nous avons présenté un mémoire. Cependant, notre mémoire a été retourné au ministère et a été intégré au leur.

**Le sénateur Day :** Il s'inscrit donc dans un plus grand mémoire du ministère des Anciens Combattants, et nous n'avons pas encore été informés des résultats. Si je ne me trompe pas, ce mémoire est toujours à l'étude du Cabinet?

**M. Walbourne :** Oui.

**Le sénateur Day :** Je tenais à apporter cette précision.

En outre, toujours sur la question du financement, à la page 6, j'aimerais que vous nous en disiez davantage sur la somme de 1,3 million de dollars qui sert à financer les services internes. Est-ce qu'on vous affecte cette somme afin que vous puissiez payer ces services, ou est-ce seulement un chiffre qui indique combien cela coûte au ministère pour vous fournir ces services?

En fait, cette somme provient de notre budget et sert à la prestation de ces services. Cette situation remet parfois en question notre indépendance du ministère, car cela lui permet d'exercer un certain contrôle sur l'accès aux ressources humaines et aux services ministériels. Nous avons demandé au ministère de nous expliquer ce que l'on obtenait pour ce 1,3 million de dollars. Par conséquent, nous avons entrepris des discussions avec lui afin d'obtenir des précisions à ce chapitre. Qu'obtient-on pour cet argent? Est-ce suffisant? Reçoit-on suffisamment de services pour la somme déboursée? Dans le cadre de ce processus, nous avons conclu un protocole d'entente en vertu duquel nous pouvons connaître clairement les niveaux de services offerts, évaluer ces services et déterminer si le prix est adéquat et juste.

**Senator Day:** In terms of your accommodation, Public Works and Government Services Canada has an allocation here as well. Does that mean that Public Works is providing you with accommodation, or are you part of Veterans Affairs?

**Mr. Walbourne:** Accommodations are provided directly to us from Public Works.

**Senator Day:** Is that separate from Veterans Affairs offices?

**Mr. Walbourne:** No, it is the same as Veterans Affairs offices. Physically, yes, we are separate.

**Senator Day:** Physically you are separated?

**Mr. Walbourne:** Yes.

**Senator Day:** The independence issue that you were just talking about is important because you, on behalf of veterans, are expected to review what Veterans Affairs has been doing or not doing. Is that correct?

**Mr. Walbourne:** Yes.

**Senator Day:** Now we have Veterans Affairs controlling, in part, the amount of your budget, and that is why you are working on this particular understanding.

**Mr. Parent:** Sometimes it is very difficult for veterans to understand that you can remain independent and still receive the provision of services from the department, but it is a fine line. It is something we are concerned about as well because we want to make sure that the services we receive are adequate.

**Senator Day:** We are concerned about it as well, and it is important that you do remain independent so you can perform the function that you are intended to perform. We will be watching that, just to let you know.

**Mr. Parent:** Thank you, senator.

**Senator Day:** The other point I have relates to the other document you have shown us, on page 6, where you talk about a five-year theme with three systemic reviews per year. What are you talking about there? I am interested in particular in the Veterans Independence Program. What role do you play that is separate from Veterans Affairs and from government agencies and also Agent Orange? Those are the two things I would like you to focus on. Tell me a little bit about what you might be doing in this systemic review. If you have time, funeral and burial programs would also be of interest to me.

**Mr. Parent:** It is work that is in progress right now. We have been working on it for a few months. With the Veterans Independence Program, the research has been done and we are at the report-writing stage. Maybe my legal adviser can talk a little bit more about the VIP program. We shy away from using the term "investigation." In many ombudsmans' organizations, they use the term "systemic investigation." That is sometimes

**Le sénateur Day :** Travaux publics et Services gouvernementaux Canada paient aussi pour vos locaux. Est-ce que cela signifie qu'il vous les fournit, ou est-ce la responsabilité du ministère des Anciens Combattants?

**M. Walbourne :** Les locaux sont payés directement par Travaux publics.

**Le sénateur Day :** Est-ce des locaux distincts de ceux du ministère des Anciens Combattants?

**M. Walbourne :** Non, ce sont des locaux d'ACC. Oui, physiquement, nous sommes séparés.

**Le sénateur Day :** Physiquement vous êtes séparés?

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

**Le sénateur Day :** La question d'indépendance à laquelle vous venez de faire référence est importante, car votre travail consiste à examiner, au nom des vétérans, les activités du ministère des Anciens Combattants. Est-ce exact?

**M. Walbourne :** C'est cela.

**Le sénateur Day :** Donc, le ministère des Anciens Combattants contrôle en partie votre budget. C'est dans ce contexte que vous travaillez?

**M. Parent :** Il est parfois très difficile pour les vétérans de comprendre que l'on peut demeurer indépendant tout en profitant des services offerts par le ministère, mais il faut faire la part des choses. Cela nous préoccupe également, car nous voulons nous assurer que les services que nous recevons sont adéquats.

**Le sénateur Day :** Cela nous préoccupe, nous aussi. Il est important que votre organisme demeure indépendant afin que vous puissiez vous acquitter de votre mandat. Je tiens à vous dire que nous aurons cette situation à l'œil.

**M. Parent :** Merci, sénateur.

**Le sénateur Day :** L'autre point que je voulais aborder concerne l'autre document que vous nous avez remis. À la page 6, vous parlez d'un thème quinquennal avec trois examens systémiques par année. Qu'est-ce que cela signifie? Je m'intéresse en particulier au Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Quel rôle différent jouez-vous dans le cadre de ce programme par rapport au ministère des Anciens Combattants et aux organismes gouvernementaux? Je m'intéresse également au dossier de l'agent orange. Ce sont les deux points que j'aimerais aborder. Expliquez-moi un peu en quoi consistent ces examens systémiques. S'il vous reste suffisamment de temps, vous pourrez aborder un autre programme qui m'intéresse, le Programme de funérailles et d'inhumation.

**M. Parent :** C'est une chose à laquelle nous travaillons depuis quelques mois maintenant. Concernant le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, la recherche est terminée, et nous en sommes à l'étape du rapport. Peut-être que notre conseiller juridique pourra vous en dire davantage au sujet du programme. Nous évitons d'utiliser le mot « enquête ». De nombreux bureaux d'ombudsman utilisent le terme « enquête

perceived as we are looking to blame someone, but we are not. It is a review of the process to make sure it is fair to everyone and is easily accessible. We call it systemic review.

**Senator Day:** The Veterans Independence Program is a program to help veterans with respect to mowing lawns, for example, or helping them with snow removal and that kind of thing when they are not able to do it themselves. Is that right?

**Mr. Parent:** The intent of the program is to allow veterans and their families to remain in their homes for as long as possible, and it provides a suite of services. There are about eight services altogether. The two main services that are most often referred to are housekeeping and groundskeeping.

**Senator Day:** That program initially applied only to pensioned veterans, correct?

**Mr. Parent:** Yes.

**Senator Day:** Then there was the issue of the veterans' wives, wherein when the veteran died, it depended on whether they were on the program or not on the program. Then there was the issue of the new veterans. Are you involved in all of these issues? Are you trying to influence changes in the regulations?

**Ms. Guilmet-Harris:** Yes. One of the main issues under the Veterans Independence Program, tying in to the ombudsman theme of One Veteran, is the criteria of eligibility. As you know, if you do not fit into the class of eligibility, you do not get access to the system. Therefore, one of the first themes of the report is the criteria of eligibility.

The second theme is the issue that was raised at the last committee, the problem with sections 16 and 16.1, where the benefits were extended. It used to be when the veteran died, the benefits would die with the veteran. Then they modified the act wherein the benefits would go to the primary caregiver. It would work in that if they had both services while the veteran was alive, then those services would extend to the primary caregiver.

Then they enacted section 16.1, whereby if you used no services during the lifetime of the veteran, you now had access to grounds maintenance and housekeeping.

With respect to the issue that arises today, the interpretation of the department is such that if the veteran only had access to one of the services during his lifetime, the primary caregiver cannot have access to the second. That, in our opinion, is a policy decision that can be resolved by reconciling section 16.1, the French and the English side, which resolves the situation in order to give access to primary caregivers to the second service from which they do not have access currently.

systemique ». À cause de cela, les gens s'imaginent parfois que l'on cherche à jeter le blâme sur quelqu'un, mais ce n'est pas le cas. Il s'agit d'un examen du processus afin de s'assurer que celui-ci est équitable envers tous et que les vétérans y ont facilement accès. Nous appelons cela un examen systémique.

**Le sénateur Day :** Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants permet aux vétérans d'obtenir de l'aide, par exemple, pour la tonte de la pelouse ou le déneigement de leur entrée, des activités qu'ils ne sont plus en mesure de faire eux-mêmes. Est-ce exact?

**M. Parent :** Le but du programme est de permettre aux vétérans et à leurs familles de vivre chez eux le plus longtemps possible. Pour ce faire, il offre un ensemble de services. Il y en a environ huit en tout. Les deux services les plus populaires sont l'entretien ménager et l'entretien paysager.

**Le sénateur Day :** À l'origine, le programme ne s'appliquait qu'aux vétérans pensionnés, c'est exact?

**M. Parent :** Oui.

**Le sénateur Day :** Ensuite, il y a eu la question des conjointes des vétérans : lors du décès du vétéran, sa veuve ne pouvait profiter des services que si son conjoint avait participé au programme. Puis, il y a eu la question des nouveaux vétérans. Est-ce que vous examinez tous ces dossiers? Tentez-vous d'influencer les changements aux règlements?

**Mme Guilmet-Harris :** Oui. Un des principaux problèmes mis en lumière par le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, et qui rejoint le thème du Bureau de l'ombudsman, Un seul groupe de vétérans, c'est le critère de l'admissibilité. Comme vous le savez, si vous n'êtes pas admissible, vous n'avez pas accès au réseau. Par conséquent, un des premiers points du rapport concerne les critères d'admissibilité.

Le deuxième trait du problème lié aux articles 16 et 16.1 portant sur la prolongation des services. Ce point a été soulevé lors de la dernière séance du comité. Auparavant, lors du décès du vétéran, les services dont il bénéficiait prenaient fin. On a ensuite modifié le texte législatif de façon à ce que la principale personne à s'occuper du vétéran ait droit à ces services. Donc, si le vétéran utilisait les deux services, cette personne pouvait alors profiter de ces services au décès du vétéran.

Ensuite, l'article 16.1 a été ajouté. En vertu de cet article, même si le vétéran n'avait utilisé aucun service de son vivant, le survivant pouvait obtenir les services d'entretien ménager et d'entretien paysager.

En ce qui concerne la question que nous abordons aujourd'hui, selon l'interprétation du ministère, si le vétéran n'utilisait qu'un seul des services, la principale personne à s'occuper du vétéran n'avait pas accès au second. À notre avis, ce problème découle de la politique établie. Pour le résoudre, il suffirait de faire la synthèse des versions anglaise et française de l'article 16.1. Ainsi, la principale personne à s'occuper du vétéran pourrait obtenir le second service au décès de ce dernier, ce qui n'est pas le cas en ce moment.

**The Chair:** We are getting into the weeds of very significant material of which there are still some serious discrepancies in services that have been brought to our attention. I am wondering, in the interest of time and in order to allow us to cover more ground —

[Translation]

— concerning the list of priorities that you mentioned in slide 11 and that Senator Day raised, would it be possible to give us a document that would summarize where you are in this matter, to basically give us the information that you would have given to the committee if we had had more time? We would keep that document in our files.

**Mr. Parent:** Certainly. We can give you a document with the direction of the review and the things we need to look at and that concern us.

**The Chair:** That would be very much appreciated. Thank you.

[English]

**Senator Frum:** You mentioned in your presentation that your role as ombudsman of Veterans Affairs often gets confused with the Department of National Defence. I know that you actually have advocated for greater integration or complete integration of the two departments. Could you spend a minute discussing whether there would be, in your view, any advantage for veterans in such an integrated system or any economic benefits?

**Mr. Parent:** That is a good question. I am not sure where it will eventually go years down the road. I think for the time being there is a distinct responsibility on either side, but there is also a shared responsibility, as I have already mentioned.

One of the grey areas is in the transition process. I think there would be value added if maybe the DND ombudsman and our team worked together to see what the process is and the weaknesses therein. Right now, there are many things that concern both departments, things like tracking of reservists and regular force members or losing military identity but not gaining one for Veterans Affairs Canada. There are many issues there that need to be looked at. Of course, we are accumulating many of these areas of concern. We are identifying them through outreach programs, wherein I go talk to the community and the joint personnel support centres.

There are many issues where both departments have a responsibility, but right now what happens is if someone comes to us and needs information or has an issue with the type of release they received from the military — for instance, if they thought they should have been released under section 3(b), which is medical release, but they were not yet suffering from an injury — we do not deal with the release aspect; we refer those cases back to National Defence.

**Le président :** Nous abordons un dossier très épineux pour lequel de sérieux problèmes en matière de service nous ont été signalés. Je me demande si, afin de gagner du temps et de nous permettre d'aller plus en profondeur...

[Français]

... concernant la liste de priorités que vous mentionnez dans votre diapositive n° 11 et que le sénateur Day a soulevée, serait-il possible de nous fournir un document qui résumerait où vous en êtes à ce niveau, nous donner essentiellement l'information que vous auriez donné en comité si nous avions plus de temps à notre disposition? Nous garderions ce document dans nos dossiers.

**M. Parent :** Certainement. On pourra vous fournir un document avec l'orientation de la revue et les choses qu'on doit regarder et qui nous concernent.

**Le président :** Ce serait fort apprécié. Merci.

[Traduction]

**Le sénateur Frum :** Vous avez mentionné dans votre déclaration que les gens confondent parfois votre rôle d'ombudsman des vétérans avec celui de l'ombudsman du ministère de la Défense nationale. Je sais que vous avez recommandé une harmonisation partielle ou totale des deux bureaux. Pourriez-vous prendre quelques instants pour nous expliquer si, selon vous, une telle harmonisation serait avantageuse pour les vétérans ou sur le plan économique?

**M. Parent :** C'est une bonne question. J'ignore où cela nous mènera. Je crois que, pour le moment, chaque bureau a des responsabilités distinctes, mais qu'ils ont également des responsabilités communes, comme je l'ai déjà mentionné.

Une des zones grises concerne le processus de transition. Je crois qu'il serait avantageux si l'ombudsman du MDN et notre équipe travaillaient ensemble afin d'évaluer le processus et d'en définir les lacunes. Actuellement, les deux bureaux sont responsables de nombreux dossiers, comme suivre les déplacements des réservistes et des membres de la Force régulière ou de traiter le dossier de ceux qui quittent les Forces canadiennes sans obtenir leur statut de vétéran. Il y a de nombreux problèmes à examiner et, évidemment, ils se multiplient. Mes tournées de sensibilisation et les centres intégrés de soutien au personnel permettent de cerner ces problèmes.

Les deux bureaux ont une responsabilité partagée dans de nombreux dossiers, mais pour le moment, si quelqu'un communique avec nous parce qu'il veut obtenir des renseignements au sujet du type de libération qu'il a obtenue des FC et qu'il est en désaccord avec celui-ci — par exemple, s'il s'attendait à obtenir une libération en vertu du paragraphe 3b) qui porte sur la libération pour raison de santé, mais qu'il n'avait pas encore été blessé —, nous ne pouvons pas lui répondre; nous devons lui dire de communiquer avec l'ombudsman de la Défense nationale.

Another issue relates to service records. That is also not part of our jurisdiction, but by the same token, when the DND ombudsman receives a complaint about benefits that a soldier receives from Veterans Affairs, he transfers the file to us. A lot of this type of interaction is currently going on.

As to whether this would lead to further integration, I can certainly see some joint work in some of the aspects of the programs, especially on the transition side.

**Senator Frum:** Are there any advantages to having them separate?

**Mr. Parent:** Two voices, obviously. Maybe a smaller scope so that you can be more focused on some of the issues. Also, basically, we are two different types of ombudsman. The DND ombudsman is an organizational ombudsman. He deals internally, with people that belong to the department. I deal externally, with clients, as a classical ombudsman. There is a difference in roles.

**Senator Frum:** You mentioned the tour you are taking and the feedback you are getting. What would you say is the dominant theme you hear at your town hall meetings?

**Mr. Parent:** As I think we have mentioned already, the first is communications from VAC and with VAC. The other one is the complexity of the processes, the bureaucracy and the people. Even someone at the best of times, on the best days of their lives, has a hard time getting through some of these processes. Imagine someone doing so while suffering from an illness, visible or invisible. It is a real struggle. There are forms to fill out over and over again, six forms for the same incident. We have testimony from a double amputee who has other wounds and who had to fill out a form for each leg and one for his shrapnel wound, yet it was the same incident. Of course, Veterans Affairs Canada is moving forward and trying to improve the process. In those cases, my responsibility is to ensure they keep the momentum, that it does not go back to inertia.

[Translation]

**The Chair:** The chair would like two clarifications. The ombudsman of the armed forces has, and I quote in English:

[English]

. . . legislative power to force the government to provide requested information.

[Translation]

When you ask a specific question within the department, let us say section 3B in the building has to do something specific, does the answer come directly from that office or does it go through the hierarchy, and then perhaps the content has changed along the

Un autre problème concerne les états de service. C'est une autre chose qui ne fait pas partie de nos compétences, mais si l'ombudsman du MDN reçoit une plainte concernant les services qu'un militaire reçoit du ministère des Anciens Combattants, il nous transfère le dossier. Ce genre d'échange existe déjà.

Maintenant, est-ce que cela entraînera une plus grande harmonisation? Dans certains aspects du programme, certainement, surtout en ce qui a trait à la transition.

**Le sénateur Frum :** Y a-t-il un avantage à ce que les deux restent distincts?

**M. Parent :** Deux perspectives différentes, bien sûr. Peut-être une portée plus limitée pour se concentrer davantage sur certains problèmes. Aussi, les deux ombudsmans fonctionnent différemment. L'ombudsman du MDN s'occupe des employés du ministère. Moi, je suis un ombudsman classique, donc mes clients sont externes. Les rôles sont différents.

**Le sénateur Frum :** Vous avez parlé des tournées que vous effectuez et des commentaires que vous recueillez. Quel est le thème dominant que vous entendez alors?

**M. Parent :** Comme je l'ai déjà dit, je crois, un des points qui reviennent concerne les communications avec le ministère des Anciens combattants. Il y a aussi la complexité des processus, la bureaucratie et le personnel. Même dans la meilleure conjoncture, il est difficile pour quiconque de franchir certaines étapes. Alors, imaginez si le demandeur souffre d'une maladie, qu'elle soit visible ou invisible. C'est très difficile. Il y a un nombre incroyable de formulaires à remplir : six formulaires pour un même incident. Nous avons recueilli le témoignage d'un double amputé soignant d'autres blessures qui a dû remplir un formulaire pour chacune de ses jambes et un autre pour sa blessure causée par un éclat, même s'il avait subi toutes ses blessures lors du même incident. Évidemment, le ministère des Anciens Combattants tente d'améliorer les processus. Dans ce genre de dossier, ma responsabilité consiste à m'assurer que le ministère continue d'agir et qu'il ne retombe pas dans ses vieilles habitudes.

[Français]

**Le président :** La présidence a deux clarifications à vous demander. L'ombudsman des forces armées a, et je cite en anglais :

[Traduction]

[...] les pouvoirs législatifs lui permettant de contraindre l'administration à lui fournir les renseignements qu'il demande.

[Français]

Quand vous posez une question spécifique à l'intérieur du ministère, mettons une section 3B dans l'édifice a à faire une chose spécifique, est-ce que la réponse vous vient directement de cette entité ou passe-t-elle par toute la chaîne, et le contenu en est peut-

way, to finally get to you through the assistant deputy minister or the deputy minister? Do you get the answer directly? Do you have direct access to each office that is responsible for the matter?

**Mr. Parent:** That is a very good question, Mr. Chair. Originally, we had to go through several levels, and the information requested would be pretty watered down or withheld by certain entities. However, we have seen some improvements lately. We are currently working on the information. If you would like further clarification, Gary could perhaps explain that agreement with the department in terms of obtaining information. We could also just send you the details later on.

**The Chair:** The main thing — and your predecessor talked about this — is that it was difficult to obtain answers in due time, with the requested content, from the office with the first level of accountability. You could tell us whether the procedure, through an MOU, a reinterpretation of your responsibility towards ministers, provides you with the authority to request that information from officials. If you could provide us with that update, I think it would help us understand the extent of your responsibility.

[English]

For clarification, for my colleagues and myself, I would like to bring you back to slide number 4, which is the most revealing slide that I have been able to get from VAC over many years. When you mentioned 700,000, it is because you have the 593, the 66,000 and the 91 altogether, right, which are all potential clients in the 700,000?

**Mr. Parent:** The 593 and the 91 together is the total population. The smaller bubble is the Veterans Affairs clients from those two cohorts.

**The Chair:** Are they in those totals or are they separate?

**Mr. Parent:** Yes, they are in the totals.

**The Chair:** There has been discussion — and this is why I need the clarification for the committee — on who is a veteran. Formally, who is VAC considering a veteran? Under that, who do you consider a veteran in regard to meeting the criteria of a “veteran” as defined by DND? National Defence’s definition is anyone who served one year in uniform and has not had a dishonourable discharge. Is that now a formal position that is taken by the department? Should it be? Where do you sit on that?

**Mr. Parent:** We go by the definition of the Bill of Rights. Anyone who served the country honourably, whether in the Canadian Forces or the RCMP, is a veteran of Canada.

être modifié au fur et à mesure, pour finalement vous revenir par le sous-ministre adjoint ou le sous-ministre? Est-ce que vous avez la réponse directement? Est-ce que vous avez un accès direct à chaque bureau qui a la responsabilité de la question?

**M. Parent :** Très bonne question, monsieur le président. Initialement, on passait au travers plusieurs niveaux et l’information qu’on demandait était plus ou moins diluée ou retenue par certains niveaux. Mais on voit une amélioration dernièrement. On travaille présentement sur l’information. Si vous voulez un peu plus de clarification, Gary pourrait peut-être expliquer cette entente avec le département pour ce qui est de l’obtention d’information. Nous pouvons aussi vous envoyer tout simplement les détails un peu plus tard.

**Le président :** Ce qui est essentiel et votre prédécesseur l’a soulevé, c’est qu’il y avait une problématique dans laquelle vous pouviez avoir des réponses en temps voulu, avec le contenu, et venant du bureau qui a la première responsabilité. Vous pourriez nous dire si la procédure, soit par un MOU, une réinterprétation de votre responsabilité vis-à-vis des ministres, est telle que vous avez autorité à exiger cette information des fonctionnaires. Si vous pouviez nous donner cette mise à jour, je trouve que ce serait très important pour comprendre l’ampleur de votre responsabilité.

[Traduction]

Afin de préciser certaines choses pour mes collègues et moi, j’aimerais revenir à la diapositive n° 4. C’est le document le plus révélateur sur ACC que j’ai vu depuis de nombreuses années. Lorsque vous parlez de 700 000 clients potentiels, c’est parce que vous réunissez les 593, les 66 000 et les 91?

**M. Parent :** Les 593 et les 91 constituent la population totale. La plus petite bulle représente les clients d’ACC provenant de ces deux cohortes.

**Le président :** Font-ils partie de ce total ou sont-ils considérés séparément?

**M. Parent :** Ils font partie du nombre total, oui.

**Le président :** La raison pour laquelle le comité a besoin de précisions, c’est qu’il y a eu des discussions sur la définition du vétéran. Quelle est la définition officielle du ministère des Anciens combattants? En fonction de cette définition, qui est considéré comme un vétéran par rapport aux critères du MDN à ce chapitre? La définition de la Défense, c’est quiconque a servi son pays pendant au moins un an et qui n’a pas été exclu pour cause d’indignité. Est-ce maintenant la position officielle du ministère? Devrait-il adopter cette position? Qu’en pensez-vous?

**M. Parent :** Nous utilisons la définition offerte dans la Déclaration canadienne des droits des anciens combattants. Quiconque a servi honorairement le Canada, que ce soit au sein des Forces canadiennes ou de la GRC, est considéré comme un vétéran canadien.



[Translation]

There is a small issue on the francophone side. During a recent visit to Quebec City, I noticed that the French term “ancien combattant” is mostly used for people who fought in the two world wars and the Korean War. However, the English translation “veteran,” sometimes “vétérán” in French, implies no such meaning. In Quebec City, the term “ancien combattant” is clearly used for people who served during the wars, and “vétérán” is used for modern veterans.

**The Chair:** The term “vétérán” is legally established by the department.

**Mr. Parent:** Yes, and by the Veterans Charter.

**The Chair:** Yes, but the charter is not a legal document; it is something that was created internally.

**Mr. Parent:** It is a document signed by the prime minister at the time.

**The Chair:** We will discuss that legal component because this remains a point of contention in a number of cases.

[English]

**Senator Plett:** This may not be in your department. There was an incident in Winnipeg that I want to share with you, and I would like you to tell me what you would be able to do about it, or what you are doing about it.

There is a lady whose husband is one of these people that you suggested earlier suffer in silence. As a result, she was suffering. He is the vet. She was looking for help, but he was not asking for help. Consequently, she was not getting help.

She was very reluctant to share some of her problems with us, even off the record, because she said she was supposed to be quiet about it. Her husband was a very proud individual and did not want to talk about his problems.

Is your office involved in these types of situations? What is the official view of the ombudsman? You just finished telling us who is the vet, and, obviously, this lady is not the vet. What recourse does she have in a situation like this?

**Mr. Parent:** I will start by saying we answer all calls. It does not matter where or who they come from.

**The Chair:** That covers all the bases, doesn't it?

**Mr. Parent:** Our first approach is one of compassion. We would guide the people to where they can get the help. In this particular case, there would be two different approaches, depending on whether the person was serving or not serving. If the person was serving, obviously right now the Joint Personnel Support Units are the units who look after injured personnel. Just recently, in Gagetown, I was told by the commanding officer that in the great majority of the cases they get, especially related to PTSD, it is actually spouses who approach them first. They have people there who then make the connections to the husband.

[Français]

Il y a un petit problème du côté de l'aspect francophone. Je me suis aperçu à Québec, lors d'une récente visite, que le terme « ancien combattant » est surtout attribué aux gens des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée. Tandis que avec la traduction « veteran/vétérán », il n'y a pas d'interprétation de ce côté-là. À Québec, c'est certain, on parlait des anciens combattants comme étant les gens qui avaient servi pendant les guerres, et des « vétérán » pour les vétérán modernes.

**Le président :** Le terme « vétérán » est légalement établi par le ministère.

**M. Parent :** Oui, et par la Charte des vétérán.

**Le président :** Oui, mais la charte n'est pas un document légal, c'est quelque chose qui a été créé à l'interne.

**M. Parent :** C'est un document signé par le premier ministre du moment.

**Le président :** On poursuivra ce volet légal car cela demeure un point de contentieux dans plusieurs dossiers.

[Traduction]

**Le sénateur Plett :** Ce dossier ne concerne peut-être pas votre bureau, mais j'ai pris connaissance d'un incident survenu à Winnipeg et j'aimerais le partager avec vous. J'aimerais ensuite savoir ce que vous pourriez faire ou aller faire pour régler la situation.

La femme d'un vétérán qui, comme vous l'avez dit plus tôt, souffre en silence est venue nous voir. Souffrant elle aussi, elle cherchait à obtenir de l'aide, mais son conjoint n'en demandait pas. Par conséquent, elle n'en reçoit pas.

Elle hésitait à se confier à nous, même en confiance, car elle n'était pas censée parler de cette situation. Son conjoint était un homme fier et ne voulait pas partager ses problèmes.

Est-ce que votre bureau intervient dans ce genre de situation? Quel est le point de vue officiel de l'ombudsman? Vous venez de nous expliquer qui est considéré comme un vétérán. De toute évidence, cette dame n'est pas un vétérán. Quels sont ses recours?

**M. Parent :** D'abord, nous aidons tous ceux qui en font la demande, peu importe qui ils sont ou d'où ils viennent.

**Le président :** Ça inclut tout le monde, non?

**M. Parent :** Nous commençons par faire preuve de compassion. On oriente les gens vers ceux et celles qui peuvent les aider. Dans ce cas-ci, on utiliserait une de deux approches différentes, selon que la personne fait partie des FC ou non. Si elle fait partie des FC, on l'orienterait vers les Unités interarmées de soutien au personnel qui s'occupent des militaires blessés. Récemment, le commandant de la base de Gagetown m'a dit que, dans la grande majorité des dossiers traités, notamment lorsqu'il est question du TSPT, c'est la conjointe qui fait les premiers pas. Ensuite, les intervenants établissent un lien avec le conjoint.

If people are non-serving, if they are veterans, there is also the OSIS program. It has counsellors. They are either people who have suffered and have now reached a balanced approach to life and can help other people, or they are spouses of injured soldiers and have suffered through that. It is a confidential system that people can access to get help and guidance.

**Senator Plett:** Is there a rule that the veteran needs to sign off on it before your office or VAC pays to help her? She told us she cannot go for help without his signature.

**Mr. Parent:** I believe Veterans Affairs needs a signed consent from the actual member receiving benefits. We will help the individual access the program.

**Senator Plett:** I think there is something we need to look at there.

**The Chair:** I would like to ask a supplementary to Senator Plett's question, which opened up the whole arena of families.

The new charter talks about taking care of the individuals, although not specifically families. We see spouses being trained and educated. The spouses and families become part of the overall mandate. If the spouse of a veteran comes forward and articulates that she has a veteran who does not want to get support, they can readily find out whether the spouse is a veteran. They can initiate a process of bringing forward the veteran without the veteran necessarily having to formally agree.

**Mr. Parent:** In the past, we have actually advised to get in contact with VAC area counsellors or with OSIS people. We link them to the family so they can go and talk to them and convince them to access benefits. They are often successful in doing that.

If you have seen our list of concerns, families are very high. We are looking at that in the near future. There is very little available to families in VAC programs and benefits. One of the biggest components is what a family is nowadays. What is a modern family? DND just recognized that young soldiers have parents. I was a young soldier, as you were, and we had parents. They finally realized they are family. I think Veterans Affairs needs to go that route and ensure they treat a veteran and his family as one component, not a support system.

**Senator Plett:** At the very end of your presentation, you alluded to the fact that no matter where one lives in the country, the services should be the same. Are they not?

**Mr. Parent:** There are inconsistencies. I think we all realize there are inconsistencies in our provincial health care system. They are not certainly the same all across Canada. Obviously this affects the veterans because the veterans receive a combination of VAC health care and provincial health care. There are inconsistencies being looked at. To us, that is unfair. We talked about the Veterans Independence Program with respect to

Si la personne ne fait pas partie des FC ou s'il s'agit d'un vétéran, il y a le programme SSBSO qui offre des services de conseillers. Ce sont soit des gens étant passés par là et qui se sont rétablis si bien qu'ils peuvent maintenant aider les autres, soit des conjointes de soldats blessés qui ont vécu cette situation. C'est un service confidentiel qui vise à aider les gens et à bien les orienter.

**Le sénateur Plett :** Y a-t-il une règle selon laquelle un vétéran doit donner son autorisation avant qu'ACC ne paie les services d'aide offerts à sa conjointe? La dame en question nous a dit qu'elle ne pouvait pas obtenir de l'aide sans la signature de son conjoint.

**M. Parent :** Il me semble que le ministère doit obtenir au préalable la signature du vétéran. Nous aidons ensuite les gens à participer au programme.

**Le sénateur Plett :** Je crois que c'est un point qu'il faudrait examiner.

**Le président :** J'aurais une question dans la foulée de celle du sénateur Plett, qui a touché un tout autre dossier, soit celui des familles.

Selon la nouvelle charte, on prendra soin des personnes, mais pas nécessairement des familles. Les conjointes reçoivent de la formation. Elles et les familles font partie du mandat global. Si la conjointe d'un vétéran communique avec les autorités responsables pour dire que ce dernier ne veut pas obtenir de l'aide, celles-ci peuvent savoir si la conjointe est un vétéran. Dans un tel cas, elles peuvent lui offrir de l'aide sans obtenir au préalable l'autorisation de son conjoint.

**M. Parent :** Par le passé, on suggérait aux conjointes de communiquer avec les conseillers d'ACC ou du programme SSBSO. Ces gens peuvent discuter avec les membres de la famille et les convaincre d'utiliser les services offerts. Ils y arrivent souvent.

Si vous avez vu notre liste de priorités, vous verrez que les familles figurent en haut de cette liste. C'est un dossier sur lequel nous allons nous pencher prochainement. Les programmes et les services du ministère des Anciens Combattants offrent très peu aux familles. Ce qui est plus important, c'est la définition d'une famille de nos jours, une famille moderne. Le MDN vient tout juste de reconnaître que les jeunes militaires ont des parents. Comme vous, j'ai été un jeune militaire qui avait des parents. Le MDN s'en est finalement rendu compte. Je crois qu'ACC doit emboîter le pas et traiter les vétérans et leurs familles comme un tout au lieu de voir les familles uniquement comme un réseau de soutien.

**Le sénateur Plett :** À la fin de votre déclaration, vous avez dit que les services offerts devraient être les mêmes partout au pays. Ce n'est pas le cas?

**M. Parent :** Ce n'est pas cohérent. Nous sommes tous conscients qu'il y a un manque d'uniformité entre les systèmes de soins de santé provinciaux. On n'offre pas les mêmes soins partout au Canada. Évidemment, les vétérans sont touchés par ce manque de cohérence, puisqu'ils reçoivent des soins de santé du système provincial et du Programme de soins de santé des anciens combattants. On étudie ce manque de cohérence. À notre avis,

groundskeeping and house cleaning. Again, there is a variety of costs. If you have a limited cost for the program, then you have limited access to the program. There are inconsistencies there as well. We are working on those aspects with VAC.

**The Chair:** The story is only amplified by the reservists getting different quality of care, even within a province.

**Senator Day:** This is a point of clarification to slide 4. You talked about your constituency being 700,000, but that is only the Canadian Forces veterans, as I understand it.

**Mr. Parent:** Yes.

**Senator Day:** That big circle and the smaller one to the right are the serving Canadian Forces personnel. In effect, your constituency has more than 22,000 from the RCMP.

**Mr. Parent:** On that slide, 35,000.

**Senator Day:** Your constituency is larger than the 700,000 that you talked about.

**Mr. Parent:** Yes, it is close to 1 million.

**Senator Day:** The other question I had — and would have led to in my earlier line of questioning in terms of your systemic review — is what, if any, input did you have to Bill C-55 and the amendments made there to the New Veterans Charter?

**Mr. Parent:** We presented our concerns throughout the process of introducing Bill C-55. I appeared before the house standing committee during the review process as well.

**Senator Day:** I am interested in your input. What input did you have to what became Bill C-55, not from reviewing it after you saw it in bill form?

**Mr. Parent:** One of the issues we were looking at was in relation to lump sum payments. A lot of the complaints we got were indicating that people were not satisfied with the lump sum payment itself and the flexibility of the payment. Our approach was that it should be a choice regarding what fits the veteran and his family's needs at the time. We wanted to see more flexibility, which I am glad to see is there now. It is a start. They might eventually get paid over 27 years on a monthly basis, with interest, I am not sure. At least that flexibility is in there now, which is important.

The earnings loss/basic salary was another thing that we influenced with the Legion and other organizations.

c'est injuste. Nous avons parlé du Programme pour l'autonomie des anciens combattants relativement à l'entretien ménager et à l'entretien paysager. Mais, encore une fois, les coûts diffèrent. Si les fonds du programme sont limités, l'accès au programme le sera également. Il y a aussi un manque de cohérence à ce chapitre. Nous travaillons à ces dossiers avec le ministère.

**Le président :** Le problème est aggravé par le fait que la qualité des soins offerts aux réservistes diffère, même à l'intérieur d'une même province.

**Le sénateur Day :** J'aimerais préciser une chose au sujet de la diapositive quatre. Vous dites que votre clientèle s'élève à 700 000 personnes, mais si je comprends bien, ce chiffre ne représente que les vétérans des Forces canadiennes.

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

**Le sénateur Day :** La grande bulle et la plus petite qui se trouve à droite représentent les membres actifs des Forces canadiennes. En réalité, votre clientèle compte aussi plus de 22 000 agents de la GRC.

**M. Parent :** Sur cette diapositive, c'est plutôt 35 000.

**Le sénateur Day :** Votre clientèle est plus élevée que les 700 000 auxquels vous avez fait référence.

**M. Parent :** En effet, elle s'élève à près d'un million.

**Le sénateur Day :** J'ai une autre question, que j'aurais pu poser plus tôt lorsqu'il était question des examens systémiques. Quelle a été votre contribution, s'il y a lieu, au projet de loi C-55 et aux modifications apportées à la Nouvelle Charte des anciens combattants?

**M. Parent :** Nous avons fait état de nos préoccupations dans le cadre de l'étude du projet de loi C-55. J'ai aussi témoigné devant le comité de la Chambre qui l'a examiné.

**Le sénateur Day :** J'aimerais savoir ce que vous avez contribué à la version du projet de loi C-55 présentée à la Chambre des communes, pas à sa version définitive.

**M. Parent :** Un des problèmes que nous examinons portait sur les paiements forfaitaires. Bon nombre des plaintes montraient que les gens étaient insatisfaits du paiement ou de la souplesse des solutions offertes. Selon nous, le vétéran devait pouvoir choisir le versement qui correspond à ses besoins et à ceux de sa famille. Nous voulions donc plus de souplesse, et nous sommes heureux de voir que c'est maintenant le cas. C'est un début. Peut-être que, plus tard, les vétérans pourront recevoir des versements mensuels avec intérêt pendant 27 ans, je l'ignore. Mais au moins, c'est plus souple, et c'est ça l'important.

La perte de gain par rapport au salaire de base est un autre dossier que nous avons plaidé en compagnie la Légion royale canadienne et d'autres organisations.

The last one was that we wanted the living charter to be resuscitated. I remember sitting in front of the house standing committee. Five years before you do anything to that type of an act is unfair. Therefore, they introduced a two-year review that will take place within the next 20 months or so.

[Translation]

**The Chair:** We have one minute left.

**Senator Nolin:** Mr. Chair, my question is for you. After hearing the Chief Warrant Officer's testimony, I want to make sure that the committee is in contact with the minister's office. The reason would be to obtain, in due course and as quickly as possible, the document, the study that will be sent to the minister's office by the ombudsman on the examination of Veterans Review and Appeal Board cases subject to judicial review in the Federal Court. I have a feeling that examination will reveal some very interesting information.

**The Chair:** I assume that he is allowed to send us information directly, but owing to the nature of his role, I will personally write to the minister to ensure that this information is sent to us without an intervener.

**Senator Nolin:** The infamous 60-day waiting period will prevent us from obtaining the document. If we could get it before then.

**Mr. Parent:** That is how long the process could take, but the minister will not necessarily ask for 60 days.

**The Chair:** The minister appears to be flexible.

**Senator Nolin:** Just informing him of our interest in having the document is a step in the right direction, I think.

[English]

**Senator Day:** This research is being done by an independent body. Why do we have to wait and talk to the minister?

**Ms. Guilmet-Harris:** They are under contract with the Office of the Veterans Ombudsman. The report will belong to the Office of the Veterans Ombudsman.

**Senator Day:** If we ask you for a copy of it, you can make it available to us.

**Ms. Guilmet-Harris:** No, we still have the gag order because of the order-in-council. If we get dispensation from the minister and he waives the 60 days, then we can publish.

[Translation]

**The Chair:** And we would ensure that the report is the required report and is not influenced by the administrative process.

Mr. Parent, you have been wonderful. I want to thank you and your team. I also want to thank the committee members; this has been quite an interesting meeting, and it will not be the last.

Enfin, nous voulions que la charte évolutive soit ramenée. Je me souviens d'en avoir parlé au comité de la Chambre. C'est injuste de laisser écouler cinq ans avant de modifier un texte législatif semblable. Par conséquent, il sera maintenant assujéti à un examen tous les deux ans, et le premier devrait avoir lieu au cours des 20 prochains mois, environ.

[Français]

**Le président :** Il nous reste une minute.

**Le sénateur Nolin :** Monsieur le président, ma question s'adresse à vous. Suite au témoignage de l'adjudant-chef, je voudrais m'assurer que le comité soit en contact avec le bureau du ministre pour s'assurer qu'on puisse avoir, en temps et lieu, le plus rapidement possible, le document, l'étude qui sera transmise au bureau du ministre par les soins du service de l'ombudsman au sujet de l'étude des décisions de la Cour fédérale examinant les décisions du tribunal des anciens combattants. J'ai l'impression qu'on va découvrir des informations fort intéressantes dans cette analyse.

**Le président :** Je tiens pour acquis qu'il a le droit de nous envoyer de l'information directement, mais à cause de la nature de son rôle, je vais personnellement écrire au ministre pour m'assurer que cette information nous soit transmise sans intervenant.

**Le sénateur Nolin :** Il y a le fameux délai de carence de 60 jours qui va nous empêcher d'avoir le document. Si on pouvait l'avoir avant.

**M. Parent :** Ce sont les limites du processus, ce n'est pas nécessairement que le ministre va demander 60 jours.

**Le président :** Le ministre s'est démontré flexible.

**Le sénateur Nolin :** Qu'on l'informe de notre intérêt à avoir le document, je crois que, déjà, ce serait déjà bien.

[Traduction]

**Le sénateur Day :** La recherche est effectuée par un organisme indépendant. Pourquoi doit-on attendre d'avoir consulté le ministre?

**Mme Guilmet-Harris :** L'organisme a été embauché par le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Donc, le rapport appartiendra à ce dernier.

**Le sénateur Day :** Si l'on vous en demande une copie, vous pourriez nous en faire parvenir une?

**Mme Guilmet-Harris :** Non. Le décret nous impose le silence. Si le ministre nous en donne la permission et qu'il lève le délai de 60 jours, nous pourrions le publier.

[Français]

**Le président :** Et on s'assure que, justement, le rapport est le rapport qui est requis et qu'il n'est pas influencé par le processus administratif.

Monsieur Parent, vous avez été impeccable. Merci beaucoup à vous et à votre équipe. Je remercie également les membres du comité. Ce fut une séance drôlement intéressante, mais pas la dernière.

**Senator Nolin:** We will see each other again once this document has come in.

**The Chair:** The meeting is adjourned.

(The committee adjourned.)

---

OTTAWA, Wednesday, October 26, 2011

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

**Senator Roméo Antonius Dallaire** (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

**The Chair:** Good afternoon, ladies and gentlemen. Today's meeting is the first of a series on the Corps of Commissionaires and its role, responsibilities and impact on a topic we have previously discussed but will continue to study, and that is the transition of veterans out of the military and into civilian life. The Corps of Commissionaires is a particularly important entity in that regard.

I would therefore draw members' attention to the fact that we have received a summary dated October 13 from the Senate and, today, a series of questions prepared by Martin, who is doing such a good job for us.

Today, we are essentially hearing from the staff of the Corps of Commissionaires.

[*English*]

It is old home week for me. I am happy that you brought your team with you, Colonel Sutherland. I see that you have a statement. You might want to paraphrase it. We do finish early and want all senators to be able to participate in questioning, which is where we get into the subject matter.

Will you please introduce your team and then go to your statement? You have such a team, and part of your headquarters of the Commissionaires is a bit ambiguous in its role.

**Colonel (Ret'd) W.G.S. Bill Sutherland, Chairman, National Board of Directors, Commissionaires:** Honourable senators, ladies and gentlemen it is a pleasure to be able to be here to speak with you this afternoon. Let me introduce Captain (Retired) Paul Guindon, who is the chief executive officer for the Ottawa division of the Commissionaires. He is here primarily in his capacity as chair of our national business management committee. The national business management committee is the collective of 17 chief executive officers.

**Le sénateur Nolin :** On va se revoir suite à ce document.

**Le président :** La séance est levée.

(La séance est levée.)

---

OTTAWA, le mercredi 26 octobre 2011

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

**Le sénateur Roméo Antonius Dallaire** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

**Le président :** Bon après-midi, mesdames et messieurs. La séance d'aujourd'hui est la première d'une série sur le Corps des commissionnaires et son rôle, ses attributions et son impact sur un sujet dont on a discuté auparavant mais qu'on continuera à étudier, soit la transition des vétérans de service dans le monde civil. Le corps des commissionnaires est une entité particulièrement importante relativement à cela.

Donc, je porte à l'attention des membres que nous avons reçu un résumé de la part du Sénat en date du 13 octobre ainsi que, aujourd'hui, une série de questions préparées par Martin, qui nous sert si bien.

Aujourd'hui, nous recevons essentiellement l'état-major du Corps des commissionnaires.

[*Traduction*]

Je me retrouve en pays de connaissance. Je constate avec plaisir, colonel Sutherland, que vous êtes accompagné de votre équipe. Je vois également que vous avez préparé un exposé. Vous souhaitez peut-être nous en donner les grandes lignes. Nous allons terminer assez tôt aujourd'hui et les sénateurs doivent tous avoir l'occasion de vous poser des questions, car c'est cela qui nous permet de pénétrer au cœur du sujet.

Puis-je vous demander de présenter d'abord les membres de votre équipe, puis de présenter votre exposé? Vous avez toute une équipe de collaborateurs, et l'organigramme du quartier général des commissionnaires appelle peut-être quelques explications.

**Colonel (à la retraite) W.G.S. Bill Sutherland, président, Conseil d'administration national, Commissionaires :** Honorables sénateurs, mesdames et messieurs, nous sommes heureux de cette occasion de prendre la parole devant vous cet après-midi. Permettez-moi de vous présenter le capitaine (à la retraite) Paul Guindon, président de la Division nationale des commissionnaires. Il est essentiellement ici en tant que président de notre Comité national de gestion des affaires. Le Comité national de gestion des affaires réunit en son sein nos 17 présidents de division.

Let me also introduce Colonel (Retired) J. Douglas Briscoe, who is the executive director of our national office here in Ottawa. It provides our foot-on-the ground and linkage with other organizations.

I am the chair of the national board. I am a volunteer. We are organized in 17 divisions across the country, and the national board consists of the chairs of the divisions. All of the chairs that comprise the national board are volunteers.

The vast majority of us are veterans in our own right. A case in point is Lieutenant-General (Retired) Jim Gervais, who is also a volunteer. He is here in two capacities. One is as the chair of the board of governors for the Ottawa division, and second is as the chair of a newly formed committee of the board called the government relations committee.

We also have Colonel (Retired) Mark Rouleau, who is the Director of Communications and Public Affairs. He has newly come to the national office within the last year. We have Scott Proudfoot from Hillwatch, who is providing us with advice and consultancy and services, with respect to how we can better interface with government. Government is an important client for us.

That comprises our team.

In my preliminary comments this afternoon, I will not read the opening statement. You have that in front of you. You can relate back to it at your leisure. However, there are several things I would like to highlight.

First, as Commissionaires, the combination of volunteers as well as full-time professionals, we have been around since 1925. We were initially organized and incorporated with the purpose of trying to help veterans who were struggling through the 1920s find employment after the demobilization and the economic problems that occurred in the 1920s. That mandate has not changed markedly over time. Our social mandate that governs everything we do right now as a not-for-profit is to assist veterans of the military and the RCMP in finding meaningful and challenging employment. That employment does not have to be a replacement for other employment that they may find at various points in their life. We cover quite a spectrum of opportunity and we want to cover quite a spectrum of opportunity for them — everything from being an employer of transition for them as they transition out of the military or the RCMP into civilian life or as an employer for them later in life, as they come back into the workforce, for whatever reason, for whatever circumstance they may have in their life.

There are a couple of messages that I think are important to put on the table right at the start before we get into questions. One of them is that we acknowledge that we have not been particularly good in blowing our own horn. The fact that Scott

Permettez-moi également de vous présenter le colonel (à la retraite) J. Douglas Briscoe, directeur exécutif du bureau national, situé ici à Ottawa. Le bureau national est notre présence dans la capitale, et notre moyen de liaison avec d'autres organisations.

Je suis moi-même président du conseil national, poste que j'occupe à titre bénévole. Notre organisation comprend, à l'échelle nationale, 17 divisions, le conseil national regroupant les présidents de ces divisions. Tous les présidents siégeant au sein du conseil national exercent, eux aussi, leurs fonctions à titre bénévole.

Nous sommes, pour la plupart, des anciens combattants. Je peux citer, à cet égard, le lieutenant-général (à la retraite) Jim Gervais, qui, lui aussi, occupe ses fonctions à titre bénévole. S'il est ici aujourd'hui c'est à double titre, d'abord en tant que président du conseil d'administration de la Division d'Ottawa, puis en tant que président d'un nouveau comité créé par le conseil, le comité des relations gouvernementales.

Nous avons également à nos côtés, le colonel (à la retraite) Mark Rouleau, directeur des communications et des affaires publiques. Il a intégré notre bureau national cette année. Nous sommes en outre accompagnés de Scott Proudfoot, de Hillwatch, qui met à notre disposition ses conseils et ses services quant à la manière de mieux gérer l'interface avec le gouvernement. Le gouvernement est, en effet, un de nos importants clients.

Voilà, donc, notre équipe.

Je n'entends pas lire l'exposé que nous avons préparé. Vous en avez en effet le texte sous les yeux et pourrez donc, le cas échéant, le consulter. Cela dit, il y a un certain nombre de choses sur lesquelles je voudrais insister.

D'abord, le Corps des commissionaires, constitué à la fois de bénévoles et de professionnels à temps plein, existe depuis 1925. Si nous nous sommes, au départ, organisés et constitués en société, c'était afin d'aider les anciens combattants qui, dans les années 1920, avaient, après leur démobilisation, du mal à trouver un emploi et à faire face aux difficultés économiques de l'époque. À cet égard, notre mission n'a guère changé. Notre mission a un aspect social qui est à la base de nos activités en tant qu'entreprise à but non lucratif et qui consiste à créer pour les anciens membres des Forces canadiennes et de la GRC, des emplois valorisants qui leur permettent de tirer parti de leurs compétences. Leur travail au sein de notre organisation n'écarte aucunement la possibilité pour eux de se livrer à d'autres occupations à diverses époques de leur vie professionnelle. Nous offrons une large gamme de services, ce qui leur ouvre tout un éventail de possibilités. Le travail au sein de notre organisation peut faciliter le passage de la vie militaire, ou d'un emploi au sein de la GRC à la vie civile, ou bien ouvrir une nouvelle carrière à ceux qui veulent plus tard, au gré des circonstances, rejoindre, pour quelque raison que ce soit, la population active.

Avant que nous passions aux questions, il y a une ou deux choses qu'il me paraît important de souligner. La première est que, comme nous le reconnaissons volontiers, nous n'avons peut-être pas su faire suffisamment valoir les avantages que présentent nos services. Le

Proudfoot and Mark Rouleau are here today are good indicators that we recognize that and we want to do something about it. Why do we want to do something about it?

Clearly, we provide for the Canadian taxpayer a valuable cost-effective option for delivering security services to government, and at the same time we provide a cost-effective and valuable service to veterans. It certainly is a win-win situation. We, at no cost to government, look after veterans by providing meaningful employment, which means that those veterans do not fall through the cracks or need to be looked after in other ways.

About 70 per cent of veterans leaving the Canadian Forces do so without a pension. That statistic is quite shocking. If you were to poll Canadians, most Canadians would think that veterans leaving the service of the country do so with some kind of pension, but fully 70 per cent of veterans do not. It is that 70 per cent that is our primary target audience as a not-for-profit. I emphasize the point that we are a not-for-profit. Our bottom line is not profit. Our bottom line is people. That sets us apart from other security services, private sector security services that you might see at airports and various other places across the country. We have no shareholder other than the veterans that we serve. Our focus is clearly on people, as you can tell from our social mandate. Any profit that we do make, the fact that we need to be successful businesses in order to serve veterans, is all for the sole purpose of turning whatever we can back to veterans and commissionaires across the country to provide them with a better life through employment and the benefits that they get from employment.

It has not been an easy thing for us over the years. As I said, in 1925 we were established, and the country, demographics and expectations have changed. That is still the case today. It is a constantly evolving, constantly changing demographic, as you know. The modern veteran, the veteran coming out of service in Afghanistan and other places around the world, has markedly different expectations, skill sets and needs than the veterans that we would call more traditional veterans coming out of the Second World War. The degree of technical expertise, the degree of expectation as Gen Xs and Gen Ys and all of the things brought to the table by that are very different. We as an organization, wherever we might be across the country, have to adapt and change to meet the changing need of that demographic. That is what we are about as well, to try to do that.

As I bring these opening remarks to a conclusion, I will read what we have put in front of you. There are three things that we would ask your support with.

fait que nous soyons aujourd'hui accompagnés de Scott Proudfoot et de Mark Rouleau indique, cependant, que nous avons pris conscience de cela et que nous entendons réagir. Pourquoi?

Il est clair que nous représentons, pour le contribuable canadien, un excellent moyen d'assurer de manière rentable les services de sécurité dont le gouvernement a besoin, tout en rendant aux anciens combattants un précieux service. En l'occurrence, tout le monde y gagne. Nous offrons aux anciens combattants, sans engager le moindre des finances de l'État, un emploi stimulant et valorisant, ce qui fait qu'on évite à ces anciens combattants de se retrouver démunis ou d'avoir à obtenir une aide.

Soixante-dix pour cent environ des anciens combattants quittent les Forces canadiennes sans toucher de pension de retraite. Ce chiffre est assez ahurissant. Une enquête d'opinion auprès des Canadiens ferait ressortir que la plupart d'entre eux pensent que les anciens membres des Forces canadiennes bénéficient, en quittant l'uniforme, d'une pension, quelle qu'elle soit. Or, il n'en va pas ainsi pour 70 p. 100 d'entre eux. En tant qu'entreprise sans but lucratif, c'est essentiellement à ces 70 p. 100 que nous nous adressons. J'insiste bien sur le fait que nous sommes une entreprise à but non lucratif. Le profit n'est effectivement pas notre objectif. Notre objectif prioritaire ce sont les membres, actuels et potentiels, du Corps des commissionaires. C'est cela qui nous distingue des autres entreprises de sécurité, des sociétés privées de sécurité que vous pouvez voir en activité par exemple, dans les aéroports ou ailleurs. Nous n'avons pas d'actionnaires, si ce n'est les anciens combattants au service desquels nous œuvrons. Il ressort de l'énoncé de notre mission sociale que nous nous attachons essentiellement à l'aspect humain. Les bénéfices réalisés par notre entreprise, car pour être utile aux anciens combattants il nous faut effectivement réussir en tant qu'entreprise, sont reversés aux anciens combattants et aux commissionaires sous forme de salaires et d'avantages sociaux que leur procure leur emploi.

Nous n'avons pas eu la tâche facile. Je rappelle, en effet, que nous avons été créés en 1925 et que depuis, le pays, la démographie et les attentes ont beaucoup évolué. Cela demeure vrai aujourd'hui. La démographie est en constante évolution, comme vous le savez, et de nos jours l'ancien combattant, celui qui quitte les Forces armées après avoir été en poste en Afghanistan ou dans diverses autres régions du monde, se différencie sensiblement des anciens combattants, par exemple, de la Seconde Guerre mondiale, tant au niveau de ses attentes qu'au niveau de ses aptitudes et de ses besoins. Les cohortes de la génération X et de la génération Y ont des connaissances techniques beaucoup plus poussées, mais aussi de plus fortes attentes, ce qui nous met dans une situation tout à fait différente. En tant qu'organisation, il nous faut donc nous adapter et évoluer en réponse à l'évolution des besoins de cette population. C'est, là encore, un aspect important de notre action.

J'aimerais, pour terminer, vous donner lecture de la conclusion du document que nous vous avons remis. Nous recherchons votre soutien dans trois domaines.

First, we need the Government of Canada to better understand the role that Commissionaires has played and continues to play in supporting Canada's veterans through the provision of gainful employment. We are proud that we have been there for hundreds of thousands of veterans for 86 years and counting. We feel that we are a Canadian institution driven by a noble cause. We would like our government to have a stronger awareness of the pivotal impact of our mission.

Having said that, I also recognize that it is partially our responsibility to get our message out. It is difficult for us as a not-for-profit because 95 per cent of what we bring in, we return to veterans and commissionaires. We want to keep that overhead low, but to get our message out we have to tap into what would normally go to veterans. It is a conundrum that we constantly wrestle with and it is not unlike the conundrum that we constantly wrestle with because of the unique organization that we are.

Second is the maintenance of the right of first refusal, which was put into place by government in 1945 after the Second World War to provide access to veterans to government guarding services and the security services that are provided by them. It is part of the relationship that we have had with government since 1945 through the right of first refusal, the RFR. The maintenance of the RFR is critical to helping veterans. It is the one tangible way in which the Government of Canada supports Commissionaires in serving Canada's veterans. We would like the government's support when the RFR comes up for renewal in 2016.

Renewing this commitment also means updating it. We must ensure that the opportunities that we generate for the veterans of today and tomorrow are tailored to their shifting demographics. That likely means adjusting the RFR and the provision of services policy to reflect the skills, capabilities and aspirations of modern veterans, as well as the areas in which they live.

What does that mean? As I said a bit earlier, modern veterans are coming out with different skills, different expectations, different aspirations and technical abilities that, perhaps, did not exist. At the same time, the security industry has changed markedly. It is becoming a far more technical industry. The traditional guarding services that were originally written into the RFR in 1945 have remained largely unchanged since 1945. When we come to renew the RFR in 2016, we need to be able to update it.

Third, and finally, we would like the government to serve as more of an enabler in assigning us or assisting us in reaching out to Canadian Forces and RCMP veterans to let them know that we have challenging opportunities we can offer them now or in the future. We would like better access to bases to talk to CF members before they retire. In terms of the department's career

En premier lieu, le gouvernement du Canada doit mieux comprendre le rôle que les commissionaires ont joué et continuent de jouer pour soutenir les anciens combattants du Canada en leur fournissant des emplois valorisants. Nous sommes fiers d'avoir appuyé des milliers d'anciens combattants au cours des 86 dernières années, et nous continuerons de le faire. Nous avons le sentiment d'être une institution canadienne animée d'une cause noble. Nous aimerions que notre gouvernement soit mieux sensibilisé au sujet de l'effet déterminant de notre mission.

Cela dit, je me rends compte également que c'est en partie à nous qu'il appartient de familiariser le public avec ce que nous faisons. Cela ne nous est pas facile étant donné qu'en tant qu'entreprise sans but lucratif nous reversons aux anciens combattants et aux commissionaires 95 p. 100 de nos revenus. Nous tenons à limiter nos frais généraux, mais si nous voulons parvenir à nous faire mieux connaître, il nous faudra prélever les sommes nécessaires sur la masse normalement répartie entre les anciens combattants. C'est un problème auquel nous devons constamment faire face et qui est lié au caractère particulier de notre mode d'organisation.

Deuxièmement, le maintien du droit de préemption que le gouvernement nous a reconnu en 1945 sur les contrats de service de garde afin d'ouvrir aux anciens combattants l'accès à ces emplois. Ce droit de préemption est à la base de la relation que nous entretenons avec le gouvernement depuis 1945. Le maintien de ce droit de préemption est essentiel pour venir en aide aux anciens combattants. C'est un moyen concret que le gouvernement du Canada a à sa disposition pour aider les commissionaires à mieux servir les anciens combattants. Nous aimerions que le gouvernement nous appuie quand viendra le temps de renouveler le droit de préemption en 2016.

Le renouvellement de cet engagement nécessite également sa mise à jour. Nous devons nous assurer que les occasions d'affaires que nous générons pour les anciens combattants d'aujourd'hui et de demain sont adaptées à leur démographie changeante. Pour cela, il faudra ajuster le droit de préemption ainsi que notre politique en matière de services pour tenir compte des capacités et des aspirations des anciens combattants d'aujourd'hui, ainsi que des zones où ils ou elles habitent.

Que doit-on entendre par cela? Comme je le disais un peu plus tôt, les anciens combattants d'aujourd'hui ont des aptitudes, des attentes, des ambitions et des connaissances techniques qui n'existaient peut-être pas auparavant. En même temps, le secteur de la sécurité a beaucoup changé. La technologie s'y impose davantage. Les services de garde que prévoyait en 1945 le droit de préemption n'avaient, pendant longtemps, guère changé de nature. Mais, une mise à jour s'imposera en 2016 lors du renouvellement du droit de préemption.

Et puis, troisièmement, nous aimerions que le gouvernement joue un rôle de catalyseur pour nous aider à communiquer avec les anciens combattants des Forces canadiennes et de la GRC pour les mettre au courant des possibilités d'emploi intéressantes que nous pouvons leur offrir dès maintenant et à l'avenir. Nous aimerions avoir un meilleur accès aux bases militaires et pouvoir



transition program, we would like improved access to veterans to ensure that they understand that we are a compelling option for them. We do not have that access now, for various reasons, but it would seem to make sense that, since we have no agenda other than serving veterans, we ought to be an option that is available to them. We are a not-for-profit; we are not a profit-driven organization. We turn 95 per cent of what we make back to veterans, 70 per cent of whom do not have pensions and require that assistance; and we are primarily focused on employment so that we can provide that kind of meaningful lifestyle and dignity to veterans coming out of the forces. We provide good value and valuable service.

**The Chair:** I have a small sideline question and then I will hand it over to Senator Plett. I notice you are all properly dressed with your ties, badges, uniforms and yellow ribbons on. Do the commissioners buy the uniforms that they wear or are they provided?

**Captain(N) (Ret'd) Paul A. Guindon, Chairman, National Business Management Committee, Commissioners:** That is provided.

**The Chair:** And the cleaning thereof?

**Capt. Guindon:** No, not the cleaning, but uniforms are provided as well as many other aspects on the business side that I can talk about later on — training, et cetera.

**Col. Sutherland:** We try to make sure that our commissioners are representative of the organization. The uniform is an important part of that, recognizing that across the country there are various provinces that have put legislation into place within the last couple of years that calls for very specific uniform and badge requirements for non-police security services. Part of the work of the national business management committee, the collective 17 chief executive officers together, is to sort through that kind of legislative mess.

**The Chair:** Or imposition — we will get to that later.

**Senator Plett:** Let me start by making a suggestion. As politicians, we are all used to blowing our horn. I think you should take a chapter out of our life and start doing the same with your services. You need to ensure that we, as government, know exactly what you do. I know you are proud of the services you perform and you need to ensure that is presented out there. I encourage you to do that and congratulate you for the excellent services that you do provide.

communiquer avec les membres des Forces canadiennes avant qu'ils ne partent à la retraite. En ce qui a trait au programme de transition de carrière du ministère des Anciens Combattants du Canada, nous aimerions avoir un meilleur accès aux anciens combattants pour nous assurer qu'ils comprennent que nous représentons un choix incontournable pour eux. Pour diverses raisons, nous n'avons pas cette possibilité à l'heure actuelle, mais il serait logique que nous l'ayons, car, dans la mesure où nous consacrons entièrement à l'intérêt des anciens combattants, les possibilités de carrière que nous offrons devraient leur être présentées. Notre organisation n'a pas de but lucratif. Nous reversons aux anciens combattants 95 p. 100 de nos revenus. Or, 70 p. 100 de ces anciens combattants n'ont pas de pension de retraite, et l'aide que nous leur fournissons est, par conséquent, indispensable. Nous agissons essentiellement par le biais d'emplois, faisant en sorte que les anciens combattants aient les moyens de vivre dignement et correctement. Les services que nous assurons sont à la fois rentables et économiques.

**Le président :** J'aurais une petite question à vous poser avant de passer la parole au sénateur Plett. Je vois que vous avez tous revêtu votre uniforme, avec cravate, écussons et rubans jaunes. Les commissionnaires doivent-ils acheter leur uniforme, ou leur est-il fourni?

**Capitaine(N) (à la retraite) Paul A. Guindon, président, Comité national de gestion des affaires, Commissionnaires :** L'uniforme leur est fourni.

**Le président :** Et le nettoyage?

**Capt Guindon :** Non, le nettoyage est à leur charge, mais l'uniforme leur est fourni avec, en outre, diverses autres choses en rapport avec leur travail que j'évoquerai un peu plus tard, dont, notamment la formation.

**Col Sutherland :** Nous souhaitons que nos commissionnaires représentent correctement l'organisation à laquelle ils appartiennent. Or, l'uniforme est un aspect important de cela. J'ajoute que, ces quelques dernières années, certaines provinces ont adopté des lois imposant aux services de sécurité autres que les forces de police des exigences très précises en matière d'uniforme et d'insignes. Le Comité national de gestion des affaires, c'est-à-dire ce collectif des 17 chefs de direction, a, entre autres, pour tâche de démêler cet écheveau de règlements.

**Le président :** Ou ce fardeau — nous y reviendrons.

**Le sénateur Plett :** Je souhaiterais commencer par une suggestion. En tant que membres de la classe politique, nous n'hésitons pas, nous-mêmes, à vanter nos mérites. Peut-être votre organisation devrait-elle s'inspirer de nos pratiques, et en faire autant. Vous devez vous assurer, en effet, que le gouvernement est au courant de vos activités. Vous êtes fiers, je le sais, des services que vous assurez, et il vous faut faire en sorte que votre activité soit mieux connue. Je vous encourage à procéder ainsi, et vous félicite des excellents services que vous fournissez effectivement.

I have a few questions around the services. First, you said the veterans of today are much different than the veterans of yesteryear. They certainly are. We have noticed that ourselves as we have travelled and had meetings with the veterans that sat around the table in Edmonton at the base. About 20 Canadian Forces personnel were there and they were all kids 22 to 25 years old. I was expecting to see some people my age around the table but there was none. Certainly the challenges are different.

Can you tell me the average age of the people that you would be trying to get employment for, their education level and how many of them need your help because they are injured as opposed to lacking education or whatever it is? How many people would you get employment for? What would be the ratio there?

**Col. Sutherland:** I will start off with broad strokes and then hand it over to Colonel Briscoe for specifics.

Typically, the vast majority of veterans these days are 20, 30 or 40 years old. Interestingly, earlier this year I had the occasion to present a commissionaires' medal of bravery down in Windsor to a young commissionaire who is 19. It was for two separate acts of bravery while he was wearing the commissionaires' uniform in service of the client that he was serving. Our age demographic stretches from late teens to mid-eighties because as a not-for-profit focused on people, we are trying to help as many people as we can.

The education level of the new veteran coming out of service is very high in comparison to what it might have been in my generation, if I can use that term, although I do not want to feel that old. Certainly that presents part of the challenge for us.

Our social mandate is to provide meaningful employment. One of the challenges we have is trying to figure out what "meaningful" means to that broad range of demographic and to try to tailor meaningful employment to the needs of the veterans that are coming to us. Perhaps I can hand it over to Colonel Briscoe to provide more specifics.

**Colonel (Ret'd) J. Douglas Briscoe, Executive Director, Commissionaires:** The median age of a commissionaire is 52 and it is lowering each year. We have a greater intake of members coming to us in their thirties and forties. Why they are coming to us in their thirties and forties is because the average age of a retiree in the Canadian Forces is 39, and it is getting younger.

That brings on the other question: Why are they leaving at 39? Principally, we believe it is because of the operational tempo. Deployments are back to back without sufficient recovery time in between and there are family pressures, so they are coming to us younger.

J'aimerais, maintenant, vous poser quelques questions au sujet, justement, de ces services. Vous disiez que les anciens combattants d'aujourd'hui sont très différents des anciens combattants d'antan. C'est effectivement le cas. Nous avons nous-mêmes eu l'occasion de le constater lors de nos déplacements, et notamment lorsque nous nous sommes, à la base d'Edmonton, réunis autour d'une table avec des anciens combattants. Nous nous sommes retrouvés face à une vingtaine de membres des Forces canadiennes, tous des jeunes de 22 à 25 ans. Je m'attendais à trouver des gens de mon âge, mais il n'y en avait pas. Il est clair, donc, que la situation a beaucoup changé.

Pourriez-vous me préciser l'âge moyen des personnes auxquelles vous êtes en mesure d'offrir un emploi, leur niveau d'instruction et le nombre d'entre elles qui auraient besoin de votre aide en raison, non pas d'un manque d'instruction ou de compétence, mais à cause des blessures qu'elles ont subies? Quel est le nombre d'anciens combattants à qui vous êtes en mesure d'offrir un emploi? Quelle est la proportion?

**Col Sutherland :** D'abord, quelques remarques de caractère général, après quoi je demanderai au colonel Brisco de fournir davantage de détails.

De nos jours, la grande majorité d'anciens combattants ont 20, 30 ou 40 ans. J'ai eu, il y a quelques mois, l'occasion de présenter la médaille de la bravoure des commissionaires à un jeune commissionaire. Il avait 19 ans. On lui devait plusieurs actes de bravoure commis, en uniforme des commissionaires, au service d'un client de notre organisation. Étant donné que nous sommes une entreprise à but non lucratif, que nous attachons à l'humain une importance essentielle et que nous tentons d'aider le plus de gens possible, nous comptons dans nos rangs à la fois des jeunes à peine sortis de l'adolescence et des gens de plus de 80 ans.

Le niveau d'instruction des anciens combattants d'aujourd'hui est très élevé par rapport à ce qu'il était chez les membres de ma génération. C'est quelque chose qui nous complique la tâche.

Notre mission est de créer des emplois stimulants. Cela veut dire que nous devons parvenir à préciser ce qui est stimulant pour cette nouvelle génération d'anciens combattants, et de prévoir des emplois qui répondent à leurs besoins. Je vais maintenant demander au colonel Briscoe de vous en dire davantage sur ce point.

**Colonel (à la retraite) J. Douglas Briscoe, directeur exécutif, Commissionaires :** Chez les commissionaires, l'âge médian, qui est de 52 ans, est en baisse constante. De plus en plus nous recrutons des gens de 30 ou 40 ans. Si nous recrutons des gens de 30 et 40 ans c'est parce que, dans les Forces canadiennes, l'âge moyen de la retraite est de 39 ans, et que cet âge continue à baisser.

Nous sommes portés à nous demander pourquoi les militaires prennent leur retraite à 39 ans? Nous pensons que c'est essentiellement en raison du rythme des opérations. Les missions s'enchaînent à un trop grand rythme avec des phases de repos trop brèves. S'ajoutent à cela les pressions familiales et c'est pour cela qu'on nous contacte de plus en plus jeune.

Over the past five years, the attrition rate for the Canadian Forces has averaged around 6,000. Last year, it was at 4,700. Over that same period, we have been able to recruit up to 1,200, which is about 20 per cent of that attrition rate. They may not all be from that year because we do get some folks coming back to us who are in their third career.

When they retired at age 37 or 38, they still needed sufficient income to get their kids through school, et cetera. Once that was settled, they were looking for other work or they may have missed the environment that they had in the military, which we do offer as well. We see a number of people coming to us around the age of 50, which is quite an interesting phenomenon — that they still have that interest. I do not know if that answered all your questions.

**Senator Plett:** What is the average education level?

**Col. Briscoe:** I cannot give specifics on that. What we do know is they have higher academic standing in leaving school before joining the forces. Many of them joined a bit later so they may have completed more education.

It is not just pure academics where the education is; it is also the equipment that they are using in the forces. For example, we now have servicemen deployed with GPS in their helmets and they are taking orders off a hardened BlackBerry. Their skill sets in terms of IT are much greater and probably more marketable.

**Senator Plett:** Colonel Sutherland, I think you said that your present agreement was written in 1945. Did I understand that correctly?

**Colonel Sutherland:** The original right of first refusal was first put into place in 1945, but it has been renewed about every five years since then. The evolution is always delayed and is not tracking up-to-date realities, but it is renewed on a five-year basis.

**Senator Plett:** It is open for renewal again in 2016, is that right?

**Col. Sutherland:** Correct.

**Senator Plett:** Your right of refusal initially was subject to your using veterans. Is that correct?

**Col. Sutherland:** Correct.

**Senator Plett:** Is that still the case? Can you use people that are not veterans if you run short?

We have a great group of people here that guard the security on the Hill and so on. From what I have heard, you are struggling sometimes to get the amount of personnel you need. I see you do a lot of private and public business, which is great.

Ces cinq dernières années, le taux d'attrition tourne autour de 6 000 personnes par an. L'année dernière le nombre des départs a atteint 4 700 personnes. Au cours de cette même période, nous sommes parvenus à recruter 1 200 personnes, chiffre correspondant à 20 p. 100 du taux d'attrition. Ils ne faisaient peut-être pas tous partie du nombre de départs enregistrés cette année, cependant, car certains de nos candidats entament chez nous une troisième carrière.

Or, lorsque ces personnes prennent leur retraite à 37 ou 38 ans, il leur faut se procurer un revenu suffisant pour élever leurs enfants, par exemple. Une fois cette question réglée, ils se cherchent un nouvel emploi, ou bien c'est que l'ambiance qu'ils avaient connue dans les Forces leur manquait, ambiance que nous sommes en mesure de leur assurer. D'autres nous contactent à 50 ans, et cela me paraît intéressant, car ça démontre chez eux un intérêt qui subsiste. Je ne sais pas si cela répond à vos questions.

**Le sénateur Plett :** Quel est, en moyenne leur niveau d'instruction?

**Col Briscoe :** Je ne peux pas vous fournir de détails sur ce point, mais peux simplement vous dire que les gens qui s'engagent dans les Forces canadiennes ont aujourd'hui un niveau d'instruction plus élevé que naguère. Déjà, bon nombre d'entre eux s'engagent un peu plus tard, ce qui fait qu'ils ont peut-être fait de plus longues études.

Mais nous entendons par éducation non seulement le temps passé à l'école, mais, également, l'initiation aux équipements qu'ils sont appelés à manier dans les Forces. C'est ainsi, par exemple, que nos soldats envoyés en mission portent des casques équipés d'un GPS et reçoivent leurs ordres au moyen d'une version durcie du BlackBerry. Leurs connaissances en matière informatique sont beaucoup plus étendues et leurs compétences en ce domaine sont sans doute davantage recherchées.

**Le sénateur Plett :** Colonel Sutherland, si j'ai bien compris, ce que vous nous avez dit tout à l'heure, l'entente actuellement en vigueur remonte à 1945. Est-ce bien cela?

**Col Sutherland :** Oui, le droit de préemption nous a initialement été reconnu en 1945, mais il a, depuis, été renouvelé tous les cinq ans. Sa mise à jour ne suit pas d'assez près l'évolution de la situation, mais il est renouvelé tous les cinq ans.

**Le sénateur Plett :** Il doit donc être à nouveau renouvelé en 2016, est-ce exact?

**Col Sutherland :** C'est exact.

**Le sénateur Plett :** Ce droit de préemption vous a été reconnu, n'est-il pas vrai, à condition que vous recrutiez des anciens combattants?

**Col Sutherland :** C'est exact.

**Le sénateur Plett :** Est-ce encore le cas? Pouvez-vous, en cas de besoin, recruter des civils?

Nous avons ici, sur la colline, pour assurer la sécurité de l'enceinte parlementaire, une excellente équipe. Je crois savoir que vous avez parfois du mal à recruter les gens dont vous auriez besoin. Vous travaillez avec le secteur public, mais également beaucoup avec le secteur privé, ce qui me paraît être une très bonne chose.

**Col. Sutherland:** Yes.

**Senator Plett:** Obviously that same thing would not apply there.

Can you tell me what percentage of the people you employ are veterans? Can you also tell me what you would like to see in 2016 to better the contract that you have now?

**Col. Sutherland:** Sure. Again, I will skim the higher level surface and hand it over to Captain Guindon or to Colonel Briscoe to talk a bit more about the numbers.

We do employ both veterans and non-veterans because one of the things that we have found over time is that the security business, which is what our focus is, is a highly competitive business. Across the country, we have to be competitive in the local marketplaces in which we have divisions. We have to be competitive so that we can provide employment to veterans, but in order to be competitive we also have to be able to employ non-veterans. I would think that we are probably at the stage where about 60 per cent of our business is actually non-government business.

That also reflects some of the changes that have occurred over time. For example, we closed a large army base in Calgary. That did not mean that all of the veterans who loved the Calgary area were going to move to Edmonton. There is still a very large veteran population in Calgary, but there is very little government work under the RFR for veterans in the Calgary area.

In order to serve veterans, they have to become competitive in the commercial marketplace. They have to employ non-veterans as well, to provide them with the range and capabilities that are required to be competitive. It is one of those interesting things.

I will hand it over to Captain Guindon to talk in more detail.

**Capt. Guindon:** We are approximately 20,000, of which 16,500 or so are full-time and the remainder are part-time, mostly working with the RCMP on a very specific program called Guards and Matrons, in small communities in the North. Out of the permanent workforce, almost 50 per cent are veterans across the country.

We are in 1,200 communities, roughly, across the country, so our footprint is quite large. As Colonel Sutherland said, about 60 per cent of our contracts are external, non-federal government contracts. It includes businesses, provincial government, municipal government and private as well.

One of the issues that we have had to deal with on the business side is having to employ non-veterans in order to secure work for our veterans. In many cases, the numbers of veterans may not be

**Col Sutherland :** En effet.

**Le sénateur Plett :** Il en irait donc de même dans les deux cas.

Pourriez-vous nous dire le pourcentage d'anciens combattants que comprennent vos effectifs? Pourriez-vous nous dire aussi, quels seraient les changements qu'il conviendrait d'apporter, en 2016, à votre contrat?

**Col Sutherland :** Bien sûr. Je vais, encore une fois, faire quelques observations de caractère général, avant de passer la parole au capitaine de vaisseau Guindon ou au colonel Briscoe, qui sont en mesure de vous donner des chiffres plus précis.

Nous engageons à la fois les anciens combattants et des civils parce que nous nous sommes aperçus que le secteur de la sécurité, qui est notre domaine d'activité, est un secteur extrêmement concurrentiel. Nous devons donc affronter la concurrence du marché partout où les commissionnaires ont une division. Il nous faut être compétitifs afin de pouvoir offrir des emplois aux anciens combattants, mais pour être compétitifs, il nous faut également employer des gens qui ne sont pas des anciens combattants. Je dirais qu'à l'heure actuelle environ 60 p. 100 de notre activité concerne des entreprises du secteur privé.

Cela répond aussi à divers changements qui se sont produits graduellement. Ainsi, les Forces armées ont fermé une importante base à Calgary. Cela ne veut pas dire que tous les anciens combattants qui se plaisaient à Calgary vont automatiquement déménager à Edmonton. Il y a, à Calgary, une population très importante d'anciens combattants, mais nous n'avons pas beaucoup de travail à leur offrir dans le cadre de contrats passés avec le gouvernement au titre du droit de préemption.

Il faut donc, pour être à même de rendre service aux anciens combattants, être compétitif sur l'ensemble du marché. Et pour être compétitif, il faut également pouvoir recruter des civils afin de posséder toute la gamme des compétences et des capacités. C'est un des aspects intéressants de la question.

Je vais maintenant demander au capitaine de vaisseau Guindon de vous en dire davantage.

**Capt Guindon :** Nous sommes environ 20 000, dont environ 16 500 à plein temps, et le reste à temps partiel, dont la plupart travaillent dans des petites communautés du Nord où ils épaulent la GRC dans le cadre du Programme de gardiens et de surveillantes. De nos effectifs permanents, presque 50 p. 100 sont des anciens combattants.

Nous sommes présents dans 120 communautés réparties dans l'ensemble du pays et nous avons donc une présence nationale considérable. Comme le colonel Sutherland le disait tout à l'heure, environ 60 p. 100 de nos contrats sont passés avec des clients autres que le gouvernement fédéral. Il peut s'agir aussi bien d'entreprises, que de gouvernements provinciaux ou municipaux, voire de particuliers.

Pour créer des emplois à l'intention des anciens combattants, il nous a fallu engager des gens qui ne le sont pas. Souvent, le nombre d'anciens combattants dans nos rangs n'est pas

large enough for us to acquire or to bid on a non-federal government contract, but they still need to be employed. That decision was made a few decades ago, and we had to start hiring non-veterans in order to employ veterans.

As well, government demands over the last 12 or 15 years have increased. The federal government demands private security, and at times the uniqueness of the demand, having to provide bilingual guards to some departments, has also required us to hire non-veterans in order to fulfill the demand of the National Master Standing Offer we have under the right of first refusal.

As well, what we have done in the last seven years or so is create other private security business lines than just the traditional guard service that we had been providing in order to cater to the newer veterans, the better-skilled veteran of today.

As an example, some of our divisions now do investigation, threat risk assessment, background checks, identification services, digital fingerprint with the RCMP, providing training, mostly for private security training for our own people, but we have also started to market this.

When we talk about the need to reconsider the RFR going forward in the provision of services, it is with those additional and new services in mind that we can provide more meaningful employment to new veterans. It has become — not in all cases, of course — that the highly skilled veteran does not necessarily want to guard a door. He would like a higher-end type of private security job than we were providing in the past. We had to evolve rapidly in recent years to keep the veteran population that we have, and in order to attract newer veterans.

In terms of keeping them, we have been successful. You will find that the veterans with us, in most cases it is much more than just in passing, in transition. A large number of our veterans will stay with us for 10, 15, 20 or 30 years plus. Whether this trend will continue or stay the same 15 years from now is difficult to say. It also depends on the economy. Certainly, for the last 30 years or so, our veterans population has been stable with us.

suffisamment important pour obtenir un contrat autre qu'avec le gouvernement fédéral, ou même de soumissionner. Or, comme il nous faut créer des emplois pour les anciens combattants, nous avons, il y a de cela plusieurs décennies, décidé qu'il nous faudrait également engager des civils.

Ajoutons qu'au cours des 12 ou 15 dernières années, les exigences du gouvernement ont elles aussi augmenté. Le gouvernement fédéral a parfois besoin de moyens de sécurité rapprochée, et parfois les particularités de la tâche, le fait, par exemple, d'avoir à fournir à certains ministères des gardes bilingues, nous obligent là encore à engager des personnes qui ne sont pas des anciens combattants pour répondre aux exigences de l'Offre à commandes principale et nationale, dans le cadre duquel nous disposons d'un droit de préemption.

Nous avons en outre, au cours des sept dernières années, ajouté à nos services de garde traditionnels, une autre gamme de services de sécurité privés dans le cadre desquels nous pouvons employer les anciens combattants ayant plus récemment quitté la vie militaire, et possédant des compétences plus étendues.

C'est ainsi que certaines de nos divisions mènent des enquêtes, effectuent des évaluations de la menace et des risques, des vérifications de références, des contrôles d'identité. Nous offrons, en coopération avec la GRC, un service de dactyloscopie numérisée, et nous mettons en œuvre divers moyens de formation, surtout à l'intention de nos membres affectés à des tâches de sécurité privées, mais nous avons également commencé à offrir ce service à d'autres entreprises.

Lorsque nous évoquons le besoin de revoir les modalités du droit de préemption, c'est surtout en pensant à la nouvelle gamme de services que nous assurons afin d'offrir aux nouveaux anciens combattants des emplois plus valorisants. Cela n'est pas toujours le cas, bien sûr, mais certains anciens combattants possédant des connaissances avancées, ne veulent pas nécessairement être cantonnés dans un poste de gardien. Ils souhaitent obtenir, dans le secteur de la sécurité privée, un emploi dans le cadre duquel ils pourront, plus que ce n'était le cas par le passé, faire usage de leurs compétences. Ces dernières années, il nous a fallu évoluer rapidement à la fois pour pouvoir conserver nos effectifs d'anciens combattants et pour attirer ceux et celles qui viennent plus récemment de quitter la vie militaire.

Nous sommes, effectivement, parvenus à retenir nos effectifs. On peut dire que, la plupart du temps, les anciens combattants chez nous ne font pas que passer. Bon nombre de nos anciens combattants passent au sein de notre organisation, 10, 15, 20 ou même plus de 30 ans. On ne peut pas cependant être sûr que cette tendance va se maintenir à échéance de 15 ans. Tout cela dépendra aussi de l'économie. Ce qui est clair, cependant, c'est qu'au cours des 30 dernières années, nos effectifs d'anciens combattants sont demeurés stables.

[Translation]

**Senator Nolin:** Thanks to the three of you for accepting our invitation. I have some questions on the right of first refusal, but, first, to make this very clear, I would like to know whether you have a functional relationship with Veterans Affairs Canada or whether it is a friendly relationship or whether you have, let us say, a business relationship.

**Capt. Guindon:** It is more a professional and friendly relationship because we are in business. What we give veterans is employment, work.

**Senator Nolin:** So you are both in the post-service field?

**Capt. Guindon:** Yes.

**Senator Nolin:** In your own way?

**Capt. Guindon:** In our own way.

**Senator Nolin:** So you have to cooperate?

**Capt. Guindon:** Yes, we cooperate. Our population base is not veterans suffering from mental or physical injury; they are veterans who are physically and mentally able to work.

**Senator Nolin:** I would like to go back to your right of first refusal, which, as our chair said, dates back to 1945. The reason why the Government of Canada established this relationship is clear. I believe we have to explore this topic a little further.

You told us about the major principles. I believe you have some minor problems. The future may hold some problems. You currently have an obligation to maintain the number of veterans under federal contract at 60 per cent. I would like to know what the relationship is between the federal contracts that you execute and those executed by your competitors. Are you the main security services contractor?

**Capt. Guindon:** Yes.

**Senator Nolin:** To what percentage? Ninety per cent?

**Capt. Guindon:** That is what I would say, senator, roughly 90 per cent.

**Senator Nolin:** Why do you lose the ones you lose?

**Capt. Guindon:** At the national level, 60 per cent of the hours worked under the right of first refusal must be worked by veterans. That is not just contract by contract. It is the overall total for the national invitation to tender.

**Senator Nolin:** That is important. That means it is not every contract.

**Capt. Guindon:** Not at all.

**Senator Nolin:** And that is really national? It is not just Montreal and Ottawa? It is across the entire country?

[Français]

**Le sénateur Nolin :** Merci à vous trois d'avoir accepté notre invitation. J'aurai des questions sur le droit de préemption mais avant, afin de rendre cela très clair, j'aimerais savoir si vous avez une relation fonctionnelle avec Anciens Combattants Canada ou si ce n'est qu'une relation d'amitié ou si vous avez une relation d'affaires, disons.

**Capt Guindon :** C'est plutôt une relation professionnelle et d'amitié parce que nous sommes en affaires. Ce que nous donnons aux vétérans, c'est de l'emploi, du travail.

**Le sénateur Nolin :** Donc, vous êtes tous les deux dans le champ de l'après-service?

**Capt Guindon :** Oui.

**Le sénateur Nolin :** À votre façon?

**Capt Guindon :** À notre façon.

**Le sénateur Nolin :** Vous devez donc coopérer?

**Capt Guindon :** Oui, on coopère. Notre bassin de population, ce n'est pas des vétérans qui sont blessés, soit mentalement, soit physiquement, ce sont des vétérans qui sont quand même physiquement et mentalement aptes.

**Le sénateur Nolin :** J'aimerais revenir sur votre droit de préemption qui, comme le disait votre président, remonte à 1945. La raison pour laquelle le gouvernement du Canada a établi cette relation est claire. Je pense qu'il faut explorer ce sujet un peu plus.

Vous nous avez parlé des grands principes. Je pense que vous avez des petits problèmes. L'avenir peut receler certains problèmes. Vous avez, en ce moment, une obligation de maintenir 60 p. 100 d'anciens combattants dans tous les contrats fédéraux. J'aimerais savoir quel est le rapport entre les contrats fédéraux que vous opérez versus les contrats fédéraux opérés par vos compétiteurs. Est-ce que vous êtes l'entrepreneur en services de sécurité principale?

**Capt Guindon :** Oui.

**Le sénateur Nolin :** Dans quelle proportion? Quatre-vingt-dix pour cent?

**Capt Guindon :** C'est ce que je dirais, sénateur, à peu près 90 p. 100.

**Le sénateur Nolin :** Ceux qui vous manquent, vous les perdez pourquoi?

**Capt Guindon :** Au niveau national, 60 p. 100 des heures qui sont travaillées à l'intérieur du droit de premier refus, du droit de préemption, doivent être faites par des vétérans. Ce n'est pas uniquement contrat par contrat. C'est l'ensemble global de l'appel d'offres national.

**Le sénateur Nolin :** C'est important. Ça veut dire que ce n'est pas chaque contrat.

**Capt Guindon :** Du tout.

**Le sénateur Nolin :** Et ça, c'est vraiment national? Ce n'est pas uniquement Montréal et Ottawa? C'est à travers tout le pays?

**Capt. Guindon:** Across the country.

**Senator Nolin:** So that offsets the Calgary phenomenon we were talking about earlier?

**Capt. Guindon:** Yes and no, because there are a lot of veterans in regions where there is no work under federal contract. In Calgary, for example, only 3 per cent of turnover, of hours worked by the Calgary division — Calgary has about 1,600 commissionnaires — the federal government service projection is only 3 per cent. We have that problem. The veterans do not necessarily live in places where there is work under the national contract. So that is a problem.

As I was saying earlier, we have to ensure that 60 per cent of the work is done by our veterans under this contract. So there is another vehicle that the government has used in the past four years, but it is a contract for which we have to respond to an invitation to tender in order to keep the share that we cannot do under the national contract.

**Senator Nolin:** You are losing me there. That means there are contracts for which you are alone? There is no competition?

**Capt. Guindon:** That is correct. I would say it is about 90 per cent of the total.

**Senator Nolin:** And why are you in competition for the remaining 10 per cent?

**Capt. Guindon:** Because we would be below our 60 per cent.

**Senator Nolin:** What would your turnover be if not 60 per cent? It has previously been 70 per cent.

**Capt. Guindon:** Yes.

**Senator Nolin:** It was lowered to 60 per cent for two regions.

**Capt. Guindon:** Yes.

**Senator Nolin:** That was extended across Canada at 60 per cent?

**Capt. Guindon:** Yes.

**Senator Nolin:** Should it be eliminated?

**Capt. Guindon:** In fact, senator, there was no figure before 2004.

**Senator Nolin:** There was no figure before 2004?

**Capt. Guindon:** The figure was put in response to pressure from our competitors.

**Senator Nolin:** Mr. Chair, it is very important that we have this information. So you would like to go back to what there was before 2004?

**Capt. Guindon:** Last year, we proposed a new approach. Ultimately, we were unsuccessful, but we wanted a new approach to examine all that. Instead of having a broader management

**Capt Guindon :** À travers le pays.

**Le sénateur Nolin :** Cela comble donc le phénomène de Calgary dont on parlait tout à l'heure?

**Capt Guindon :** Oui et non, parce qu'il y a beaucoup de vétérans dans des régions où il n'y a pas de travail sous le contrat fédéral. Par exemple, à Calgary, seulement 3 p. 100 du chiffre d'affaires, des heures travaillées par la division de Calgary — Calgary a environ 1 600 commissionnaires —, seulement 3 p. 100 est la prévision de service au gouvernement fédéral. On a ce problème. Les vétérans ne demeurent pas nécessairement dans des endroits où il y a du travail sous le gîte du contrat national. Donc ça, c'est un problème.

Comme je le disais plus tôt, il faut s'assurer que 60 p. 100 du travail est fait par nos vétérans sous ce contrat. Il y a donc un autre véhicule que le gouvernement a utilisé dans les dernières quatre années, mais c'est un contrat pour lequel nous devons répondre à un appel d'offres pour garder la part qu'on ne peut pas faire sous le gîte du contrat national.

**Le sénateur Nolin :** Là, vous me perdez. Ça veut dire qu'il y a des contrats sur lesquels vous êtes seul? Il n'y a pas de compétition?

**Capt Guindon :** C'est ça. Je dirais que ça équivaut à 90 p. 100 de l'ensemble.

**Le sénateur Nolin :** Et pour l'autre 10 p. 100, vous êtes en compétition parce que?

**Capt Guindon :** Parce qu'on serait en bas de notre 60 p. 100.

**Le sénateur Nolin :** Quel chiffre ferait votre affaire si ce n'est pas 60 p. 100? Ça a déjà été 70 p. 100.

**Capt Guindon :** Oui.

**Le sénateur Nolin :** Ça a été réduit à 60 p. 100 pour deux régions.

**Capt Guindon :** Oui.

**Le sénateur Nolin :** On l'a étendu à tout le Canada à 60 p. 100?

**Capt Guindon :** Oui.

**Le sénateur Nolin :** Est-ce qu'on devrait l'éliminer?

**Capt Guindon :** En fait, sénateur, il n'y avait pas de chiffre avant 2004.

**Le sénateur Nolin :** Avant 2004, il n'y avait pas de chiffre?

**Capt Guindon :** Le chiffre a été mis en place à cause des pressions de nos compétiteurs.

**Le sénateur Nolin :** Monsieur le président, c'est très important qu'on ait cette information. Donc vous voudriez revenir à ce qui existait avant 2004?

**Capt Guindon :** Dans la dernière année, nous avons proposé une nouvelle approche. En bout de ligne on n'a pas réussi, mais on voulait une nouvelle approche pour examiner tout ça. Au lieu

report, we would have what is called an accountability framework, which would be substantially different. We did not win that round, but the game is not lost.

**Senator Nolin:** We are going to help you.

**Capt. Guindon:** But there was no figure before 2004.

**Senator Nolin:** And that worked well?

**Capt. Guindon:** We are definitely facing challenges for reasons that I gave you earlier.

[English]

**Col. Sutherland:** We want to be accountable, we need to be accountable, and the government should hold us accountable for the services we provide to them. However, the accountability framework needs to reflect the reality of the demographics of today's modern veteran, as well as the geographic realities of where those veterans are.

Our reach is national. With regard to the opportunity for government employment under the RFR, in Ottawa there is huge opportunity, but in Calgary there is very little opportunity, so it is very spotty across the country.

**Senator Nolin:** Captain Guindon referred to the fact that the competition in 2004 lobbied probably Treasury Board — let us say the government — to establish the threshold of 70 per cent. Before that, the service was properly rendered to the various departments and agencies of the government.

**Col. Sutherland:** Correct, and we were still accountable to Public Works and Government Services Canada on an annual basis.

**Senator Nolin:** What kind of an argument is the Treasury Board giving you not to go back to 2004? We are asking you questions to help you, because we will write something on this and we want to be able to do a pre-emptive strike.

**Capt. Guindon:** Honestly, we firmly believe that to go back to pre-2004, at the time that we approached the government over the last three years, it was not the question to ask; it was a non-starter, even though we asked for it to be eliminated, in a roundabout way, through a different accountability framework.

Our competitors have made arguments such as by the government giving us the right of first refusal.

d'avoir un compte rendu de gestion plus large, on aurait ce qu'on appelle en anglais un « accountability framework » qui serait substantiellement différent. On n'a pas gagné la manche, mais la partie n'est pas perdue.

**Le sénateur Nolin :** On va vous aider.

**Capt Guindon :** Mais avant 2004, il n'y avait aucun chiffre.

**Le sénateur Nolin :** Et ça allait bien?

**Capt Guindon :** C'est certain qu'on a des défis à relever pour les raisons que je vous ai données précédemment.

[Traduction]

**Col Sutherland :** Nous n'hésitons pas à rendre compte de notre action. C'est, selon nous, nécessaire, et c'est à bon droit que le gouvernement nous demande de rendre compte des services que nous lui fournissons. Cela dit, le cadre redditionnel doit refléter la réalité démographique des anciens combattants actuels, et tenir compte, aussi, des réalités géographiques, c'est-à-dire des lieux où ces anciens combattants sont installés.

Nos activités s'exercent à l'échelle nationale. À Ottawa, les emplois auxquels nous pouvons affecter nos membres dans le cadre de contrats passés avec le gouvernement et relevant des modalités du droit de préemption sont extrêmement nombreux, mais les occasions de ce genre sont rares à Calgary, et varient beaucoup d'une région à l'autre du pays.

**Le sénateur Nolin :** Selon le capitaine de vaisseau Guindon, les entreprises concurrentes ont, en 2004, fait du lobbying, probablement auprès du Conseil du Trésor — disons auprès du gouvernement — afin que le seuil soit établi à 70 p. 100. Jusque-là, vous fournissiez, dans de bonnes conditions, un service aux divers ministères et organismes du gouvernement.

**Col Sutherland :** C'est exact, et nous devons, chaque année, rendre compte de notre activité au ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux.

**Le sénateur Nolin :** Quel est l'argument avancé par le Conseil du Trésor pour ne pas rétablir la situation qui existait jusqu'en 2004? Si nous vous posons la question c'est afin de vous aider, car nous allons rédiger un rapport sur cela et nous souhaitons pouvoir écarter les objections éventuelles

**Capt Guindon :** Je vous dis franchement que lorsqu'au cours des trois dernières années, nous avons contacté le gouvernement dans ce dossier, nous avons eu l'impression qu'il était pour ainsi dire déplacé de demander le retour à la situation qui prévalait avant 2004, même si nous avons abordé la question de manière indirecte, la situant dans le contexte d'un cadre redditionnel différent.

Nos concurrents ont fait valoir que nous jouissions déjà d'un droit de préemption.



[Translation]

That cost the government more money, but that is not the case because the provision of services under the right of first refusal and under the national contract is negotiated with Public Works and Government Services Canada every year. And as long as we remain a non-profit organization, there is no profit margin in our contract.

So we provide services at cost.

[English]

**Capt. Guindon:** There is a cost, but it is at cost.

[Translation]

And that also enables us to pay our commissionaires.

**Senator Nolin:** Adequately?

**Capt. Guindon:** It ranges from \$1 to \$2 an hour more than in the industry, in addition to all other benefits such as training, free training, uniforms provided and so on.

[English]

**Col. Sutherland:** With regard to the various departments that we serve in government, as well as Public Works and Government Services Canada, which really maintains oversight and holds us accountable, we recognize that government, too, changes, and it has to change in terms of accountability and various other things.

Our desire is to work with government to find how we can continue to have a win-win, where we win by continuing to serve veterans at cost to government, and government wins by having us be successful at delivering a valuable service to government at cost.

We are a fully self-financing organization. We are a not-for-profit. We do not solicit donations or do anything like that. We compete on a business, competitive footing, and that holds us accountable as well to ensure that we can be good at what we do.

It surprises me sometimes, although I suppose maybe it should not really surprise me; just as we have not been particularly good at blowing our own horn, it surprises me sometimes that government has not actually said to the Canadian public: Look, we have a commitment to veterans. We are trying to help veterans. Since 1945, we have had this right of first refusal, which, at no additional cost to government, except for the competitive cost, which is not driven by a profit margin, we are providing this contract through Commissionaires, and Commissionaires are providing the service.

[Français]

Ça coûte plus d'argent au gouvernement. Mais ce n'est pas le cas, parce que la provision de services sous le droit de premier refus et sous le contrat national est négociée à toutes les années avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Et tant que nous demeurons une organisation à but non lucratif, il n'y a aucune marge de profit dans notre contrat.

Donc on fournit des services au prix coûtant.

[Traduction]

**Capt Guindon :** Il y a, certes, un coût, mais nos services sont fournis au prix coûtant.

[Français]

Et ça nous permet aussi de rémunérer nos commissionnaires.

**Le sénateur Nolin :** Adéquatement?

**Capt Guindon :** Si on se compare à l'industrie, ça va de 1 \$ à 2 \$ de l'heure de plus, en plus de tous les autres bénéfices tels l'entraînement, la formation gratuite, les uniformes fournis, et cetera.

[Traduction]

**Col Sutherland :** En ce qui concerne les divers ministères desservis par notre organisation, outre Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, sous la haute surveillance duquel nous fournissons nos services au gouvernement, et à qui nous devons rendre compte de notre activité, nous sommes conscients du fait que le gouvernement, lui aussi, évolue et qu'il doit, lui aussi, rendre compte de son action.

Nous souhaitons nous concerter avec le gouvernement et voir quels seraient les moyens de poursuivre cette collaboration dans le cadre de laquelle les deux parties en présence gagnent, car nous, nous gagnons en continuant à pouvoir rendre service aux anciens combattants sans engager les finances de l'État, et le gouvernement, lui, gagne puisqu'il continue à se voir assurer au prix coûtant, un service dont il a besoin.

Nous sommes une entreprise à but non lucratif, mais nous nous autofinançons intégralement. Nous ne sollicitons pas de dons ou de subventions. Nous exerçons notre activité en tant qu'entreprise concurrentielle, et c'est parce que nous sommes comptables de notre action que nous pouvons garantir la qualité de nos services.

Je suis parfois surpris — bien qu'à la réflexion cela ne devrait guère me surprendre, étant donné que nous n'avons jamais fait de grands efforts pour vanter la qualité de nos services — je suis parfois surpris, donc, que le gouvernement n'ait pas dit au public canadien : qu'il appartient à notre pays de faire quelque chose pour les anciens combattants. Car nous tentons, effectivement, de les aider. Depuis 1945, nous bénéficions de ce droit de préemption, qui n'entraîne pour le gouvernement aucun coût supplémentaire, si ce n'est nos prix parfaitement concurrentiels, dont est absente toute idée de bénéfices. Ces services sont assurés par les commissionnaires.

**The Chair:** Your link with Veterans Canada is nowhere near what you have with DND, which is an MOU. You are simply one possibility in the program for the New Veterans Charter of finding employment for veterans, including the injured. With regard to the employment of spouses because the member is too injured, which is part of the charter, would spouses not count as part of the veteran numbers that you are authorized to use?

**Capt. Guindon:** They are not.

**The Chair:** Not as yet?

**Col. Sutherland:** No. People like me and Lieutenant-General Gervais, we are veterans. We are volunteers. We do not count either.

**The Chair:** We have created a disconnect in the policy of employment with the New Veterans Charter and Veterans Affairs Canada.

**Senator Plett:** You may have answered this, but in the exchange you had with my colleague in the other official language, I may not have picked up on it.

What is a fair percentage of veterans that you should have to have employed to keep the contract of right of first refusal?

**Capt. Guindon:** In terms of the hours worked, as I said, prior to 2004 there was no threshold. The RFR was more or less a carte blanche. There is a control mechanism through PWGSC that every year we have to negotiate with them, and they agree to a certain bidding rate based on their not-for-profit status. Therefore, there is no profit whatsoever made with the National Master Standing Offer.

Ideally, that is certainly where we would like to go back to, recognizing the fact that more and more government has to be accountable to taxpayers. We are certainly prepared, and we have made the proposition to government in the last few years, that we could work on a different accountability framework to ensure that government is getting fair value.

**Col. Briscoe:** It really has more to do with the hours that we work as opposed to the percentage of the complement of commissionaires. If there is an opportunity for us to employ 13 veterans, but the job requires 20 people, we would still want that contract because we would still be meeting our social mandate of employing veterans.

**Le président :** Les liens que vous entretenez avec le ministère des Anciens Combattants sont loin d'être aussi étroits que ceux que vous entretenez avec le MDN, dans le cadre d'un protocole d'entente. Vous ne représentez en effet qu'une des solutions au niveau des possibilités d'emploi du programme lancé dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants pour trouver à ceux-ci un emploi, et notamment aux anciens combattants blessés. La charte prévoit également l'emploi du conjoint ou de la conjointe d'un membre des forces armées qui ne peut pas travailler en raison d'une blessure. En pareille hypothèse, le conjoint ou la conjointe ne compterait-il pas dans la proportion d'anciens combattants que vous pouvez engager?

**Capt Guindon :** Non.

**Le président :** Pas encore?

**Col Sutherland :** Non. Le lieutenant-général Gervais et moi, ne comptons pas non plus, bien que nous soyons nous aussi des anciens combattants. Nous exerçons nos fonctions à titre bénévole.

**Le président :** Il y a donc, par rapport à la Nouvelle Charte des anciens combattants et du ministère des Anciens Combattants du Canada, comme une solution de continuité au niveau de la politique de l'emploi.

**Le sénateur Plett :** Peut-être avez-vous déjà répondu sur ce point, mais lors des propos que vous avez échangés avec mon collègue dans l'autre langue officielle, peut-être n'ai-je pas bien saisi.

Quel serait, d'après vous, le juste pourcentage d'anciens combattants qu'il vous faudrait employer afin de conserver ce droit de préemption?

**Capt Guindon :** Avant 2004, aucun seuil minimum n'était prévu pour ce qui est du nombre d'heures de travail effectuées. Le droit de préemption nous laissait plus ou moins carte blanche. Cela dit, un contrôle est exercé chaque année par l'intermédiaire de TPSGC lorsque nous négocions le contrat et qu'on s'entend sur un prix global qui n'inclut aucun bénéfice. J'insiste bien sur le fait que les chiffres convenus dans le cadre de l'Offre à commandes principale et nationale ne comprennent aucun bénéfice.

Idealement, c'est à cette situation que nous aimerions retourner, mais nous prenons aussi en compte le fait que de plus en plus, le gouvernement doit répondre de son action devant les contribuables. Nous sommes parfaitement disposés, et nous avons d'ailleurs, au cours de ces dernières années, fait des propositions au gouvernement en ce sens, à convenir d'un cadre additionnel différent afin que le gouvernement puisse être assuré que le service que nous lui offrons lui est compté à sa juste valeur.

**Col Briscoe :** La question concerne davantage le nombre d'heures effectuées que la composition de nos effectifs. À supposer, par exemple, que nous soyons en mesure d'offrir un emploi à 13 anciens combattants, dans le cadre d'un contrat dont l'exécution exige 20 personnes, nous tenterons tout de même de décrocher ce contrat, car il est conforme à notre mission sociale qui est de donner de l'emploi à des anciens combattants.

So the numbers almost obscure what the target is. The target here is that we will provide employment for any veteran who is looking for it. We are in the business of trying to find those jobs.

**Col. Sutherland:** That is a good point. We are struggling to find an appropriate relationship through the RFR because our social mandate calls upon us to provide meaningful employment no matter where veterans are and no matter what kind of job. It does not just mean federal government jobs. If we can find a veteran meaningful employment in the oilfields of Alberta, providing high-tech security services, we will do that. We are, in doing that, performing a valuable service to the taxpayer and to the government. We are also fulfilling our collective moral obligation to the veterans who have served our country. We are doing that on behalf of the Government of Canada, basically, as a not-for-profit.

It should matter little whether or not that veteran is employed in a government job. As Colonel Briscoe says, if we can access federal government opportunities and employ veterans for 40 per cent of that contract, the remaining value of that contract is supporting veterans wherever they might be.

**Senator Day:** Thank you, chair, and thank you gentlemen for being here. I apologize for being a bit late.

I have a personal interest that I have to declare in participating in this particular meeting. I am a member of the board of governors of the New Brunswick-P.E.I. division of the Corps of Commissionaires, and I have been for more than 12 years. I trust my colleagues will allow me to continue to participate in this meeting.

Can you tell me when the rules changed to allow non-military, non-RCMP civilians to be part of the group?

**Col. Sutherland:** Those were changed, I would say, in the early 1990s. They have kind of changed progressively. Part of that has been in response to all of the challenges and changes to Canadian society and to veteran realities that I was describing earlier. The rules have changed relatively recently, within the last 20 years.

**Senator Day:** Do you suspect that the pressure that Treasury Board was getting from competitors in the private sector might have been the result of the fact that there were now non-military personnel working within the Corps of Commissionaires? Was it that they started saying, "There have to be some limits on this?"

Les chiffres risquent donc d'obscurcir l'objectif, qui demeure de donner de l'emploi à tout ancien combattant qui cherche du travail. C'est à cela que tend notre entreprise

**Col Sutherland :** C'est bien cela. Nous tentons actuellement de parvenir à un arrangement convenable au sujet du droit de préemption, car il nous appartient, aux termes de notre mission sociale, de fournir des emplois stimulants quel que soit le lieu d'habitation des anciens combattants, et quel que soit le contrat que nous pouvons obtenir. Il ne s'agit donc pas uniquement de contrats passés avec le gouvernement fédéral. Si nous pouvons trouver à un ancien combattant un bon travail dans le domaine de la sécurité des installations de haute technologie des champs pétrolifères de l'Alberta, nous n'hésiterons pas. En faisant cela, nous rendons un précieux service à la fois au contribuable et au gouvernement. Nous nous acquittons en outre de l'obligation morale que nous avons tous envers ceux et celles qui ont servi sous les drapeaux. En fait, nous agissons pour le compte du gouvernement du Canada dans le cadre d'une entreprise à but non lucratif.

On ne devrait pas s'arrêter au point de savoir si un ancien combattant travaille ou non dans le cadre d'un contrat avec le gouvernement. Comme le colonel Briscoe vient de le dire, dans l'hypothèse où nous passons un contrat avec le gouvernement fédéral et que 40 p. 100 des travaux prévus sont accomplis par des anciens combattants, le reste du contrat contribue lui aussi à notre action en faveur des anciens combattants.

**Le sénateur Day :** Merci, monsieur le président, et merci, messieurs, d'avoir répondu à notre invitation. Je vous prie d'excuser mon retard.

Je dois faire état d'un intérêt personnel en rapport avec ma participation à cette séance. Je suis, en effet, membre du conseil d'administration de la division du Corps des commissionaires du Nouveau-Brunswick-Île-du-Prince-Édouard, et cela depuis plus de 12 ans. J'ose espérer que mes collègues me permettront néanmoins de prendre part à la séance.

Pourriez-vous me dire à quelle époque les règles ont changé pour permettre le recrutement de civils n'ayant servi ni dans les Forces canadiennes, ni dans la GRC?

**Col Sutherland :** Je crois pouvoir dire que les règles ont changé au début des années 1990. Elles ont, en fait, été modifiées progressivement, en partie en réponse aux changements et aux nouveaux défis auxquels la société canadienne devait désormais faire face, et en réponse aussi aux nouvelles réalités qui, comme je le disais tout à l'heure, ont été constatées chez les anciens combattants. Ces changements sont relativement récents, disons qu'ils datent des 20 dernières années.

**Le sénateur Day :** Serait-il, selon vous, possible que les pressions exercées sur le Conseil du Trésor par des concurrents du secteur privé puissent être dues au fait que le Corps des commissionaires comprend maintenant des gens qui ne sont pas d'anciens militaires? Était-ce là leur argument pour soutenir qu'il faut bien imposer une limite?

**Capt. Guindon:** There might have been some of that. However, having had the opportunity to have had some exchanges at the time, I think that, in true business fashion, those competitors were looking at the dollar sign much more than the number. They could have used that argument, but, at the end of the day, they are after a fair chunk of work to the tune of about \$250 million.

**Col. Sutherland:** There is no question in my mind — and I can say this as a volunteer, much as you are because you sit on the board — that our competitors, particularly the large multinationals that are headquartered offshore, are targeting us. We have lots of indications of that. It would make sense, from their perspective, to try to target our relationship with the federal government. That is a fair chunk of our business. They use direct competition in the bidding process — bidding on price and that kind of thing — but they also use the mechanism of access-to-information to try to get proprietary information from the government. We are a not-for-profit, accountable to government under the RFR for the portion of business we do with the federal government, and so they are trying to go through government departments to get proprietary information about how we conduct our business and make our business decisions.

We are constantly trying to ensure that the government departments we deal with, particularly PWGSC and others, understand the value that we bring to government and understand that we are not like a for-profit company. There is a different relationship there that is founded on this idea that, basically, we are trying to serve the same people.

**Senator Day:** This committee has heard evidence from the Department of National Defence, Canadian Forces and Veterans Affairs. They have explained to us how they are working much better together to inform retiring, or prospectively retiring, Armed Forces personnel, before they retire, about what is available for them. This is so that they will be able to gain meaningful employment following their career. They are particularly helping those Armed Forces personnel who have to retire by reason of injury. We are assured that all avenues are being covered. Yet you point out, as one of the items where we could better help and where there is cause for concern, your lack of ability to meet the needs of those veterans. That was your third item, and that, frankly, surprised me when I read it.

You have obviously made efforts to try to penetrate that wall between the roles of Veterans Affairs and DND.

**Capt Guindon :** Cela a peut-être joué. Je pense, cependant, puisque j'ai, à l'époque, pris part à une partie de ces pourparlers, que nos concurrents, en gens d'affaires avisés, pensaient beaucoup plus au chiffre d'affaires qu'à la composition des effectifs. Peut-être ont-ils effectivement avancé ces arguments, mais ce qu'ils lorgnent en fait c'est cette masse de revenus qui s'élève à environ 250 millions de dollars.

**Col Sutherland :** Il ne fait pour moi aucun doute — et je dis cela en tant que personne qui exerce ses fonctions à titre bénévole, comme vous d'ailleurs, puisque vous siégez au conseil — que nos concurrents, et notamment de grandes multinationales ayant leur siège social ailleurs, ont des vues sur nous. Nous en avons perçu de nombreux signes. De leur point de vue, il serait d'ailleurs logique de s'en prendre aux liens que nous entretenons avec le gouvernement fédéral. Cela représente en effet une bonne part de notre activité. Ils cherchent à nous concurrencer directement dans le cadre du processus d'adjudication — en faisant une offre, par exemple — mais ils essaient également, par le biais de la procédure d'accès à l'information, d'obtenir du gouvernement des renseignements exclusifs d'intérêt commercial. Entreprise à but lucratif, nous sommes tenus, selon les modalités qui accompagnent le droit de préemption, de rendre compte au gouvernement de la part de nos activités qui le concernent, et nos concurrents tentent donc d'obtenir des divers ministères les renseignements qu'ils possèdent sur notre mode de fonctionnement et sur la manière dont les décisions sont prises au sein de notre organisation.

Nous tâchons constamment de faire comprendre aux divers ministères fédéraux, et notamment à TPSGC, la valeur de notre apport et le fait que nous ne pouvons pas être assimilés à une entreprise commerciale ordinaire. D'où une différence de nature quant aux liens qui nous unissent, liens fondés sur le fait que nous sommes en réalité tous deux au service d'une même population.

**Le sénateur Day :** Notre comité a recueilli le témoignage de représentants du ministère de la Défense nationale, des Forces canadiennes et du ministère des Anciens Combattants. Ils nous ont expliqué qu'ils œuvrent désormais davantage de concert et parviennent à mieux informer les membres des forces armées qui partent à la retraite, ou qui envisagent un tel départ, avant même qu'ils ne partent, afin de leur faire connaître les possibilités qui leur sont offertes. Il s'agit justement de leur permettre de trouver un emploi intéressant après leur carrière militaire. Ils s'attachent particulièrement à aider les membres des Forces armées qui ont dû prendre leur retraite pour cause de blessure. On nous assure qu'à cet égard tout est fait. Pourtant, comme vous nous l'avez fait remarquer, il serait possible notamment d'améliorer les moyens que vous avez de communiquer avec les anciens combattants. C'était le troisième point sur lequel vous cherchiez notre soutien et je vous dis, franchement, que cela m'a surpris.

Il est clair que vous avez essayé de franchir le mur qui sépare les rôles des Anciens Combattants et du MDN.

**Col. Sutherland:** We have had some success on a very localized basis, based on the relationship between people in various divisions and the local base, in having access to the SCAN seminars, to provide a five-minute briefing to potential retirees.

**The Chair:** Give us the definition of the SCAN.

**Col. Briscoe:** The Second Career Assistance Network provides an opportunity for exiting service personnel to determine what best work they could look for, and it also assists them with the job search.

**Col. Sutherland:** I will ask Captain Guindon to provide an example to give you an idea of what that means.

**Capt. Guindon:** We have been denied access to the SCAN seminar here in Ottawa. In other bases in the country, in Valcartier, for example, they will invite the Commissionaires division of Quebec to make their five-minute pitch. Here we cannot. It is sporadic. It is not the same across the country.

We approached people about this over the past six years. I personally approached leaders of those organizations and tried to get access. For valid reasons of their own, they have decided that we cannot do that.

We have the Return to Work Program and the Return to Work MOU with the chief military personnel, which is fairly recent, about a year old. We have approximately 30 members who, over the last 12 months, have come to us at various places in the country, in transition to civilian work. Just a couple have remained with us, and the others have transitioned. We believe there is a lot more that we can do. There are programs like TAP, the Transition Assistance Program, which we have not been very successful with. I am sure some of that is due to our own shortcomings. We believe that a lot more could be done.

**Col. Sutherland:** There is quite a natural reluctance on the part of the Department of National Defence to provide preferred access. They probably see us as being a sort of private sector organization. There are also privacy concerns about providing information about potential retirees.

In part, there needs to be a better understanding at DND and at Veterans Affairs Canada that we are not private sector. We are not-for-profit, and we are governed by veterans for veterans. That is our raison d'être. Our social mandate has not changed and is the thing that governs us entirely. We can provide a valuable service to veterans in that critical transition period. Whether they choose to pick up on the knowledge that we are there to help them

**Col Sutherland :** Sur un plan tout à fait local, nous y sommes quelquefois parvenus, en raison des liens qui existent entre les membres de nos diverses divisions et le personnel de la base, et avons ainsi pu participer à des séminaires sur la transition, où nous avons pu présenter un exposé de cinq minutes aux personnes envisageant de prendre leur retraite.

**Le président :** Pourriez-vous nous dire en quoi consistent ces séminaires sur la transition.

**Col Briscoe :** Il s'agit du service de préparation à une seconde carrière, qui a pour but d'aider les militaires qui vont quitter les Forces canadiennes à décider des emplois qui leur conviendraient le mieux, et de les aider à en trouver un.

**Col Sutherland :** Je vais demander au capitaine de vaisseau Guindon de vous donner un exemple de la situation dans laquelle nous nous trouvons à cet égard.

**Capt Guindon :** À Ottawa, on nous a refusé le droit de participer à un séminaire sur la transition. Ailleurs, à la base de Valcartier, par exemple, les représentants de notre division du Québec sont invités à présenter un exposé de cinq minutes. Ici, nous n'en avons pas la possibilité. La situation à cet égard varie d'une région à l'autre. C'est plutôt irrégulier.

Au cours des six dernières années, nous avons multiplié les prises de contact. J'ai moi-même contacté les dirigeants des organisations en question pour tenter d'élargir notre accès. Pour des raisons qui leur appartiennent, ils ont décidé de ne pas nous en donner la possibilité.

Il y a le Programme de retour au travail, ainsi que le protocole d'entente Retour au travail que nous avons signé, il y a environ un an, avec le chef de l'administration du personnel militaire. Au cours des 12 derniers mois, environ 30 membres des Forces canadiennes nous ont rejoints dans diverses régions du pays dans le cadre de leur transition à la vie civile. Quelques-uns seulement sont restés avec nous, les autres ayant rejoint le secteur privé. Nous pensons être en mesure d'en faire beaucoup plus en ce domaine. Puis, il y a des programmes tels que le Programme d'aide à la reconversion, PAR, à l'égard duquel nos efforts n'ont guère jusqu'ici abouti. Sans doute est-ce dans une certaine mesure, de notre faute, mais nous estimons qu'on pourrait en faire beaucoup plus.

**Col Sutherland :** Le ministère de la Défense nationale hésite naturellement à nous accorder un accès préférentiel. Sans doute nous considère-t-il comme une simple entreprise du secteur privé. Ajoutons que, les renseignements sur les membres des Forces canadiennes qui envisagent de partir à la retraite constituent des renseignements personnels.

Il faudrait que le MDN et les Anciens Combattants comprennent que nous ne faisons pas partie du secteur privé. Nous sommes une organisation à but non lucratif, dirigée par des anciens combattants et œuvrant dans l'intérêt des anciens combattants. C'est notre raison d'être. Notre mission sociale n'a pas changé, et cet objectif demeure la pierre angulaire de notre activité. Nous sommes en mesure d'apporter aux anciens

with employment, we are not an employment agency. We are businesses that employ veterans. We are the largest single employer of veterans in the country. In fact, Ottawa division is the largest single employer of veterans in the Ottawa area.

**Senator Day:** Would the new MOU on the Return to Work Program that you have signed with National Defence not give you a new opportunity to deal with Veterans Affairs and National Defence?

**Col. Briscoe:** Yes; and it has done that. We have worked with both Veterans Affairs Canada and the National Defence Return to Work Program authorities. We have connected with them at each of the base levels, where the first contact is initiated. The program is not meant for everyone. In particular, it assists an injured soldier in his return to the workplace. The thinking of sociologists and psychologists has indicated that the sooner an individual gets back to work, the better his rehab might work. However, the program is not for everyone. The take-up has been slow. Over a year we have had 30 people come back to us. They spend a period of time with us when they feel comfortable and then decisions are made about their career. Do they go back to their units or will they eventually leave the forces? We feel encouraged by that program, but it is not a panacea for us drawing and having access to the broader base.

The relationship that exists between us and the Canadian Forces is almost at the base division level. At some bases and divisions it works quite well; in others it does not. What we mean is that we are looking for a consistency in that approach.

**Senator Day:** This is a broad question, but I will try to be brief. We have dealt with post-traumatic stress disorder in our studies here on many occasions. PTSD does not always manifest itself immediately upon retirement. What steps are you taking within and outside this program for hiring retired personnel to recognize PTSD and provide support? They would become members and employees of your organization, but this injury may only manifest itself down the road.

**Col. Sutherland:** Before I hand it over to Captain Guindon, in broad strokes, the fact is we employ veterans who are increasingly used to the idea of post-traumatic stress. I do not mean that in a cavalier way because it is of critical importance to the success of military units. The veterans we are bringing into our organization today and veterans that have been in the organization for a while are probably hypersensitive to it, even more so than would be the case of an isolated veteran or two working in a large public sector organization. A large portion of us come from the same

combattants une aide précieuse lors de leur transition à la vie civile. Ils doivent savoir que nous sommes là pour les aider à trouver un emploi, mais que nous ne sommes pas une agence de placement. Nous sommes une entreprise qui engage des anciens combattants. Au Canada, nous sommes ceux qui emploient le plus d'anciens combattants. J'ajoute que la division d'Ottawa est, dans cette région, le plus gros employeur d'anciens combattants.

**Le sénateur Day :** Le nouveau protocole d'entente sur le Retour au travail, que vous venez de signer avec la Défense nationale, ne vous offre-t-il pas une nouvelle occasion de vous entendre en ce domaine avec les Anciens Combattants et la Défense nationale?

**Col Briscoe :** Oui, et nous l'avons fait. Nous nous sommes concertés, tant à Anciens Combattants Canada qu'à la Défense nationale, avec les responsables du Programme de retour au travail. Nous avons pris contact avec eux dans les diverses bases, là où a été effectué le premier contact. Ce programme ne s'adresse pas à tout le monde. Il est notamment là pour aider les soldats blessés à retrouver une activité professionnelle. Selon les sociologues et les psychologues, plus on parvient à retrouver rapidement un emploi, plus la réadaptation a de chances de réussir. Cela dit, ce programme n'est pas pour tout le monde et l'enrôlement progresse assez lentement. En un an, ils sont 30 à nous avoir recontactés. Ils passent un certain temps avec nous, jusqu'à ce qu'ils se sentent suffisamment à l'aise pour faire un choix de carrière. Vont-ils décider de réintégrer leur unité d'origine, ou vont-ils quitter les Forces? Nous sommes encouragés par ce programme, mais ce qu'il nous faudrait, c'est un meilleur accès à un bassin plus large de participants.

Les liens entre nous et les Forces canadiennes se nouent presque exclusivement au niveau de la base et de la division. Entre certaines bases et certaines divisions des commissionnaires, les choses se passent bien, mais parfois, ce n'est pas le cas. Nous voudrions davantage de cohérence.

**Le sénateur Day :** C'est une question compliquée, mais je vais tenter d'être bref. Nous avons souvent eu, dans le cadre de nos études, à nous pencher sur le syndrome de stress post-traumatique. Le SSPT ne se manifeste pas toujours immédiatement lors du départ à la retraite. Quelles mesures prenez-vous, à la fois dans le cadre de ce programme et ailleurs, pour engager des anciens combattants capables de reconnaître les signes du SSPT et d'apporter une aide à ceux qui en sont atteints? Je parle là de membres et d'employés de votre organisation, chez qui ce trouble ne se manifesterait qu'ultérieurement.

**Col Sutherland :** Je vais demander au capitaine de vaisseau Guindon de répondre, mais, avant cela, je tiens à préciser que nous avons de plus en plus à notre service des anciens combattants qui savent fort bien ce qu'est le syndrome post-traumatique. Je n'entends par cela rien de désinvolte, étant tout à fait conscient de l'importance critique que revêt, pour le succès des unités militaires, la compréhension de ce qu'est le stress post-traumatique. Les anciens combattants qui rejoignent aujourd'hui notre organisation, ainsi que les vétérans qui sont dans nos rangs

background where post-traumatic stress has been and continues to be a significant issue. As an organization, we are probably more sensitive to it than others who employ veterans.

**Capt. Guindon:** Absolutely. What you said is quite true. For example, in Ottawa we hired some veterans who did not know about it and it came upon them after the hiring process. What mechanisms and supports do we provide? We are an organization of veterans, as Col. Sutherland said, so we understand the issue better. We have also changed with society as well. We are more aware. We will direct the person to the right medical authorities. In fact, I had a case with a young soldier who had returned from Bosnia. He is still with us after six years. Twice he had to go back to the medical authority. He is quite functional now, and the program is working well. There are laws that we have to recognize to ensure that we protect others. We do quite well.

**Senator Day:** I am glad to hear that.

**Senator Manning:** Thank you for your presence here today. You have given us some great information. Many of my concerns and questions have been addressed by my colleagues.

Could you elaborate on a couple of things for me, please? Several witnesses have appeared before us on many different issues and commented on the New Veterans Charter. Several of you today have passed the same comment with regard to the challenges you face with the New Veterans Charter. Could you elaborate on that for us? As we all know, it is a changing world. The employment opportunities are much different today than they were 20 or 30 years ago. Technology has changed the way we live and operate. From an overseer point of view at your organization, what are a couple of the major challenges that you face where government could assist in respect of employment opportunities available now?

**Capt. Guindon:** With regard to the new veterans, I see opportunity. They bring a required skill set, which we did not have, to the service industry where we operate. Of course, that service industry is quite cutthroat. In some parts of the country, it is not regulated, while in other parts, it is regulated. There is a mixed balance. In some areas the regulations include training standards but in others it does not. We are faced with those differences because our footprint is from coast to coast. New veterans bring not only skill sets but also a drive to work. They

depuis un certain temps déjà, sont sans doute particulièrement sensibles à ce genre de troubles, plus encore que ne le seraient un ou deux anciens combattants travaillant dans une grande organisation du secteur public. Un grand nombre d'entre nous sommes issus du milieu où le stress post-traumatique a posé et continue de poser des difficultés particulières. Nous sommes sans doute, en tant qu'organisation, plus attentifs à cela que les autres chez qui peuvent travailler des anciens combattants.

**Capt Guindon :** C'est vrai. Ce que vous avez dit est parfaitement exact. C'est ainsi qu'à Ottawa, certains des anciens combattants que nous avons engagés, ne se sont aperçus qu'après coup qu'ils éprouvaient de tels troubles. Quelles sortes de mesures pouvons-nous prendre, quelle sorte d'aide pouvons-nous leur fournir? Nous sommes, comme le rappelait le colonel Sutherland, une organisation d'anciens combattants et, cela étant, nous avons une compréhension plus aiguë du problème. La société a changé et nous avons nous aussi évolué. Nous sommes davantage conscients des difficultés que cela présente et sommes en mesure d'orienter les individus concernés vers les services médicaux qui conviennent. Je cite le cas d'un jeune soldat de retour de Bosnie. Six ans plus tard, il est encore des nôtres. À deux reprises, il a dû à nouveau consulter des médecins. Il fonctionne maintenant de manière tout à fait satisfaisante et le programme donne de bons résultats. Il nous appartient, d'ailleurs, de par la législation en vigueur, de veiller à la protection d'autrui. C'est ce que nous faisons.

**Le sénateur Day :** Je suis heureux de vous l'entendre dire.

**Le sénateur Manning :** Je tiens à vous remercier d'être venus témoigner. Vous nous avez fourni de très utiles renseignements. Bon nombre des questions et des préoccupations dont j'entendais faire état ont déjà été évoquées par mes collègues.

Je vous demanderais, cependant, de nous apporter un certain nombre de précisions. Plusieurs des témoins qui ont comparu lors de notre examen de diverses questions, nous ont fait part de leurs observations sur la Nouvelle Charte des anciens combattants. Plusieurs d'entre vous ont aujourd'hui fait les mêmes observations au sujet des difficultés que soulève la Nouvelle Charte des anciens combattants. Pourriez-vous nous en dire un peu plus à cet égard? Nous savons tous que le monde est en pleine transformation. Les perspectives d'emploi sont très différentes de ce qu'elles étaient il y a 20 ou 30 ans. Le progrès technique a transformé notre mode de vie et notre mode de fonctionnement. Pourriez-vous, puisque vous avez des activités de votre organisation, une vue d'ensemble, nous dire quelles seraient quelques-unes des principales difficultés que le gouvernement pourrait vous aider à résoudre pour ce qui est des possibilités d'emploi?

**Capt Guindon :** Pour les nouveaux anciens combattants, les choses se présentent plutôt bien. Ils apportent à notre secteur d'activité des compétences qu'auparavant nous ne possédions pas. Cela dit, la concurrence dans ce secteur est acharnée. Dans certaines régions du pays, ce secteur n'est pas réglementé, alors qu'il l'est dans d'autres. La situation est donc diverse. Dans certaines régions, la réglementation en vigueur prévoit des normes de formation, alors que ce n'est pas le cas ailleurs. Étant donné que notre activité s'exerce sur l'ensemble du territoire national, il

are younger and need to work, in many cases. They do not come to us because it is a supplement to something else. They truly need to work for a living.

As a result of those opportunities, we were able to create a new business line, as I mentioned earlier. One problem is that the new business line where we employ new veterans with skill sets are not "accounted for" in the framework under which we are regulated. In a way, we are providing meaningful and more challenging business and work opportunities, while on the other hand we are penalized for it. We would like to rectify this going forward.

**Col. Sutherland:** That is probably the single biggest thing. The security business has evolved, and we have evolved. We are no longer in the guarding business, although much of the business we do is guarding. We are in the security solutions business, which encompasses the whole range of things that Captain Guindon talked about earlier, everything from traditional guarding through to investigations and background checks.

For example, why would the government not ask us to do background checks as a cost-effective option? We have the skills and the people to do it, most of whom are veterans. That is the background they come from. There should be the flexibility under the RFR to include security solutions as opposed to guarding. That would be most helpful to the government.

**Senator Manning:** I understand that the RFR will be renewed in 2016.

**Col. Sutherland:** That is correct.

**Senator Manning:** When will the negotiations start and who will be involved? You may require the assistance of this committee in the furtherance of some of your concerns. Negotiations can be tough. What is the process?

**Col. Briscoe:** We believe that the file will be reopened in late 2013 or early 2014. There is a Treasury Board policy related to the common services policy that gives us right of first refusal. They will go through a process of examination at that time.

It will be important for us, when going through the negotiations, to look at an expansion of what is in the National Master Standing Offer in order to find opportunities to move from strictly security guarding to security solutions.

**Col. Sutherland:** If the negotiations can be based on interests, and if the government would be willing to find a balanced solution that meets its needs in terms of competitiveness, accountability, et cetera, given the value that we bring to the government as a no-cost option that serves veterans, that would be useful.

nous faut prendre en compte ces différentes situations. Non seulement les nouveaux anciens combattants possèdent-ils tout un ensemble de compétences, mais ils ont en outre de l'ambition. Souvent, il s'agit de gens plus jeunes qui ont besoin de travailler. Ils ne cherchent pas chez nous un simple complément de revenu, mais ont véritablement besoin de gagner leur vie.

Cet éventail plus large de compétences nous a permis, comme je le disais tout à l'heure, de créer une nouvelle gamme de services. Mais cette nouvelle gamme pose un problème lorsque nous engageons des anciens combattants dont les nouvelles compétences ne s'inscrivent pas dans le cadre des dispositions régissant notre activité. Nous avons pu créer des emplois plus intéressants, mais cela nous vaut d'être pénalisés. Or, nous souhaiterions que cette situation soit corrigée.

**Col Sutherland :** C'est là le point essentiel. Le secteur de la sécurité a évolué et nous avons évolué avec lui. Nous ne sommes plus une entreprise de gardiennage, même si cela reste un pan très important de notre activité. Nous sommes une entreprise de sécurité, terme qui comprend tout un éventail d'activités allant, comme le capitaine de vaisseau Guindon le disait tout à l'heure, des activités traditionnelles de gardiennage, aux enquêtes et à la vérification des références et des antécédents.

Cela étant, pourquoi le gouvernement, compte tenu du rapport coût-efficacité de nos opérations, ne nous confierait-il pas la vérification des antécédents? Nous avons les compétences et les gens nécessaires, dont une majorité d'anciens combattants. Le droit de préemption devrait s'appliquer non seulement aux activités de gardiennage, mais aux mesures de sécurité en général. Le gouvernement y aurait tout intérêt.

**Le sénateur Manning :** Je crois savoir que le droit de préemption doit être reconduit en 2016.

**Col Sutherland :** C'est exact.

**Le sénateur Manning :** Quand les négociations vont-elles débuter et qui va y participer? Peut-être aurez-vous besoin de l'aide du comité pour faire passer votre message. La négociation peut être ardue. Comment cela doit-il se passer?

**Col Briscoe :** Le dossier doit, semble-t-il, être rouvert fin 2013 ou début 2014. La politique du Conseil du Trésor sur les services communs nous accorde un droit de préemption. Cela va faire l'objet d'un réexamen.

Ce que nous souhaiterions obtenir, lors des négociations, c'est un élargissement des dispositions inscrites dans l'Offre à commandes principale et nationale afin que nous ne soyons pas limités à des activités de gardiennage, mais puissions englober l'ensemble des services de sécurité.

**Col Sutherland :** Il serait bon que les négociations prennent en compte les intérêts de part et d'autre, et que le gouvernement accepte une solution équilibrée qui répondrait à ses besoins au plan de la compétitivité, au plan des obligations redditionnelles et à divers autres égards, sans perdre de vue que cela rend service aux anciens combattants sans rien coûter de plus au gouvernement.



**Senator Manning:** You said that you negotiate each year even though the plan is in place for several years.

**Capt. Guindon:** Yes. The billing in the contract that we have with the government, the National Master Standing Offer, is negotiated every year.

**Senator Manning:** Although it is in place for several years?

**Capt. Guindon:** Yes.

**Col. Sutherland:** The National Master Standing Offer exists under the auspices of the RFR, which is negotiated less often, but still regularly.

**The Chair:** The steering committee will be meeting on this subject. We will quite likely ask for a second round on the commissionaires because of the vast information to be gathered from them and from other businesses that do business with them.

How many of the veterans in the Corps of Commissionaires are reservists?

**Col. Sutherland:** We do not distinguish between regular and reserve.

**The Chair:** Excellent. That is the answer I was looking for. However, recruitment is more complex?

**Capt. Guindon:** In Ottawa, approximately 30 per cent of new hires are reservists.

**Senator Plett:** Mr. Chair, you will have my support at the steering committee meeting on that proposal.

You mentioned earlier that there were cases when you need bilingual people, or is it always the case that you need bilingual people?

**Capt. Guindon:** It is always the case where the position deals with the public. As an example of the evolution of security, we operate many of the security operation centres for our clients, including government departments. For those positions bilingualism is not required, but control access points require bilingualism. If it is a two-person position, at least one must be able to communicate in both official languages.

**Senator Plett:** Does that same rule apply in Quebec?

**Capt. Guindon:** It is easier in Quebec. The Ottawa division operates in Gatineau where we have about 510 commissionaires. In most instances, as long as they can speak French we can get away with the other official language.

**Senator Plett:** What is good for one should be good for the other. I think that in many cases in Ottawa also they would be able to operate if they could speak only English.

**Le sénateur Manning :** Vous disiez tout à l'heure que vous aviez à négocier chaque année, bien qu'il s'agisse d'un plan soit pluriannuel.

**Capt Guindon :** En effet. Les chiffres de notre contrat avec le gouvernement, dans le cadre de l'Offre à commandes principale et nationale, sont négociés chaque année.

**Le sénateur Manning :** Bien qu'il s'agisse d'un contrat pluriannuel?

**Capt Guindon :** Oui.

**Col Sutherland :** L'Offre à commandes principale et nationale relève de notre droit de préemption, qui fait moins souvent l'objet de négociations, mais qui est néanmoins renégocié régulièrement.

**Le président :** Le comité de direction va se réunir pour examiner la question. Il est fort probable que nous demandions aux commissionnaires de comparaître une deuxième fois étant donné la quantité de renseignements que nous allons devoir leur demander de fournir, à eux ainsi qu'à d'autres entreprises qui ont affaire avec eux.

Au Corps des commissionnaires, combien d'anciens combattants sont des réservistes?

**Col Sutherland :** Nous ne faisons aucune distinction entre les membres de la Force régulière et les réservistes.

**Le président :** Excellent. C'est justement ce que je voulais vous entendre dire, mais cela ne complique-t-il pas le recrutement?

**Capt Guindon :** À Ottawa, environ 30 p. 100 des personnes que nous engageons sont des réservistes.

**Le sénateur Plett :** Monsieur le président, j'entends vous soutenir sur ce point lors de la réunion du comité de direction.

Vous disiez tout à l'heure qu'il vous faut parfois offrir les services d'un personnel bilingue. Est-ce toujours le cas?

**Capt Guindon :** C'est toujours le cas lorsque nos commissionnaires ont affaire au public. L'évolution des besoins en matière de sécurité fait, par exemple, que bon nombre de nos clients, y compris des ministères, nous ont chargés d'assurer le fonctionnement de leur centre des opérations de sécurité. Il n'est pas nécessaire que nous y affections des gens bilingues. Les personnes chargées du contrôle des points d'accès, par contre, doivent être bilingues. Si c'est un poste à deux, au moins l'un des deux doit être en mesure de communiquer dans les deux langues officielles.

**Le sénateur Plett :** Cette règle s'applique-t-elle également au Québec?

**Capt Guindon :** Au Québec, les choses sont plus faciles. La division d'Ottawa couvre aussi Gatineau, où travaillent environ 510 commissionnaires. Dans la plupart des cas, s'ils parlent le français, on peut les dispenser de parler l'autre langue officielle.

**Le sénateur Plett :** Ce qui est bon pour l'un devrait être bon pour l'autre. J'estime que dans de nombreux cas, à Ottawa, ils devraient pouvoir travailler même s'ils ne parlent que l'anglais.

I believe that if they need to be bilingual in Ottawa or in any other place in the country, they should be bilingual in all parts of the country. I live in Gatineau and I would not be able to communicate with them if they could speak only French.

**Capt. Guindon:** In most cases we are able to provide bilingual guards. We subsidize language training.

**The Chair:** It is interesting that with the New Veterans Charter, Veterans Affairs has hired a civilian agency to find employment for veterans. Yet, we have an entity here that has an arrangement that is far less formal than it should be with regard to injured veterans. Remember that Veterans Affairs Canada only handles injured veterans. Veterans who are not injured do not automatically fall under Veterans Affairs Canada's listing. That is why there is some complexity in the follow-up to this.

Gentlemen, this has been magnificent. Thank you very much for your clear and consist comments. We will require you and others witnesses to return here as this is an element that we have not explored in enough detail. Thank you again.

**Col. Sutherland:** Thank you very much for the opportunity.

(The committee adjourned.)

---

OTTAWA, Wednesday, November 2, 2011

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

**Senator Donald Neil Plett** (*Deputy Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Deputy Chair:** Honourable senators, I declare the meeting in session. Welcome to the meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs.

I am Senator Don Plett, from Manitoba, and I am the deputy chair of this committee. Today we are hearing from representatives of the Veterans Review and Appeal Board.

The board was created by Parliament in 1995 to provide veterans and other applicants with an independent avenue of appeal for disability decisions made by Veterans Affairs Canada. To achieve this, the board operates at arm's length from the VAC. Its work is governed by the Veterans Review and Appeal Board Act and the Veterans Review and Appeal Board Regulations.

D'après moi, si l'on exige qu'ils soient bilingues à Ottawa, ou ailleurs, on devrait exiger la même chose dans tout le Canada. J'habite Gatineau, mais s'ils ne parlent que français, je ne serai pas capable de communiquer avec eux.

**Capt Guindon :** Nous sommes la plupart du temps en mesure de fournir des gardes bilingues. Nous assurons par ailleurs leur formation linguistique.

**Le président :** Il est curieux que, dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, Anciens Combattants Canada ait fait appel à une agence de placement civile. Pourtant, nous avons en vous une organisation à laquelle on recourt bien trop peu pour ce qui a trait aux anciens combattants blessés. Ne perdons pas de vue que le ministère des Anciens Combattants ne s'occupe que des anciens combattants blessés. Les autres ne sont pas automatiquement inscrits auprès du ministère. Notre examen de la question est, pour cela, assez compliqué.

Messieurs, la séance qui vient de se dérouler a été des plus intéressantes. Je tiens à vous remercier de la clarté et de la cohérence de vos observations. Nous allons vous demander, à vous ainsi qu'à d'autres témoins, de revenir car nous souhaitons réunir davantage de données sur la question. Encore une fois, merci.

**Col Sutherland :** Nous vous remercions de l'occasion qui nous a été donnée.

(La séance est levée.)

---

OTTAWA, le mercredi 2 novembre 2011

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

**Le sénateur Donald Neil Plett** (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le vice-président :** Chers collègues, je déclare la séance ouverte. Bienvenue à la séance du Sous-comité des anciens combattants.

Je m'appelle Don Plett et je représente le Manitoba au Sénat. Je suis vice-président du comité. Nous accueillons aujourd'hui des représentants du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), le TACRA.

Le TACRA a été créé en 1995, par une loi du Parlement, dans le but d'offrir aux anciens combattants et aux autres demandeurs un processus d'appel en ce qui concerne les décisions sur les prestations d'invalidité rendues par Anciens Combattants Canada. Pour atteindre cet objectif, l'organisme est indépendant d'ACC et est régi par la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et par le Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

We will be hearing today from John D. Larlee, Chair; Dale Sharkey, Director General; and Laura Kell, Acting Director Legal Services, Veterans Review and Appeal Board.

Welcome to all three of you and thank you for accepting our invitation to appear. We will invite you to make your presentation, after which we will ask senators to direct some questions to you.

With that, Mr. Larlee, the floor is yours.

[*Translation*]

**John D. Larlee, Chair, Veterans Review and Appeal Board:** Good afternoon, everyone. Thank you for giving me the opportunity to speak to you today about the work of the Veterans Review and Appeal Board.

[*English*]

Canada has a long history of providing veterans and their families with an independent appeal process for disability pension decisions to ensure they receive the benefits they so rightly deserve.

[*Translation*]

Today, it is the Veterans Review and Appeal Board that plays this important role.

[*English*]

The board supports veterans, members of the Canadian Forces and the RCMP and their families in obtaining benefits for service-related disabilities. We carry out this mandate by offering two levels of appeal for disability decisions made by Veterans Affairs Canada. These decisions relate to veterans' entitlement to disability benefits and to the assessment of medical impairment caused by their disabilities. We also hear final appeals for War Veterans Allowance decisions.

Only 10 to 15 per cent of the 40,000 decisions made by the department each year are appealed to our board. As an independent body, we have the authority to change a decision if the evidence supports it. That said, our work is bound by the laws enacted by Parliament to govern the disability benefit program for our Canadian veterans.

Our appointed board members bring a cross section of experience and education to their work. The board's merit-based selection process states a preference for members with military, medical, policing or legal backgrounds, in recognition of the work we do and the people we serve.

The veteran needs only to be "dissatisfied" with a disability decision to ask for a hearing before the board. Each case heard by the board is based on one individual's unique circumstances, such as medical condition, type of service and supporting evidence.

Nous entendrons aujourd'hui des représentants du TACRA, soit John D. Larlee, président, Dale Sharkey, directrice générale, et Laura Kell, directrice par intérim des Services juridiques.

Bienvenue à vous trois. Merci d'avoir accepté notre invitation. Nous vous donnerons l'occasion de faire un exposé, puis les sénateurs vous poseront des questions.

Sur ce, monsieur Larlee, vous avez la parole.

[*Français*]

**John D. Larlee, président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :** Bon après-midi à tous. Je vous remercie de me donner l'occasion aujourd'hui de vous parler des travaux du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

[*Traduction*]

Le Canada offre depuis longtemps aux anciens combattants et à leur famille un processus indépendant d'appel en ce qui concerne les décisions sur les prestations d'invalidité pour s'assurer qu'ils reçoivent les prestations qu'ils méritent pleinement.

[*Français*]

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) remplit aujourd'hui ce rôle important.

[*Traduction*]

Le TACRA aide les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes, les membres de la GRC et leurs familles à obtenir des prestations pour une invalidité liée au service. Nous nous acquittons de notre mandat en offrant deux niveaux d'appel en ce qui concerne les décisions sur les prestations d'invalidité rendues par AAC. Ces décisions portent sur l'admissibilité des anciens combattants aux prestations d'invalidité et l'évaluation d'un problème médical lié au service. Nous sommes aussi le dernier niveau d'appel des décisions ayant trait aux allocations aux anciens combattants

Seulement de 10 à 15 p. 100 des 40 000 décisions rendues annuellement par le ministère sont portées en appel devant notre tribunal. En tant qu'organisme indépendant, nous avons le pouvoir de modifier une décision si nous avons des preuves justificatives. Cela dit, notre travail est assujéti aux lois adoptées par le Parlement en ce qui a trait au programme de prestations d'invalidité des anciens combattants.

Nos membres, qui sont nommés, possèdent une éducation et un bagage professionnel variés. La nomination des membres est fondée sur le mérite, et sont préférés des membres ayant des antécédents dans les milieux militaire, médical, policier ou juridique, étant donné la nature de notre travail et des gens que nous servons.

Un ancien combattant n'a qu'à être insatisfait d'une décision sur les prestations d'invalidité pour en appeler devant notre tribunal. Chaque demande entendue par le tribunal se fonde sur la situation propre à la personne, notamment les problèmes médicaux, le type de service et les preuves à l'appui.

The board's appeal process is non-adversarial, meaning that no one argues against the veteran. Board members may ask questions to make sure they understand the veteran's situation and its relationship to service.

At board hearings, veterans bring forward any new information related to their situation. They have access to free legal representation to make arguments in support of their application for disability benefits.

The review hearing is the first level of redress at the board. It is the only time in the process when applicants may appear and testify about the facts of their case. To make it easier for applicants to attend in person, our members conduct review hearings in more than 30 locations across Canada.

The oral testimony given by the veteran at his review hearing can have a significant effect on the outcome. This is new evidence that was not available to the departmental adjudicator. For example, the veteran may be able to explain confusion in his medical records or provide details about the circumstances of his injury that were not in the file. At the review hearing, the veteran is given the last word.

Last year, the board varied the department's decision in 50 per cent of its review decisions. This high success rate is a reflection of the value of this level — namely, the opportunity for the veteran to testify, to submit new information, to be represented and to have doubt resolved in the veteran's favour.

In most cases, these varied decisions resulted in a financial boost to a veteran's benefits. If the applicant is not satisfied with his review decision, he can appeal it.

*[Translation]*

The appeal hearing is a completely new process. It is held before a board whose members did not participate in the review hearing. The act does not permit applicants to testify in person again, but they may submit written comments or present new information.

The appeal hearing provides their representatives another opportunity to present arguments or evidence in support of the veteran's claim. Last year, the Board varied the previous decision in 33 per cent of its appeal decisions.

A good number of cases were won because the veterans were able to provide a credible medical opinion linking their disability to their service. This evidence is often missing at the review stage and Board members note it in their review decisions.

Le processus d'appel du tribunal est non accusatoire, c'est-à-dire que personne ne se prononce contre l'ancien combattant. Les membres du tribunal peuvent poser des questions pour s'assurer de bien comprendre la situation de l'ancien combattant et le lien avec son service.

Au cours de l'audience, l'ancien combattant présente les nouveaux faits liés à sa situation. Il a le droit d'être représenté gratuitement pour présenter des arguments à l'appui de sa demande de prestations d'invalidité.

L'audience de révision est le premier niveau d'appel du tribunal. C'est la seule occasion au cours du processus où le demandeur peut être présent et témoigner des faits de son dossier. Pour faciliter la présence sur place du demandeur, nos membres tiennent des audiences de révision dans plus de 30 villes canadiennes.

Le témoignage de l'ancien combattant au cours de l'audience de révision peut avoir un effet considérable sur la décision. Il s'agit d'un nouvel élément de preuve auquel l'évaluateur du ministère n'avait pas accès. Par exemple, l'ancien combattant peut expliquer les disparités entre ses dossiers médicaux ou donner des détails sur les circonstances entourant sa blessure qui n'apparaissent pas dans le dossier. À l'audience de révision, l'ancien combattant a le dernier mot.

L'année dernière, le tribunal a modifié la décision du ministère dans la moitié de ses décisions de révision. Le taux élevé de succès démontre le bien-fondé du processus d'appel, à savoir de donner l'occasion à un ancien combattant de témoigner, de fournir de nouveaux renseignements, d'être représenté et de se voir accorder le bénéfice du doute.

Dans la majorité des cas, les prestations accordées à l'ancien combattant ont été augmentées. Si le demandeur n'est pas satisfait de la décision de révision, il peut en appeler.

*[Français]*

L'audience d'appel est une procédure entièrement nouvelle. Elle est tenue devant un comité de membres qui n'ont pas participé à l'audience de révision. La loi ne permet pas aux demandeurs de témoigner de nouveau en personne, mais ils peuvent soumettre des observations écrites ou présenter de nouveaux renseignements.

L'audience d'appel donne une autre occasion au représentant de présenter des arguments ou des preuves à l'appui de la demande de l'ancien combattant. L'an dernier, le tribunal a modifié la décision précédente dans 33 p. 100 de ses décisions d'appel.

Bon nombre de ces causes ont été remportées parce que les anciens combattants ont pu fournir un avis médical crédible faisant le lien entre leur invalidité et leur service. Cet élément de preuve est souvent manquant au niveau de la révision, et les membres du comité le notent dans leur décision de révision.

[English]

In every review and appeal case, our board members apply the rules of evidence found in section 39 of our legislation. They draw favourable inferences from the evidence provided by the veteran. They accept uncontradicted evidence that they consider to be credible in the circumstances; and if they have any doubt about whether the case is made, they resolve it in favour of the veteran.

Despite the many generous aspects of the legislation, some cases will not be successful. However, the door remains open for the veteran to bring forward significant and relevant new evidence that may come to light at a later date. If applicants have exhausted all their redress options at the board and remain dissatisfied, they have the right to apply to the Federal Court of Canada for a judicial review of the decision.

We recognize that there are some misconceptions about the role of the Federal Court with respect to our decisions. The Federal Court is looking at individual cases and deciding whether the board properly performed its function in making the decision.

For example, the court may decide the board did not address relevant evidence in its decision. It may also decide the board made a reasonable decision and dismiss the application for judicial review.

Last year, 13 of the board's decisions were brought forward by veterans for a review by the Federal Court. This represents less than two per cent of the 1,100 decisions that were eligible to be reviewed. We also received 13 rulings from the court that were pending from previous years. Of these, the court asked the board to rehear nine applications and dismissed four.

If the court rules that the board made an error in the way we handled a case, it will tell us to rehear it with specific directions. These might be that a different panel should conduct the new hearing or that the board should perform a more careful analysis of a certain piece of evidence or point of law.

In some cases, the board will rehear the case on its own merits and still be unable to vary the previous decision.

The reality is that the board deals with the most complex and challenging cases. We do not see cases that demonstrate a clear link between the disability and the service. We do not deal with cases that fit easily into the assessment tables.

These straightforward cases are dealt with by the department at first application or, increasingly, through a departmental review if the veteran has new evidence.

Rising favourability rates at the department means the cases we see are more complex than ever before.

[Traduction]

Dans le cas d'audiences de révision ou d'appel, les membres du tribunal appliquent les règles régissant la preuve, soit l'article 39 de la loi. Ils tirent les conclusions les plus favorables possible des éléments de preuve qui leur sont présentés par l'ancien combattant; ils acceptent tout élément de preuve non contredit qui leur semble vraisemblable en l'occurrence; et s'ils ont le moindre doute, ils tranchent en faveur de l'ancien combattant.

En dépit des nombreuses largesses de la loi, certains n'auront pas gain de cause. Toutefois, les anciens combattants ainsi déboutés devant le tribunal ont toujours la possibilité de revenir plus tard s'ils ont de nouveaux faits pertinents et probants à présenter. Le demandeur qui a épuisé tous ses recours auprès du TRACA et qui demeure insatisfait a le droit de demander un contrôle judiciaire de la décision à la Cour fédérale du Canada.

Nous reconnaissons que certains ont une compréhension erronée du rôle de la Cour fédérale en ce qui a trait à nos décisions. La Cour fédérale examine les dossiers et juge si le tribunal a procédé de la bonne façon pour prendre sa décision.

Par exemple, la Cour fédérale peut décider que le tribunal n'a pas tenu compte de preuves pertinentes dans sa décision. Elle peut aussi juger que le tribunal a rendu une décision raisonnable et décider de ne pas recevoir la demande de contrôle judiciaire.

L'année dernière, 13 décisions du tribunal ont fait l'objet d'une demande de contrôle judiciaire, soit moins de 2 p. 100 des 1 100 décisions recevables par la Cour fédérale. De plus, la Cour fédérale a rendu 13 décisions issues de demandes faites les années précédentes. De ces demandes, la Cour fédérale a demandé au tribunal d'en réinstruire neuf et a décidé d'en rejeter quatre.

Si la cour juge que le tribunal a commis une erreur dans son traitement de la demande, elle lui ordonne de la réinstruire, en lui donnant certaines directives particulières. Par exemple, elle pourrait demander de confier l'audience à d'autres membres ou d'analyser plus attentivement un certain élément de preuve ou un point de droit.

Dans certains cas, le tribunal réinstruira la demande en fonction de son bien-fondé, mais il arrivera à la même conclusion et maintiendra sa décision.

La réalité est que le tribunal entend les cas les plus complexes. Nous ne nous occupons pas des demandes qui présentent un lien évident entre l'invalidité et le service de l'ancien combattant. Les demandes que nous traitons ne s'évaluent pas facilement.

Ces demandes simples sont traitées par le ministère ou, de plus en plus, par une révision ministérielle si l'ancien combattant a de nouveaux éléments de preuve.

Une hausse du taux d'acceptation des demandes par le ministère se traduit par une augmentation sans précédent de la complexité des cas que nous jugeons.

*[Translation]*

In order to manage this increasing complexity in our workload, we have established an excellent professional upgrading program for new members.

The program provides theoretical and practical training with on-going advice and support from the employees responsible for our management, quality and legal services.

Before new board members begin to hear cases, they receive twelve weeks of training. The training deals with the legislation, administrative law, the appraisal of evidence, questions of a military nature, medical conditions, conducting hearings and drafting decisions.

Thereafter, all members take part in monthly teleconferences during which they discuss legal and procedural matters.

*[English]*

We hold at least two training seminars each year led by medical, legal, military and lay experts. Members also receive feedback on their work through regular performance assessments.

All board decisions are reviewed from a quality perspective. I want to assure you that the board's priority is to deliver an effective appeal program. We are fortunate to have an excellent cadre of decision makers. Today, there are 24 full-time members including the deputy chair and myself as chair. We share a commitment to honour and serve our veterans by dealing with their applications fairly.

The most common applications to our board deal with medical conditions involving the neck, back, knees and hearing loss. About 90 per cent of these applications are made by Canadian Forces members and veterans as well as a small number from RCMP members. The remaining 10 per cent come from "traditional" veterans whose numbers, sadly, are dwindling.

About three quarters of our decisions deal with requests for new or higher levels of entitlement. The remaining quarter deal with requests for higher levels of assessment for already entitled conditions.

We are acutely aware that our decisions have a significant impact on people's lives. Our members have a difficult job of applying the law in the face of difficult and compelling human situations.

We take our role very seriously. Our board members and staff are committed to serving applicants respectfully, effectively, and efficiently.

*[Français]*

Pour gérer cette complexité accrue de notre charge de travail, nous avons mis sur pied un excellent programme de perfectionnement professionnel à l'intention des nouveaux membres.

Ce programme offre un enseignement théorique et pratique avec des conseils et du soutien continu par nos employés qui sont responsables de la gestion, de la qualité et des services juridiques.

Avant que les nouveaux membres commencent à entendre des causes, ils reçoivent une formation de 12 semaines. Cette formation porte sur la législation, le droit administratif, l'appréciation de la preuve, les questions de l'ordre militaire, les affections médicales, la conduite des audiences et la rédaction des décisions.

Par la suite, tous les membres participent à des téléconférences mensuelles où ils discutent de questions juridiques et procédurales.

*[Traduction]*

Nous organisons au moins deux séminaires de perfectionnement chaque année, et ils sont donnés par des spécialistes des milieux médical, juridique et militaire et par des profanes. De plus, les membres reçoivent régulièrement une rétroaction sur leur travail grâce aux évaluations de rendement.

Toutes les décisions rendues par le tribunal sont examinées pour en assurer la qualité. Je tiens à vous assurer que la priorité du Tribunal est d'offrir un processus d'appel efficace. Nous avons la chance d'avoir un excellent groupe de décideurs. Le tribunal compte actuellement 24 membres à temps plein, y compris le vice-président et le président. Nous nous engageons à honorer et à servir nos anciens combattants en traitant leurs demandes en toute impartialité.

Les demandes portant sur des problèmes médicaux au cou, au dos, aux genoux et à l'appareil auditif sont les plus courantes. Environ 90 p. 100 de ces demandes sont déposées par des membres des Forces canadiennes, des anciens combattants, ainsi qu'un petit nombre de membres de la GRC. Les autres demandes, soit 10 p.100, sont faites par les anciens combattants au sens traditionnel du terme, dont le nombre diminue malheureusement.

Environ les trois quarts de nos décisions concernent de nouvelles demandes ou des demandes d'indemnités plus élevées. L'autre quart concerne des demandes pour un niveau d'évaluation plus élevé de la part de demandeurs déjà admissibles.

Nous sommes pleinement conscients que nos décisions ont un effet considérable sur la vie des gens. Nos membres ont la difficile tâche d'appliquer la loi dans des dossiers difficiles et chargés d'émotions.

Nous assumons notre rôle très sérieusement. Les membres et le personnel du tribunal se sont engagés à servir les demandeurs de manière respectueuse, efficace et rapide.

From an operational perspective, we are driven to find ways to improve our program. Currently, we are working on posting decision-making resources on our website by early next year. These will include common medical resources consulted by the board as well as depersonalized decisions that determine a question of law of general public interest.

We are taking this approach because it will give interested parties greater access to our decisions and is realistic in terms of budget. We believe it is a cost-effective approach that will strike the right balance between openness in decision making and individual privacy.

We are also reviewing the processes we use to conduct our operations. We hope this will result in improvements for our applicants and chart a course for the future.

Thank you for this opportunity to talk about the board's role in supporting veterans and their families in obtaining benefits to which we all know they are entitled.

**The Deputy Chair:** Thank you, Mr. Larlee, for that very detailed report.

You said you had 24 members. I think your mandate allows you to have 29 members, so there are five vacancies. First, I gather those five vacancies are waiting to be filled. Can you address that? Second, where are your members geographically located? What breakup is there across the country? Third, if a veteran files an appeal how many board members would that veteran appear before? I am assuming it would not be all 24 members and there is a breakup. How many members typically would hear an appeal?

**Mr. Larlee:** Yes, firstly we are at 24 members presently. The legislation provides we can have up to 29 members on the board. We have a manageable workload, which we are able to address with present members.

The members are located across Canada because we sit in 30 different locations, although the appeals themselves — which is the second level we deal with — are heard in Charlottetown. There are 12 members in Charlottetown that deal with the Atlantic region for hearings as well as appeals.

The remaining 12 members are across the country. There are three in B.C. to cover the western region, four in Ontario and four in Quebec.

All our administrative work is done from our head office in Charlottetown. The members live in the areas across the country that I mentioned. Their work at review hearings is heard in different locations, and they travel to those locations from their region. It is because of the way the work is spread out across the country.

D'un point de vue opérationnel, nous essayons de trouver des façons d'améliorer notre programme. Actuellement, nous voulons publier en ligne, d'ici le début de la prochaine année, des documents décisionnels, dont des ressources médicales régulièrement consultées par le tribunal, de même que des décisions dépersonnalisées pour expliquer un point de droit d'intérêt public.

Nous allons de l'avant avec ce projet, parce que ces mesures donneront aux intéressés un plus grand accès à nos décisions et que c'est réaliste du point de vue du budget. Nous croyons qu'il s'agit d'une démarche rentable qui assure tant une transparence que le respect de la vie privée des demandeurs.

Nous procédons également à l'examen des processus dont nous nous servons pour mener nos opérations. Nous espérons que cet exercice apportera des améliorations pour les demandeurs et orientera le tribunal dans l'avenir.

Je vous remercie de nous donner l'occasion de parler du rôle que joue le tribunal pour aider les anciens combattants et leur famille à obtenir les prestations auxquelles nous nous entendons tous pour dire qu'ils ont droit.

**Le vice-président :** Merci, monsieur Larlee, de votre exposé très détaillé.

Vous avez dit que le tribunal comptait actuellement 24 membres. Il me semble que votre mandat vous permet d'en avoir 29. Il y a donc cinq postes vacants. Je présume que ces postes seront pourvus. Pouvez-vous le confirmer? Ensuite, où vos membres se trouvent-ils au Canada? Comment sont-ils répartis? Enfin, si un ancien combattant décide de faire appel d'une décision, combien de membres y aura-t-il à l'audience? Je présume que les 24 membres ne seront pas là et que vous vous partagez le travail. Combien de membres sont généralement présents à une audience?

**M. Larlee :** Premièrement, le tribunal compte effectivement 24 membres à l'heure actuelle. La loi nous permet d'en avoir jusqu'à 29. Notre charge de travail est raisonnable; nous sommes capables de répondre à la demande avec nos nombres actuels.

Les membres sont répartis d'un océan à l'autre, parce que nous tenons des audiences dans 30 villes canadiennes. Par contre, les audiences d'appel, soit notre deuxième niveau d'appel, ont lieu à Charlottetown. Il y a 12 membres à Charlottetown qui entendent les audiences d'appel et de révision pour la région de l'Atlantique.

Les 12 autres membres sont répartis dans le reste du Canada. Il y en a trois en Colombie-Britannique qui s'occupent de l'ouest du pays, quatre en Ontario et quatre au Québec.

Les tâches administratives se déroulent au siège du tribunal à Charlottetown. Les membres vivent dans les régions que j'ai mentionnées. Les audiences de révision se tiennent dans diverses villes, et les membres s'y rendent. C'est en raison de la façon dont la charge de travail est répartie au pays.

**The Deputy Chair:** If a veteran in the western region files an appeal, the three members in Western Canada would hear that appeal.

**Mr. Larlee:** That is the third part of your question, which I did not answer. The first is a review where two members sit. That is where the veteran appears personally and gives evidence. It is the first opportunity he has because the departmental decision making is a paper review. He brings that decision to us at first level on review. Two members would travel to wherever they have a week of hearings and would hear the cases on the schedule for that week.

What happens if the two members do not agree? Well, it goes to the veteran. I mean, there are provisions for dissent in a decision, but the most favourable finding goes to the veteran.

After the review, if the veteran is still not satisfied with that decision, he or she can appeal it to the appeal level of our board. That appeal is heard in Charlottetown, and representation is made on behalf of the veteran.

There would not be oral testimony at that level. There would be submissions. They are allowed to present new evidence because it is what we would call a *de novo* proceeding — a new proceeding. Additional information can be brought forward. As I mentioned earlier in my statement, sometimes it will be mentioned in the review decision that there was insufficient medical evidence to make the link. The veteran then has the opportunity, at any time following that unfavourable decision, to take it on to the next level at appeal. They are provided with free legal representation by the Bureau of Pension Advocates and by the Legion, as well as by representatives that assist veterans in making their cases before our board.

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

[Translation]

**Senator Rivard:** Mr. Chair, this is the first time in several months that I have attended the committee as a replacement for another senator. May I ask two questions or do I just get one and then wait for the second round?

[English]

**The Deputy Chair:** We will try to limit every senator to about 10 minutes and that will get us to about 1:20.

[Translation]

**Senator Rivard:** With 10 minutes, I will have enough time to ask my two questions, and I am sure that the answers will be quick.

Mr. Larlee, I know that the Public Service Commission of Canada recruits and interviews nominees for positions as judges on your board. Maybe I am wrong.

**Le vice-président :** Si un ancien combattant qui vit dans l'Ouest canadien fait appel d'une décision, ce sont les trois membres dans l'Ouest canadien qui l'entendront.

**M. Larlee :** C'est la troisième partie de votre question, à laquelle je n'ai pas répondu. Il y a d'abord une audience où siègent deux membres. L'ancien combattant comparait alors personnellement et présente sa preuve. C'est la première occasion qui s'offre à lui, étant donné que le ministère prend sa décision à la suite d'un examen du dossier. L'ancien combattant nous soumet cette décision pour que nous en fassions une première révision. Deux membres du tribunal se rendent là où se tient une semaine d'audiences pour entendre les cas au programme cette semaine-là.

Qu'arrive-t-il si les deux membres ne s'entendent pas? On favorise alors l'ancien combattant. Ce que je veux dire, c'est qu'en cas d'opinions divergentes, la conclusion qui avantage l'ancien combattant est celle qui prévaut.

Après la révision, si l'ancien combattant n'est toujours pas satisfait de la décision, il peut demander une audience d'appel. L'appel est entendu à Charlottetown, et un représentant vient présenter les arguments de l'ancien combattant.

Il n'y a pas de témoignage en personne, à ce niveau. On y fait une soumission. La soumission permet de présenter une nouvelle preuve, car c'est ce qu'on appelle une audition *de novo*, une nouvelle audition. On peut y présenter de l'information supplémentaire. Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, il arrive qu'on mentionne, dans la décision rendue à la suite de la révision, que la preuve médicale ne suffit pas à établir un lien. À la suite d'une décision défavorable, l'ancien combattant peut alors n'importe quand passer au niveau d'appel suivant. L'ancien combattant bénéficiera gratuitement d'une représentation juridique offerte par le Bureau de services juridiques des pensions et par la légion, ainsi que des services des représentants qui aident les anciens combattants à se défendre devant notre tribunal.

**Le vice-président :** Merci beaucoup.

[Français]

**Le sénateur Rivard :** Monsieur le président, c'est la première fois depuis plusieurs mois que j'assiste au comité en remplacement d'un sénateur. Est-ce que je peux poser deux questions ou si je ne peux en poser qu'une seule et attendre le deuxième tour de table?

[Traduction]

**Le vice-président :** Nous allons essayer de limiter les interventions de tous les sénateurs à environ 10 minutes, ce qui nous amènera à environ 13 h 20.

[Français]

**Le sénateur Rivard :** En 10 minutes, j'aurai le temps de poser mes deux questions, et je suis persuadé que les réponses seront rapides.

Monsieur Larlee, je sais que c'est la Commission de la fonction publique du Canada qui recrute et passe les entrevues pour la nomination des juges à votre tribunal. Est-ce que je me trompe?



**Mr. Larlee:** Yes.

**Senator Rivard:** You are bilingual, I see. Is bilingualism desirable or mandatory for nominees for positions as judges on your board?

**Mr. Larlee:** It is not mandatory, but, of the 24 board members, 12 are currently bilingual. Because our reality is that hearings in Quebec and in the Ottawa region are always bilingual.

**Senator Rivard:** And naturally you know the names of the people who are registering the complaints, the people you are going to be hearing. So I suppose that, if a case involves a unilingual francophone from Alberta, you are going to make sure that the judge hearing the case speaks French. Or conversely, in a case presented by a unilingual anglophone from Quebec, the judge in Quebec will speak the applicant's language.

[English]

**Mr. Larlee:** The veterans or RCMP officers that we deal with have the opportunity to choose the language of the hearing, and it is guaranteed that they will be provided with a hearing in the language of their choice.

[Translation]

**Senator Rivard:** Fine. Your decisions are not made public, I believe. I would like to draw a parallel with the Senate Ethics Officer. In his annual report, he never mentions senators by name, but he describes the nature of the matters he has dealt with during the year.

The board heard 952 cases in 2008 and 304 in 2009, all related to the conflict in Afghanistan, of course. More veterans mean more cases.

Do you think that it would be of interest to prepare an annual report and to summarize the cases you had to deal with? I suppose that one of the matters you deal with most frequently is stress after a mission, but there are surely others.

Could your organization do an annual report along the lines of the Senate Ethics Officer? For example, it could say that 80 per cent of the cases heard dealt with stress, and others for invisible wounds. Basically, it would summarize all the cases you deal with in a year. Could you see yourself doing a report like that?

[English]

**Mr. Larlee:** At present, we provide an annual report where we do a breakdown of our cases — the number that have been heard, et cetera.

The detail you are asking for, senator, is, perhaps, not there that specifically. Some of those statistics are difficult to establish, but we do have a process of tracking not only our cases but also many of our different conditions to identify where more cases are appearing.

**M. Larlee :** Oui.

**Le sénateur Rivard :** Je vois que vous êtes bilingue. Est-ce que le bilinguisme est souhaitable ou obligatoire pour la nomination des juges de votre tribunal?

**M. Larlee :** Ce n'est pas obligatoire, mais des 24 membres de notre tribunal, nous avons présentement 12 membres qui sont bilingues. Parce qu'en réalité, pour les audiences dans la province de Québec et dans la région d'Ottawa, nous avons toujours des audiences bilingues.

**Le sénateur Rivard :** Et naturellement, vous connaissez les noms des gens qui portent plainte, donc que vous allez entendre. Je suppose donc que si c'est un francophone unilingue de l'Alberta qui a une cause, vous allez vous assurer que le juge qui entendra la cause parlera le français. Ou, à l'inverse, dans le cas d'un Québécois unilingue anglophone, au Québec, le juge devra parler la langue du plaignant.

[Traduction]

**M. Larlee :** Les anciens combattants ou les agents de la GRC que nous entendons peuvent choisir la langue de l'audience, laquelle se tiendra effectivement dans la langue de leur choix.

[Français]

**Le sénateur Rivard :** C'est bien. Je crois que vos décisions ne sont pas rendues publiques. J'aimerais faire un parallèle avec le conseiller à l'éthique du Sénat. Dans son rapport annuel, le commissaire ne mentionne jamais les noms des sénateurs mais expose le genre de questions qu'il a eu à traiter durant l'année.

Au tribunal, il y a eu 952 causes en 2008 et 304 en 2009, tout cela est bien sûr en relation avec le conflit en Afghanistan. Il y a de plus en plus de vétérans et il y a de plus en plus de causes.

Pensez-vous qu'il serait intéressant de faire un rapport annuel, faire un résumé des causes que vous avez à traiter? Je suppose que l'une des causes que vous traitez le plus souvent, c'est le stress après une mission, mais il y a sûrement d'autres cas.

Est-ce qu'un rapport annuel comparable à celui du conseiller à l'éthique du Sénat pourrait être fait par votre organisme qui pourrait dire, par exemple, que 80 p. 100 des causes traitées étaient relatives au stress, d'autres pour des blessures non visibles. En gros, faire un résumé des cas que vous avez à traiter dans une année. Est-ce qu'un tel rapport serait envisageable?

[Traduction]

**M. Larlee :** En ce moment, nous produisons un rapport annuel dans lequel nous ventilons nos cas, c'est-à-dire, le nombre de cas entendus, et cetera.

Le détail que vous demandez, sénateur, ne se trouve peut-être pas là de manière aussi précise. Certaines de ces statistiques sont difficiles à établir, mais nous avons un processus qui nous permet de suivre nos cas, ainsi que bon nombre des divers facteurs qui nous permettent de déterminer où les cas sont plus nombreux.

[Translation]

**Senator Rivard:** Is it correct to suggest that over 50 per cent of the cases you hear deal with post-combat stress? I am not asking you if it is 51.2 per cent or 49.7 per cent; but can we say that most of the cases you deal with are about post-combat stress?

**Mr. Larlee:** I do not believe that it is as high as 50 per cent.

[English]

However, I know that stress-related injuries have increased in recent years. Between the last year and the year before, there is a marked increase in the number of post-traumatic stress disorder and psychological cases.

For example, last year there were 458 decisions, 247 of PTSD and 211 of major depressive disorders, if I remember correctly.

**Dale Sharkey, Director General, Veterans Review and Appeal Board:** It is the sixth most common type of decision of the board, so it would be less than 10 per cent of our workload.

**Senator Rivard:** Thank you.

[Translation]

**Senator Mitchell:** Thank you very much. I really appreciated your presentation. I have several questions.

[English]

I will start with a question about cuts to service. There is some suggestion that that is an issue. I can see where that could build to more work for you. I can see where reducing budgets may be justified by virtue of the fact that we will not have as many veterans.

However, I am concerned with an observation that I became aware of a little while ago. Now that much of what we were doing in Afghanistan has diminished, there could actually be a real surge in mental health issues. The military personnel who were in action, the sense of purpose surrounding action and, with that, some of the adrenaline that sustains people, will be gone. Have you anticipated that there may be a surge in mental health issues that may need to be dealt with?

**Mr. Larlee:** We have taken a very active role in the training of our members to make them very familiar with those types of cases. In our biannual training sessions, we have had extra emphasis on those aspects. We anticipate that we are prepared to deal with the conditions that we receive. If there is that increase from the servicemen returning from Afghanistan, we will be well prepared to deal with them.

We talk about the fact that there is an emphasis on cuts to service. We are a very small agency — an independent, quasi-judicial tribunal. We have 24 members who travel the country doing about 3,500 review decisions and 1,000 appeal decisions per

[Français]

**Le sénateur Rivard :** Est-il exact de penser que plus de 50 p. 100 des cas que vous avez à traiter sont des cas causés par le stress après mission? Je ne vous demanderai pas si c'est 51,2 ou 49,7 p. 100, mais est-ce qu'on peut dire que la majorité des cas que vous avez à traiter sont des cas de stress post-combat?

**M. Larlee :** Je ne crois pas que c'est autant que 50 p. 100.

[Traduction]

Cependant, je sais que les maladies causées par le stress ont augmenté au cours des dernières années. On a constaté une hausse marquée du nombre de cas de trouble de stress post-traumatique et de problèmes psychologiques l'année passée, par rapport à l'année précédente.

Par exemple, l'année passée, sur 458 décisions rendues, 247 visaient des cas de TSPT et 211, des cas de trouble dépressif majeur, si ma mémoire est bonne.

**Dale Sharkey, directrice générale, Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :** Ce type de décisions se classe au sixième rang des décisions du tribunal et représente donc moins de 10 p. 100 de notre charge de travail.

**Le sénateur Rivard :** Merci.

[Français]

**Le sénateur Mitchell :** Merci beaucoup. J'ai beaucoup apprécié votre présentation. J'ai plusieurs questions.

[Traduction]

Je vais commencer par une question sur les réductions de services. Il semble que cela fasse problème. Je comprends que cela pourrait représenter plus de travail pour vous. Je peux comprendre qu'il est justifié de réduire les budgets, étant donné que nous n'aurons pas autant d'anciens combattants.

Je me préoccupe cependant de quelque chose dont j'ai pris connaissance il y a quelque temps. Maintenant que nous sommes beaucoup moins présents en Afghanistan, nous pourrions connaître une augmentation subite des troubles de santé mentale. Pour les militaires qui y étaient, l'action, l'impression d'être utiles et les poussées d'adrénaline seront remplacées par un grand vide. Avez-vous prévu qu'il faudra faire face à une augmentation subite des troubles de santé mentale?

**M. Larlee :** Nous travaillons très activement à former nos membres pour qu'ils reconnaissent aisément de tels cas. Au cours de nos séances de formation semestrielles, nous mettons davantage l'accent sur ces aspects. Nous estimons être prêts à nous occuper des cas qui se présenteront. S'il y a une augmentation de cas chez les militaires à leur retour d'Afghanistan, nous serons prêts à nous occuper d'eux.

Nous parlons du fait qu'on met l'accent sur les réductions de services. Notre organisme est de très petite taille; c'est un tribunal quasi judiciaire indépendant. Nous avons 24 personnes qui se déplacent partout au pays et qui rendent chaque année environ

year. That is close to 5,000 decisions per year with 85 full-time equivalent, FTE, support staff. We have a very small budget, and we are aware when there is a movement afoot to have us do more to publish our decisions on the web. However, we have requirements to deliver our program efficiently, effectively and respectfully of the veterans who come before us, which is difficult when additional suggestions are made that we should do.

Getting back to your question, we are a small agency and we are required to report to Parliament, but we are well prepared to receive the veterans that come before us. One of the nice things about the legislation is that it is open to the fact that if we cannot handle our workload with 24 members, then I can submit to the Minister of Veterans Affairs for an increase in the number of members. Sometimes we use the salaries of members that we do not have to assist us with our budget. We have that option to ensure that we are able to provide the service.

**Senator Mitchell:** You mentioned in your letter that there were 3642 reviews last year. In one sense, the argument is made that that is 10 per cent of all the cases initiated. At the same time, you made a powerful point that resonated with all of us, certainly with me. You said that these cases are so significant to an individual's life and a family's life that 10 per cent is significant. Also, you indicated that 50 per cent of those reviews result in some significant change to the original ruling.

Have you noticed a different level of quality of decisions region by region? Is there a concentration of reviews or appeals coming from certain regions? Not to be critical or to focus on a given region, but to say that perhaps there is an intrinsic or systemic problem in the way that a given regional group is reviewing these things in the first place.

**Mr. Larlee:** No. Our members, notwithstanding that they can be from a region, travel the country continually. On a weekly basis, we have members from the east going west, et cetera. I do not think that would be a factor.

**Senator Mitchell:** I know judges who live in fear of being referred to the next level of the court system for an appeal. They certainly focus on that quite deliberately in their work. Do you track appeals from given officers in that respect? Do you know whether certain cases come from some individuals who do the reviews more than other individuals? Is there any way to track that? Do you concern yourself with that?

**Mr. Larlee:** We look at our decisions across the country, but we do not identify certain regions as being different than others.

**Senator Mitchell:** Do you identify individuals in that way?

3 500 décisions à la suite de révisions, et 1 000 décisions d'appel. C'est près de 5 000 décisions rendues grâce à un effectif d'employés de soutien correspondant à 85 années-personnes. Nous avons un budget très modeste, et nous savons qu'il existe un mouvement pour la publication de nos décisions sur le web. Cependant, nous devons appliquer nos programmes efficacement, et ce, dans le respect des anciens combattants qui s'adressent à nous, ce qui est difficile à faire quand viennent s'ajouter des fonctions additionnelles qu'on nous suggère.

Pour en revenir à votre question, nous sommes un organisme de petite taille et nous devons faire rapport au Parlement, mais nous sommes fin prêts à recevoir les anciens combattants qui s'adresseront à nous. L'un des aspects positifs de la loi, c'est qu'elle nous permet de demander plus de membres au ministre des Anciens Combattants si nos 24 membres ne réussissent pas à traiter tous nos dossiers. Parfois, nous utilisons les salaires des membres que nous n'avons pas pour combler les trous de notre budget. Nous pouvons le faire et, ainsi, nous assurer de pouvoir offrir nos services.

**Le sénateur Mitchell :** Vous avez mentionné dans votre lettre qu'il y a eu 3 642 révisions l'année passée. D'un côté, on maintient qu'il s'agit de 10 p. 100 de tous les cas. De l'autre, vous nous avez clairement fait comprendre à tous, en tout cas, à moi, que ces 10 p. 100 sont considérables, compte tenu de ce que ces problèmes représentent pour la vie du particulier et de sa famille. Vous avez aussi indiqué que 50 p. 100 des révisions mènent à des décisions qui divergent nettement des décisions initiales.

Avez-vous remarqué une différence de la qualité des décisions rendues, d'une région à l'autre? Est-ce que l'on constate qu'il y a davantage de révisions ou d'appels dans certaines régions? Il n'est pas question de se montrer critique envers une région, ou de se concentrer sur une région particulière, mais de déterminer s'il y a peut-être un problème intrinsèque ou systémique dans la façon dont un groupe régional examine les dossiers pour commencer.

**M. Larlee :** Non. Peu importe leur région d'origine, nos membres parcourent constamment le pays. Toutes les semaines, nous avons des membres de l'Est qui vont dans l'Ouest, et cetera. Je ne crois pas que ce facteur entre en jeu.

**Le sénateur Mitchell :** Je connais des juges qui vivent dans la crainte de voir leurs décisions portées en appel. Ils se concentrent entièrement là-dessus. Est-ce que vous faites le suivi des appels dont font l'objet les décisions de certains agents? Savez-vous si les décisions de certaines personnes font davantage l'objet d'appels que d'autres? Avez-vous le moyen de faire ce genre de suivi? Est-ce que vous vous en préoccupez?

**M. Larlee :** Nous examinons effectivement nos décisions à l'échelle du pays, sans toutefois observer de différence entre les régions.

**Le sénateur Mitchell :** Regardez-vous également ce qu'il en est des juges?

**Mr. Larlee:** No. We use resources and statistics to assist us in discussing trends or assisting members. We want to be consistent and to provide the most effective and beneficial service to our veterans. Therefore, we use these resources and statistics internally for the purpose of identifying and assisting us in additional training and discussions on new points of law and directions from the Federal Court. We have monthly teleconferences across the country with all our members to discuss new trends and to keep everyone up to date between our annual conferences.

**Senator Mitchell:** Have you noted in that process certain common themes in the cases that you have to review? Do you take those up with Veterans Affairs to let them know that you are consistently receiving a certain kind of appeal request or review request?

I was first elected in Alberta in 1986. We were overwhelmed in our constituency offices by workers' compensation cases, which were all of a sort over and over again, such as soft tissue neck, back and knee issues. Steps were taken to try to work that through and reduce the numbers. It was a common theme. If you fix one, you can reduce a lot of pressure.

Do you go through that process at all with the department?

**Mr. Larlee:** Keep in mind that we are independent from the department and quasi-judicial. We render our decisions and send them to the department. We would anticipate that they would be utilized by the department.

Another factor in the favourability rates and the 50 per cent overturned at review is that the rate is probably on the decrease because of the more favourable approach taken by the department. Our rates of overturning the department's decisions in previous years were higher than that. Whether it is a case of our decisions doing that or a case of the department's more favourable approach to veterans' applications when they receive them, it might be a combination of the two.

**Senator St. Germain:** I would like to thank the panel and Mr. Larlee for making his presentation. Is there backlog? What is the wait time? Let us say that I was a veteran who put in an application or sought out a decision through your tribunal, what would the actual wait time be? Can veterans from previous theatres of action be moved up the ladder if they are quite elderly? Old guys like me are living on borrowed time.

**Mr. Larlee:** At the present, we have no backlog. We are pretty much up to date with our hearings and decisions.

With respect to the wait time, from the time a case is submitted to the Veterans Review and Appeal Board and put in for review, it is less than six months. I believe it is 5.2 months to the date of

**M. Larlee :** Non. Nous utilisons des ressources et des statistiques pour nous aider à analyser les tendances ou à appuyer nos membres. Nous voulons être cohérents et offrir le service le plus efficace et le plus profitable possible aux anciens combattants. Nous recourons donc à ces ressources et à ces statistiques à l'interne pour déterminer les besoins, et nous aider à offrir de la formation supplémentaire et à traiter les nouvelles questions de droit ou les instructions émanant de la Cour fédérale. Nous tenons des téléconférences mensuelles avec les membres de toutes les régions du pays pour examiner des nouvelles tendances et tenir tout le monde au courant entre nos conférences annuelles.

**Le sénateur Mitchell :** Dans le cadre de ce processus, avez-vous remarqué des thèmes communs dans les dossiers dont vous êtes saisis? En avez-vous touché mot à Anciens Combattants Canada pour l'informer que vous recevez régulièrement certaines demandes d'appel ou de révision?

Quand j'ai été élu initialement en Alberta en 1986, nos bureaux de circonscription étaient submergés par les demandes d'indemnisation de travailleurs, qui nous arrivaient en tout genre, encore et encore, concernant des problèmes de tissus mous du cou, du dos et des genoux. Nous nous sommes attaqués à la question pour tenter de réduire le nombre de dossiers. C'était un thème commun. Si on peut en régler un, la pression diminue considérablement.

Agissez-vous de la sorte avec le ministère?

**M. Larlee :** Gardez à l'esprit que nous sommes un organisme quasi judiciaire indépendant du ministère. Nous rendons nos décisions et les communiquons au ministère, en présumant qu'il en fera bon usage.

En ce qui concerne le nombre de décisions favorables et le fait que la moitié des décisions soient infirmées lors de la révision, sachez que le pourcentage est probablement à la baisse en raison de l'approche plus favorable adoptée par le ministère. Nous renversons beaucoup plus de décisions du ministère les années précédentes. C'est peut-être le résultat de nos décisions ou de l'approche bonifiée du ministère à l'égard des demandes d'anciens combattants, ou d'une combinaison de ces deux facteurs.

**Le sénateur St. Germain :** J'aimerais remercier les témoins et M. Larlee de leur exposé. Y a-t-il des dossiers en retard? Quels sont les délais d'attente? Si j'étais un ancien combattant présentant une demande et souhaitant une décision à votre tribunal, combien de temps devrais-je attendre? Ceux qui ont combattu dans des conflits antérieurs peuvent-ils bénéficier d'un traitement accéléré s'ils sont très âgés? Les vieux comme moi savent que le temps leur est compté.

**M. Larlee :** Nous n'accusons pas de retard pour l'instant. Nous sommes assez à jour dans nos audiences et nos décisions.

Pour ce qui est du délai, moins de six mois s'écoulent entre la date de dépôt de la demande au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et la révision. Je crois qu'il faut 5,2 mois avant

the hearing. Some of that time is related to the representative of the veteran preparing his case and making sure he has everything ready for the hearing.

**Senator St. Germain:** You are talking about the 5.2-month wait time?

**Mr. Larlee:** That is correct. That is at review. That is the first time that the veteran will appear across the country, depending on where he lives, for a review hearing before two members. That is to put the file together.

The veteran's advocate from the Bureau of Pensions Advocates or from the Legion also has a role to play in that in getting his additional documents, such as a medical report, and that is part of that.

The next level being the appeal, if they are not satisfied, then the wait time there from the time a decision is submitted to us and say we are ready to go ahead on appeal, then it is 81 days, which is 2.6 months.

I talk about the generous benefits of the legislation. A veteran, at any time, can decide when he wishes to go to the next level. He may have a review and may be lacking, he may not have been satisfied. He may wait a year or two years. There is no time limit for a veteran to go to the next level. The same thing is true with appeal. The veteran can also ask for reconsideration if there is new material that has come in.

With respect to the traditional veterans, those from the Second World War, et cetera, we make every effort not only for all veterans that come before us, but when we are dealing with veterans from the Second World War and the Korean War, we do our utmost to process those applications as soon as possible.

**Senator St. Germain:** In other words, you will move them up, taking into consideration their age?

**Mr. Larlee:** When it is made known to us by their advocate we do so, yes.

**Senator St. Germain:** That is fair.

**Mr. Larlee:** Another aspect, I can throw this in, not necessarily with the aging veterans, is as we are trying to improve our service to veterans and being more efficient, we are also developing, for the areas we do not often visit, video conferencing. If the veteran does not want to wait the six months until the next time we are in Nanaimo or Penticton and does not want to travel to Vancouver, where we are more often, we are making that more readily available, if that is what the veteran wishes. That is another aspect that will perhaps assist in speeding things up.

**Senator St. Germain:** Will you actually go to a veteran's house if he is incapacitated as far as mobility?

**Mr. Larlee:** That is correct. I do not know if we would go to the actual house, but we would make arrangements. We will also take telephone evidence from a veteran's home, yes.

la tenue de l'audience. Cette période permet notamment au représentant de l'ancien combattant de préparer sa plaidoirie et de s'assurer que tout est prêt pour l'audience.

**Le sénateur St. Germain :** Dites-vous que l'attente est de 5,2 mois?

**M. Larlee :** Oui. C'est pour la révision, étape à laquelle l'ancien combattant comparaitra pour la première fois, à un endroit choisi en fonction de son lieu de résidence, dans le cadre d'une audience tenue par deux membres. C'est pour constituer le dossier.

L'avocat de l'ancien combattant, qui vient du Bureau de services juridiques des pensions ou de la Légion, a également un rôle à jouer en obtenant des documents supplémentaires, comme un rapport médical. Cela fait partie de cette étape.

On passe ensuite à l'appel, interjeté en cas d'insatisfaction, auquel cas le temps d'attente entre le moment où nous sommes saisis de la décision et celui où nous sommes prêts à aller en appel est de 81 jours ou de 2,6 mois.

Les lois offrent de généreux avantages. Un ancien combattant peut en tout temps décider qu'il passe à l'instance suivante. Il peut demander une révision s'il s'estime insatisfait de la décision, si son dossier est incomplet, par exemple. Il peut attendre un an ou deux et s'adresser à l'instance suivante quand bon lui semble. C'est également le cas pour les appels. L'ancien combattant peut, ici encore, réclamer un réexamen de son dossier si de nouveaux faits se présentent.

Nous faisons de notre mieux pour tous les anciens combattants, mais quand nous avons affaire à des anciens combattants traditionnels ayant participé à la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée, nous nous efforçons de traiter leur dossier aussi rapidement que possible.

**Le sénateur St. Germain :** Autrement dit, vous les traiterez en priorité, en raison de leur âge?

**M. Larlee :** Quand leurs avocats nous avisent de la situation, oui.

**Le sénateur St. Germain :** Voilà qui me semble juste.

**M. Larlee :** Sachez également que nous nous efforçons d'améliorer les services que nous offrons aux anciens combattants, pas nécessairement ceux qui sont âgés, et d'être plus efficaces en recourant à des vidéoconférences dans les endroits que nous visitons rarement. Si l'ancien combattant ne veut pas attendre que nous passions à Nanaimo ou à Penticton dans six mois ou se rendre à Vancouver, où nous siégeons plus souvent, nous proposons davantage cette solution si elle convient à l'intéressé. Voilà une autre mesure que nous aidera peut-être à accélérer les choses.

**Le sénateur St. Germain :** Vous rendez-vous au domicile de l'ancien combattant si son incapacité l'empêche de se déplacer?

**M. Larlee :** Oui. J'ignore si nous irions jusqu'à aller à son domicile, mais nous prendrions des dispositions en conséquence. Nous acceptons également les témoignages par téléphone.

**Senator St. Germain:** Thank you very much. You are to be complimented.

**Senator Day:** Thank you very much for being here. I join my colleagues in thanking you for the work that you are doing and the comment that you are trying to do things to help the veteran by taking evidence on the telephone. I think that is important, having in mind with whom we are dealing.

I would like to understand the difference in terms of numbers. Under the traditional veterans and under the New Veterans Charter, how many total applications for an award come to Veterans Affairs? I know on review there were 3,600 in the last year. That is out of how many?

**Mr. Larlee:** That is in the area of 40,000 decisions that come out of Veterans Affairs Canada.

**Senator Day:** I saw the figure of 40,000, but then it indicates that includes first applications, department reviews and medical reassessments. Take out the department reviews and medical reassessments, because presumably the reviews are the 3,600. Was it 35,000 instead of 40,000? It is not clear to me.

**Mr. Larlee:** These would be the department's statistics we are taking, as far as where we get the 40,000 from. We are saying that, of the 40,000, there are only that 3,500 that appeal to us, which means that the remaining are not coming forward during that year. They could come forward in another year if there are additional ones, when it comes to review.

**Senator Day:** What I am interested in trying to get an understanding of is how many of the people who first go to Veterans Affairs looking for an award end up appealing in terms of percentage?

**Mr. Larlee:** I believe it is 10 to 15 per cent in a year. Is that what our numbers tell us?

**Ms. Sharkey:** I do not have those numbers. I think you are asking the number of first applications and how many of those would be appealed to the board. I do not have that information. I am not sure we can get it, but we can certainly attempt to find that.

**Senator Day:** Could you get it for us?

**The Deputy Chair:** Would you try to get that and, if possible, send it to us?

**Ms. Sharkey:** Yes.

**Senator Day:** If you could send it to the clerk she will circulate it to everyone. That would be wonderful. That gives us an understanding of how the department is working and how important you are to the process.

**Le sénateur St. Germain :** Je vous remercie beaucoup. Vous méritez tous nos compliments.

**Le sénateur Day :** Je vous sais gré de témoigner et me joins à mes collègues pour vous remercier du travail que vous accomplissez et des efforts que vous déployez pour aider les anciens combattants en leur permettant de témoigner par téléphone. Ces démarches sont importantes, par égard envers ceux que nous cherchons à aider.

J'aimerais comprendre la différence en ce qui concerne les chiffres. Aux termes des règles relatives aux anciens combattants traditionnels et de la Nouvelle Charte des anciens combattants, combien de demandes d'indemnisation le ministère des Anciens Combattants reçoit-il? Je sais que 3 600 demandes de révision ont été déposées l'an dernier. Mais quel est le nombre total de demandes?

**M. Larlee :** Le ministère rend quelque 40 000 décisions.

**Le sénateur Day :** J'avais vu ce chiffre, qui engloberait toutefois les demandes initiales, les révisions du ministère et les réévaluations médicales. S'il y a eu 3 600 révisions, en arrivons-nous à un total de 35 000 demandes de révision et de réévaluation au lieu de 40 000? Je ne trouve pas cela clair.

**M. Larlee :** Le chiffre de 40 000 nous vient du ministère. De ces 40 000 dossiers, seulement 3 500 font appel à nous, ce qui signifie que les autres n'agissent pas cette année-là. Ils peuvent le faire une autre année, s'il des faits nouveaux sont portés au dossier aux fins de révision.

**Le sénateur Day :** Ce que j'essaie de saisir, c'est le pourcentage de personnes qui font une demande d'indemnisation initiale à Anciens Combattants Canada et qui finissent par interjeter appel?

**M. Larlee :** Je crois que c'est 10 à 15 p. 100 par année. Est-ce ce que nos chiffres indiquent?

**Mme Sharkey :** Je n'ai pas ces chiffres en main. Je crois que vous voulez avoir le nombre de demandes initiales et savoir combien se soldent par un appel au tribunal. Je n'ai pas l'information. Je ne suis pas certaine que nous puissions l'obtenir, mais nous pouvons certainement essayer.

**Le sénateur Day :** Pourriez-vous nous dénicher l'information?

**Le vice-président :** Pourriez-vous essayer d'obtenir l'information et, si possible, nous la transmettre?

**Mme Sharkey :** Oui.

**Le sénateur Day :** Si vous pouviez l'envoyer à la greffière, elle se chargera de la faire parvenir à tous les membres du comité. Ce serait formidable, car nous pourrions ainsi comprendre comment travaille le ministère et l'importance de votre rôle dans le processus.

Let us talk about the process. The Veterans Review and Appeal Board was created in 1995. To whom do you report, Mr. Larlee?

**Mr. Larlee:** I report to Parliament.

**Senator Day:** What, if any, role do you have in reviewing the processes and making recommendations? Is that in your report? Are there any recommendations of changes that you feel should be made?

**Mr. Larlee:** I prepare an annual report, but I am bound by the legislation that created the board. It is the same legislation with respect to pensions, the Pension Act and the New Veterans Charter to provide the board mandate to our veterans.

When I say I report to Parliament, I am part of the Veterans Affairs portfolio. We are separate, being quasi-judicial, from Veterans Affairs. My reports would be tabled in Parliament by the minister.

**Senator Day:** Since 1995, has there been any fundamental review of the Veterans Review and Appeal Board in terms of its process, the number of people involved, the support, the salaries, reviewing the statistics, that kind of fundamental review?

**Ms. Sharkey:** I think you are referring to a program evaluation, if I am not mistaken. No, we are scheduled to do some of that work in the next four years as part of the evaluation plan. We are also subject to the Comptroller General, as a small agency under their policies, looking at things like compliance with regulations and policies of Treasury Board, internal control.

As well, the Auditor General, whenever they look at programs such as the pension program or the disability award program, they would be looking at the continuation into the Veterans Review and Appeal Board.

**Senator Day:** Have you had the Auditor General in to do a value-for-money audit since 1995?

**Ms. Sharkey:** No.

**Mr. Larlee:** If I may add, we have also not had any increase in our budget since — I do not know for how long. More things have been added to our agency. We are a small agency, but we still have to do all the reporting and we need the resources to provide all this information, as the large agencies do. We are part of the small agencies.

**Senator Day:** Is your budget a separate budget from Veterans Affairs?

**Mr. Larlee:** Yes.

**Senator Day:** The exercise we are going through for review of budgets and a 10 to 15 per cent reduction will be reflected in the next budget coming in March of 2012. Are you going through that exercise for your agency?

Parlons maintenant du processus. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a été créé en 1995. De qui relevez-vous, monsieur Larlee?

**M. Larlee :** Je relève du Parlement.

**Le sénateur Day :** Quel rôle, le cas échéant, tenez-vous dans l'examen du processus et la formulation de recommandations? L'avez-vous indiqué dans votre rapport? Devrait-on recommander certains changements?

**M. Larlee :** Je prépare un rapport annuel, mais suis assujéti aux lois en vertu de laquelle le Tribunal a été créé. Ce sont les mêmes lois qui régissent les pensions, soit la Loi sur les pensions et la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui énoncent le mandat du tribunal à l'égard des anciens combattants.

Quand j'indique que je relève du Parlement, c'est que je fais partie du portefeuille d'Anciens Combattants Canada, tout en ayant un statut distinct du fait que le tribunal est une instance quasi judiciaire. Le ministre dépose mes rapports au Parlement.

**Le sénateur Day :** Depuis 1995, le tribunal a-t-il fait l'objet d'un examen exhaustif pour évaluer ses processus, le nombre de personnes qui en font partie, le soutien, les salaires et les statistiques?

**Mme Sharkey :** Vous faites référence à une évaluation de programme, si je ne me trompe. Non, nous devrions entreprendre des travaux en ce sens au cours des quatre prochaines années dans le cadre du plan d'évaluation. Nous sommes également soumis à l'examen du contrôleur général, puisque nous formons un petit organisme qui relève de ses politiques. Il vérifiera que nous sommes conformes aux règlements et aux politiques du Conseil du Trésor aux fins de contrôle interne.

En outre, le vérificateur général, quand il se penche sur des programmes de pension ou de prestations d'invalidité, s'intéresse également aux affaires soumises au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

**Le sénateur Day :** Le vérificateur général a-t-il réalisé une vérification de l'optimisation des ressources depuis 1995?

**Mme Sharkey :** Non.

**M. Larlee :** Si vous me le permettez, j'ajouterais que notre budget n'a pas augmenté depuis... je ne sais combien de temps. Or, nos tâches ont augmenté. Nous sommes un organisme de petite taille, ce qui ne nous empêche pas de devoir préparer les mêmes rapports que les grands organismes et d'avoir besoin de ressources pour fournir l'information. Nous faisons partie des petits organismes.

**Le sénateur Day :** Disposez-vous d'un budget distinct de celui d'Anciens Combattants Canada?

**M. Larlee :** Oui.

**Le sénateur Day :** L'exercice d'examen des budgets et de réduction de 10 à 15 p. 100 fera sentir ses effets dans le prochain budget déposé en mars 2012. Votre organisme participe-t-il à cette démarche?

**Mr. Larlee:** As part of the portfolio, we have been asked to look at that as well, yes.

**Senator Day:** Is that part of the overall Veterans Affairs portfolio?

**Mr. Larlee:** Yes.

**Senator Day:** You mentioned that the salaries of those non-appointed members of the board could be used for other purposes. Did I understand you correctly?

**Mr. Larlee:** No, not non-appointed members. I am talking about GIC-appointed members.

**Senator Day:** You have 24, and there are 5 vacancies?

**Mr. Larlee:** Yes, but part of our budget is not for 29 members.

**Senator Day:** You do not get in your budget an amount for salaries for those non-appointed GIC positions?

**Ms. Sharkey:** No. Our budget comes to us with a portion that is allocated for salary dollars for all staff and members. There is no distinction between salary dollars for members versus public servants. Then there is a small portion of operating dollars.

The board has traditionally been reasonably underfunded for our operations. As a result, surplus salary dollars will often be reallocated to supplement the operating funds for the board. We have the flexibility to transfer the money between the two. As the chairman mentioned earlier, if our workload were to increase and there is an operational requirement to have more members, we would look at how we can orchestrate our budget to have more members to hear more cases.

The number of members, although we may have up to 29, is very much a reflection of how our workload fluctuates, based on that type of a formula, to ensure we do not have any backlogs.

**Senator Day:** Ms. Sharkey, am I understanding you correctly? You can take the salary allocation within your estimates for the year in your budget and move some of that over for operations if you do not need it for salary?

**Ms. Sharkey:** Yes, as with any budget in the public service.

**Senator Day:** I understand there are 24 members and you have not felt that you have such a backlog or such a need that the other five vacancies should be filled at this time.

**Mr. Larlee:** At the present time, no.

**Senator Day:** Is that a recommendation you make to the minister, Mr. Larlee?

**Mr. Larlee:** I make our requirements known to the minister. We have a merit-based selection process that we control at the board, and we supply the names of those people who have met that merit-based selection process.

**M. Larlee :** Comme nous faisons partie du portefeuille, on nous a demandé de le faire aussi, oui.

**Le sénateur Day :** C'est dans le cadre du portefeuille global d'Anciens Combattants Canada?

**M. Larlee :** Oui.

**Le sénateur Day :** Vous avez indiqué que les salaires des postes de membre vacants pourraient servir à d'autres fins. Vous ai-je bien compris?

**M. Larlee :** Non, pas ceux des postes vacants, mais des membres nommés par le gouverneur en conseil.

**Le sénateur Day :** Il y a 24 membres et cinq postes vacants?

**M. Larlee :** Oui, mais une partie du budget n'est pas destinée à 29 membres.

**Le sénateur Day :** Votre budget ne comprend-il pas un montant pour les salaires des postes non comblés?

**Mme Sharkey :** Non. Nos budgets prévoient un poste pour les salaires de tous les employés et les membres. Il n'y a aucune distinction entre le salaire des membres et ceux des fonctionnaires. Un petit montant est alloué aux dépenses de fonctionnement.

Le tribunal a toujours été raisonnablement sous-financé au chapitre du fonctionnement. Par conséquent, les fonds salariaux non dépensés seront souvent réaffectés au budget de fonctionnement. Nous disposons de la souplesse nécessaire pour transférer l'argent d'un poste à l'autre. Comme le président l'a fait remarquer précédemment, si notre charge de travail augmentait et que nous devons nommer de nouveaux membres, nous examinerions notre budget pour voir comment nous pouvons réaffecter les fonds pour engager d'autres membres afin d'entendre davantage de causes.

Le nombre de membres, qui peut s'élever à 29, suit assez fidèlement la fluctuation de notre charge de travail, calculée selon une formule établie pour éviter d'accuser du retard.

**Le sénateur Day :** Madame Sharkey, vous ai-je bien compris? Vous pouvez, si vous n'avez pas besoin de tous les fonds prévus pour les salaires dans votre budget de l'année, réaffecter ces sommes au budget de fonctionnement?

**Mme Sharkey :** Oui, comme c'est le cas pour tous les budgets à la fonction publique.

**Le sénateur Day :** Je crois comprendre que le tribunal compte 24 membres et que vous ne considérez pas qu'il y ait un retard ou un besoin quelconque justifiant la dotation des cinq postes vacants pour l'instant.

**M. Larlee :** Pour l'instant, non.

**Le sénateur Day :** Est-ce ce que vous recommanderiez au ministre, monsieur Larlee?

**M. Larlee :** J'informe le ministre de nos besoins. Le tribunal met en œuvre un processus de sélection fondé sur le mérite, et nous fournissons le nom des candidats retenus dans le cadre de ce mécanisme.



Can I take a minute to explain how that works?

**Senator Day:** Please do. I think that will be helpful for all of us.

**Mr. Larlee:** This is a process whereby we put on our website that we maintain a pool of qualified candidates because of the nature and structure of the appointments system. Our selection process has three stages. There is a paper review of applicants who are invited to apply. Second, there is a written exam on the legislation and the type of work we do. At each level, if an individual is successful, then there is the personal interview. If they are successful in all three stages, they go into a pool of qualified candidates for a period of three years, where they remain. That pool of qualified candidates is submitted to the minister's office and the minister makes a recommendation to Governor-in-Council for appointment.

In doing so, I also make recommendations to the minister on our requirements. In other words, if we are short of bilingual members in a certain part of the country, we will make it known to the minister's office that this is what we are looking for, and we make that recommendation.

**Senator Day:** Would you go into your pool of qualified people and say that this or this person might fit our current requirements?

**Mr. Larlee:** In the sense of identifying that they are from a certain area where they wish to work and that they meet the criteria, whether they are bilingual or whatever. Keep in mind that we are always looking for more women and more people with military and policing backgrounds. We throw that into the mix and try to find people in the qualified pool whom we are looking for.

**The Deputy Chair:** Before we go to the second round, I want to confirm one thing for the record. You said that you had not had an increase in your budget for quite some time, but you also said that you were functioning fairly well with being able to transfer money from one part of your department to another and that you did not have enough of a backlog to warrant having five more people; that the 24 people you have are serving you quite well.

I am assuming from that — and maybe I do not want to assume — that the way you are functioning now is fairly acceptable. I will let you answer that, and then I want to make one other comment about the makeup of your committee.

**Mr. Larlee:** As I stated earlier, we do not have a backlog, we are up to date, and we are managing, although we could always use an additional member or two to assist us.

**Ms. Sharkey:** We have not had a fundamental increase to our budget since 2006. The only increases have been for collective bargaining and statutory salary increases.

Puis-je prendre quelques instants pour vous en expliquer le fonctionnement?

**Le sénateur Day :** Faites, je vous en prie. Je crois que cela nous éclairera tous.

**M. Larlee :** Voici comment nous procédons : nous indiquons sur notre site web que nous tenons à jour un bassin de candidats qualifiés en raison de la nature et de la structure du système de nomination. Notre processus de sélection comprend trois étapes. Nous commençons par examiner les documents des candidats invités à postuler, lesquels sont par la suite soumis à un examen écrit sur les lois et le travail que nous accomplissons. À chaque étape, les candidats retenus passent une entrevue en personne. S'ils franchissent avec succès les trois étapes, les candidats sont inscrits dans un bassin pour une période de trois ans. Ce bassin de candidats qualifiés est présenté au cabinet, et le ministre soumet des recommandations au gouverneur en conseil aux fins de nomination.

Au cours du processus, je fais également des recommandations au ministre afin de combler nos besoins. Autrement dit, si nous manquons de membres bilingues dans certaines régions du pays, nous l'indiquerons au cabinet du ministre et ferons une recommandation à ce sujet.

**Le sénateur Day :** Est-ce que vous étudieriez votre bassin de candidats qualifiés pour dire si telle ou telle personne correspond à vos besoins?

**M. Larlee :** Nous le ferions pour souligner que certains candidats issus d'une région quelconque souhaitent y travailler et qu'ils correspondent aux critères, que ce soit en matière de bilinguisme ou d'autres facteurs. Il faut garder à l'esprit que nous sommes constamment à la recherche de femmes et de personnes connaissant le milieu de l'armée et de la police. Tenant compte de tous ces facteurs, nous nous efforçons de trouver dans le bassin de candidats les personnes que nous cherchons.

**Le vice-président :** Avant de passer au deuxième tour, j'aimerais confirmer un point pour que cela figure au compte rendu. Vous avez déclaré que votre budget n'avait pas augmenté depuis longtemps, mais vous avez aussi affirmé que vous fonctionniez assez bien en réaffectant des fonds d'un poste à l'autre et que vous n'accusiez pas un retard suffisant pour justifier la nomination de cinq membres, les 24 personnes en poste vous offrant d'excellents services.

J'en conclus donc, ce que je ne veux peut-être pas faire, que vous fonctionnez de manière assez acceptable. Je vous laisserai répondre, après quoi j'aimerais formuler une autre observation sur la composition de votre comité.

**M. Larlee :** Comme je l'ai souligné plus tôt, nous n'avons pas de retard et nous réussissons à nous tenir à jour, même si nous aimerions tout de même avoir un ou deux membres de plus pour nous aider.

**Mme Sharkey :** Nous n'avons pas eu d'augmentation substantielle de notre budget depuis 2006, outre celles découlant de la convention collective et de l'augmentation obligatoire des salaires.

**Mr. Larlee:** The point I wanted to make was that we would love to, as suggested by veterans groups, do more outreach, publish our decisions or make our decisions available on our website, et cetera, but these all come with a cost. We have to maintain our essential mandate, which is to deal with our veterans as efficiently as possible. Therefore, we have been in the process of putting some of our resource material on our website to assist people who are looking for more information about our board.

**The Deputy Chair:** I want to make reference to my notes here. You have already alluded to your appointment process. According to my records, six members of your board are members of the Canadian Forces veterans, eight are legally trained, two have medical experience, and other backgrounds include experience in administrative tribunals, education, public affairs, administration and politics. Right now, you have seven members who are female and eleven who are bilingual.

I commend you for the makeup of your board and certainly the process you go through. I want to further compliment you on the recent appointment of Serge Martel, who is an ex-RCMP officer. You are certainly going in the right direction in terms of the makeup of your board, and I commend you for that.

**Senator Day:** Do we have on the record the statistics on the makeup of the board?

**The Deputy Chair:** I think it is on the record right now.

**Senator Day:** I heard you say it, but I did not hear the witnesses agreeing to it.

**Mr. Larlee:** Yes. If I am not mistaken, with the appointment of Mr. Martel, we are at 12 members who are bilingual, six military and, with him, one with policing background.

**Senator Day:** The other statistics in terms of medical, legal, et cetera, that is all as was stated? We do not want the chair to become a witness here.

**Mr. Larlee:** That is correct. There are two with nursing backgrounds. One of the members with a nursing background is a former Canadian Forces member as well.

[Translation]

**Senator Mitchell:** I have a Library of Canada report here, prepared by Jean-Rodrigue Paré. It contains a lot of interesting material.

One comment particularly caught my interest. It says that, on average, veterans' incomes drop by 10 per cent after they leave the service. For veterans who leave for medical reasons, the drop is 30 per cent, and that goes for female veterans too.

**M. Larlee :** Là où je voulais en venir, c'est que nous aimerions notamment faire plus de sensibilisation, publier nos décisions ou les afficher sur notre site web, comme l'ont proposé les groupes de vétérans, mais cela implique des coûts. Nous devons remplir notre mandat premier, soit de servir les anciens combattants le plus efficacement possible. Nous avons donc entrepris d'ajouter à notre site web certaines de nos ressources documentaires, afin de mieux informer les personnes en quête de renseignements sur le tribunal.

**Le vice-président :** Je consulte mes notes. Vous avez déjà fait allusion à votre processus de nomination. Selon les informations que j'ai, six membres du tribunal sont des anciens combattants des Forces canadiennes, huit ont une formation juridique, deux ont des antécédents dans le domaine médical, et d'autres ont de l'expérience dans le domaine des tribunaux administratifs, de l'éducation, des affaires publiques et de la politique. À l'heure actuelle, sept de vos membres sont des femmes, et onze sont bilingues.

Je vous félicite pour la composition de votre effectif, et certainement pour le processus que vous employez. Je veux également souligner la nomination récente de Serge Martel, un ex-agent de la GRC. Il ne fait aucun doute que vous avez emprunté la bonne voie pour bâtir votre effectif, et je vous en félicite.

**Le sénateur Day :** Est-ce que les données sur l'effectif du tribunal sont consignées quelque part?

**Le vice-président :** Je crois qu'elles le seront dans nos délibérations.

**Le sénateur Day :** Je vous ai entendu les dire, mais je n'ai pas entendu les témoins les confirmer.

**M. Larlee :** Oui. Si je ne me trompe pas, avec la nomination de M. Martel, nous avons 12 membres bilingues, six militaires, et, toujours avec la nomination de M. Martel, un ancien policier.

**Le sénateur Day :** Pour ce qui est du reste, soit de l'expérience de vos membres dans les domaines médical et juridique, entre autres, c'est aussi exact? Nous ne voulons pas que notre président prenne la place des témoins.

**M. Larlee :** C'est exact. Nous avons deux membres issus du domaine infirmier. L'un d'eux est d'ailleurs un ancien membre des Forces canadiennes également.

[Français]

**Le sénateur Mitchell :** J'ai ici un rapport de la Bibliothèque du Parlement, préparé par Jean-Rodrigue Paré, qui contient beaucoup d'observations intéressantes.

Une observation m'intéresse particulièrement, à savoir que les anciens combattants ont en moyenne une diminution de 10 p. 100 de leur revenu après qu'ils aient quitté leurs fonctions. De plus, cette diminution est aussi de 30 p. 100 pour les anciens combattants ayant quitté à cause de raisons médicales et c'est aussi vrai pour les anciens combattants qui sont des femmes.

[English]

One can understand the medical. As difficult as that is, you could understand, perhaps, why incomes would be reduced over others as a result of that but why women? Has any research been done into that? Are there any steps to be taken to address that?

**Mr. Larlee:** At the review board, on our tribunal, we determine entitlement and assessment. The actual payment, then, is with the department. We do not have any involvement in the sense of the amounts they are paid. They are established by the department through their policies.

**Senator Mitchell:** I obviously did not express that very well. I am talking about their personal incomes after they retire. I guess that is outside the realm of your configuration. It is interesting that women's incomes after they leave the forces drop as much as 30 per cent during the first three years, which is commensurate with people with medical problems upon their discharge.

If you are identifying problems, I would say that is one.

**Ms. Sharkey:** Our claims are not income related, so we would not always be aware of their income circumstances when they come before the board.

**Senator Mitchell:** Concerning the makeup of your group, are there any Aboriginal people and, if so, any Aboriginal veterans? They are a unique group.

**Mr. Larlee:** No, not at this time.

**Senator Mitchell:** Is that on your radar?

**Mr. Larlee:** We are always trying to promote former military, former RCMP and people with those varied backgrounds that I discussed — medical. It would be welcome to increasing that with Aboriginals or other minorities.

**Senator Mitchell:** I would encourage that. I had quite a remarkable experience with Korean veterans on a trip to Korea and a group of Aboriginal veterans from that war. It was very powerful and it is evident that there are differences, I think, probably in both their lives and their problems.

**Senator St. Germain:** Have you ever had an Aboriginal person as one of your judges?

**Ms. Sharkey:** We would not always be aware because it is up to the individuals to self-identify. There may be members on the current board but we are not necessarily aware of that for that very reason, unless they make themselves known publicly.

[Traduction]

On peut comprendre pourquoi dans le cas de raisons médicales. Même si c'est difficile, on peut quand même voir pourquoi il peut y avoir une réduction des revenus dans une telle situation, mais pourquoi cela s'applique-t-il aussi aux femmes? Est-ce que des recherches ont été faites à ce sujet? Est-ce que des mesures ont été prises pour y remédier?

**M. Larlee :** Le Tribunal se prononce sur les allocations et les évaluations. Le versement en tant que tel est déterminé par le ministère. Nous n'avons pas notre mot à dire sur les montants versés. Ils sont établis par les politiques du ministère.

**Le sénateur Mitchell :** Je me suis mal exprimé. Je veux parler de leurs revenus personnels à la retraite. J'imagine que ce n'est pas de votre ressort. Il est intéressant de noter que les femmes qui quittent les Forces voient leurs revenus diminuer d'autant que 30 p. 100 au cours des trois premières années, une réduction comparable à celle que subissent les personnes ayant quitté le service pour des raisons médicales.

Si vous devez cerner des problèmes, je dirais que c'en est un.

**Mme Sharkey :** Les demandes qui nous sont présentées ne sont pas liées aux revenus, alors nous ne sommes pas toujours au courant de la situation financière des demandeurs qui font appel au Tribunal.

**Le sénateur Mitchell :** Concernant la composition de votre effectif, pouvez-vous me dire si vous avez des membres autochtones? Et si oui, s'agit-il d'anciens combattants? C'est un groupe unique.

**M. Larlee :** Non, pas en ce moment.

**Le sénateur Mitchell :** Est-ce dans vos plans?

**M. Larlee :** Nous tâchons toujours de recruter d'anciens militaires ou d'anciens policiers de la GRC, de même que des membres aux antécédents variés, dont ceux dont j'ai parlé, dans le domaine médical. Nous serions heureux d'accueillir aussi des Autochtones ou des membres d'autres minorités correspondant à ce profil.

**Le sénateur Mitchell :** Je vous encourage à le faire. J'ai vécu une expérience inoubliable en compagnie de vétérans de la guerre de Corée lors d'un voyage là-bas, auquel participaient aussi des vétérans autochtones de cette guerre. Ce fut un voyage haut en émotions. Il est évident que les situations sont différentes, tant au niveau de la vie qu'ils mènent que des difficultés qu'ils éprouvent.

**Le sénateur St. Germain :** Avez-vous déjà eu un juge autochtone au Tribunal?

**Mme Sharkey :** Nous ne pouvons pas toujours le savoir, parce que les membres ont la liberté de déclarer ou non leur appartenance à un groupe désigné. Il se peut que des membres actuels appartiennent à un groupe autochtone, sans qu'on ne soit nécessairement au courant pour la raison que je viens de donner, à moins qu'ils ne l'affichent publiquement.

**Senator St. Germain:** Thank you.

**The Deputy Chair:** Thank you for that. I think we will have to keep the second round to five minutes.

**Senator Mitchell:** I am done.

**The Deputy Chair:** You are? Thank you.

[Translation]

**Senator Rivard:** Does a veteran who decides to go before the Board have any choice?

For example, could a veteran from Quebec decide to make his case before the Superior Court and, ultimately, if he loses at the Appeal Court of Québec, even before the Supreme Court of Canada if they agree to hear him? If something in the employment contract does not sit well with him, like a regulation, does he absolutely have to go before your board?

**Mr. Larlee:** I understand your question perfectly. I am an old lawyer and I would like to be able to answer like one.

[English]

However, as chair of the board, I have my own views on that. Perhaps I could ask legal counsel. It is my understanding that proceedings have to be taken before the board prior to any member of the veteran going through any of the court systems.

**Laura Kell, Acting Director, Legal Services, Veterans Review and Appeal Board:** That is correct. The board has final, binding and exclusive jurisdiction over all issues that are raised on review or appeal.

I think that one of the issues that you are speaking of would be, perhaps, whether policy or regulations or guidelines passed by Veterans Affairs are within the contemplation of the legislation or whether they are legal. That is an issue that we would often look at. Those types of issues are raised to us. If on appeal, and if in the appeal decision that we render on the issue, the appellant is unhappy with the conclusions reached by the board on this issue, he or she can take it to the Federal Court of Canada.

[Translation]

**Senator Rivard:** When one of your Board positions becomes vacant, I gather that your hiring policy for senior positions can be found on the Internet. Candidates put in their applications and, when you get them, you do a preliminary screening to make sure that they meet all the criteria. When that stage is completed successfully, you go to a written exam and an interview and then the selection committee makes its recommendations to the minister? Is that what happens?

**Mr. Larlee:** That is what happens.

**Le sénateur St. Germain :** Merci.

**Le vice-président :** Merci. Je crois que le deuxième tour de questions devra se limiter à cinq minutes.

**Le sénateur Mitchell :** J'ai terminé.

**Le vice-président :** Vous avez terminé? Merci.

[Français]

**Le sénateur Rivard :** Un ancien combattant qui décide d'aller devant le tribunal d'appel n'a-t-il pas le choix?

Par exemple, un ancien combattant du Québec pourrait-il décider de faire valoir ses droits en Cour supérieure et, à la rigueur, s'il perd à la Cour d'appel du Québec, peut-être ultimement à la Cour suprême du Canada s'il devait y être entendu? Si dans le contrat d'engagement quelque chose ne fait pas son affaire, tel un règlement, doit-il nécessairement aller devant votre tribunal d'appel?

**M. Larlee :** Je comprends bien votre question. Je suis un ancien avocat et j'aimerais répondre en tant que tel.

[Traduction]

Cependant, à titre de président du tribunal, j'ai ma propre idée là-dessus. Je pourrais peut-être demander à notre conseillère juridique de répondre à la question. Je crois que les anciens combattants doivent présenter leur demande au tribunal avant de faire appel aux autres mécanismes judiciaires.

**Laura Kell, directrice des services juridiques par intérim, Tribunal des anciens combattants (révision et appel) :** C'est exact. Le tribunal a juridiction exclusive sur tous les cas portés en appel et toutes les demandes de révision, et ses décisions sont obligatoires et définitives.

Je pense qu'un des cas auxquels vous faites référence pourrait consister, par exemple, à déterminer si des politiques, des règlements ou des lignes directrices adoptés par le ministère des Anciens Combattants respectent la portée de la loi ou sont légaux. C'est le genre de cas que nous étudions souvent. C'est au tribunal que sont soumises ces demandes. Si le demandeur estime que la décision que nous avons rendue à l'égard de son appel n'est pas satisfaisante, il peut alors se tourner vers la Cour d'appel fédérale.

[Français]

**Le sénateur Rivard :** Quand un poste de membre de votre tribunal se libère, je crois que la politique relative à l'embauche se trouve sur Internet concernant des emplois supérieurs. Le candidat postule et déjà, lorsque vous recevez la candidature, une première sélection est faite pour s'assurer qu'il remplit les conditions. Si cette étape est franchie avec succès, ce sera l'examen écrit et l'entrevue, pour qu'ensuite le comité de sélection fasse ses recommandations au ministre. C'est bien ça?

**M. Larlee :** C'est ça.

**Senator Rivard:** Does that process prevent political interference of all kinds? Is it a completely transparent process for any candidate with the skills to serve on your board?

[English]

The merit-based selection system assures that the members who enter into the pool of candidates, and they remain there for three years, are merit-based and therefore qualified and they would be accepted by the board to serve.

We have the selection processes two times a year. Actually, we are just concluding one shortly. The dates for the deadlines are advertised on our website or through the Governor-in-Council appointment site, or whatever. It depends on when vacancies come up and where the requirements are that determines whether someone will be recommended for appointment.

[Translation]

**Senator Rivard:** I gather that the mandate is for three or four years. Then people can apply again, meaning that the term is not fixed. People can stay in the position as long as they want and as long as they meet the criteria.

When the mandate is over, it is possible to apply again, because I am looking at the names of the board members and I know that some have been there for 15 or 18 years. People reapply each time their mandate expires. They are part of the process like everyone else and they may have to compete against new candidates. A new appointment is not automatic. Is that correct?

**Mr. Larlee:** No, reappointment is not automatic.

[English]

Once an individual is appointed, whether it is for three years, five years, or as in my case six, the individual can request to be renewed. At that time, that individual does not have to go through the process of taking the exam, but it is the recommendation of the minister to cabinet whether they are reappointed or not. We are consulted on what the needs are.

That is why, when we talked about the fact that there are some times when we can make some movements with our budget when we are waiting for an appointment. In the case of Mr. Martel, we had a vacancy for almost a year for a bilingual appointment for Ottawa. In that period, it makes it a little more difficult with our scheduling while we are waiting for our appointments to be made because we have to move more people from different areas to cover, but that is just the reality of how those types of appointments work.

[Translation]

**Senator Rivard:** I suppose that, when a judge on your board reaches the end of his term and he expresses a willingness to continue in the position, someone higher up confirms the quality

**Le sénateur Rivard :** Cette façon de procéder empêche-t-elle toute ingérence politique? S'agit-il d'un processus tout à fait transparent pour n'importe quel candidat ayant les compétences de servir votre tribunal?

[Traduction]

**M. Larlee :** Le système de sélection fondé sur le mérite nous assure que les membres inscrits au bassin de candidats, et ils le demeurent pendant trois ans, sont qualifiés et compétents pour siéger au tribunal.

Un processus de sélection est mené deux fois par an. Nous nous apprêtons d'ailleurs à en conclure un. Les dates limites du processus sont affichées sur notre site web ou sur le site des nominations par le gouverneur en conseil. Les recommandations se font en fonction des postes vacants et des besoins actuels.

[Français]

**Le sénateur Rivard :** Il s'agit, je crois, d'un mandat de trois ou quatre ans. Ensuite, la personne peut postuler à nouveau, c'est-à-dire que le terme n'est pas limité; la personne peut occuper le poste tant et aussi longtemps qu'elle le veut et qu'elle remplit les conditions.

Lorsque le mandat est terminé, il postule possiblement à nouveau, parce que je regarde les noms des commissaires et je sais qu'il y en a qui sont là depuis 15 ou 18 ans. Ce sont des gens qui postulent à nouveau chaque fois que leur mandat se termine. Ils font partie du processus comme tous les autres et peuvent être mis en compétition avec de nouveaux candidats. Ce n'est pas une nouvelle nomination automatique. Est-ce bien cela?

**M. Larlee :** Non, ce n'est pas une nouvelle nomination automatique.

[Traduction]

Une fois qu'une personne est nommée au tribunal, qu'il s'agisse d'un mandat de trois, cinq ou six ans, comme pour moi, elle peut demander de renouveler son contrat. Cette personne n'est alors pas tenue de repasser l'examen, mais le renouvellement de son mandat doit être recommandé par le ministre au Cabinet. On nous consulte pour savoir où sont les besoins.

C'est pour cette raison que nous pouvons parfois réaménager notre budget, en attendant une prochaine nomination. M. Martel a été nommé à un poste bilingue qui était vacant depuis près d'un an à Ottawa. En période d'attente, il est plus difficile d'ordonner notre calendrier, car nos membres doivent couvrir plus de secteurs, mais c'est la réalité avec laquelle nous devons composer avec ce genre de nominations.

[Français]

**Le sénateur Rivard :** Je suppose que lorsque le mandat d'un juge de votre tribunal vient à échéance et qu'il manifeste l'intention de continuer sa tâche, il y a un supérieur qui

of his work. He is not going to be reappointed just because he has been there for three, five or ten years. There must be a favourable report from a superior.

[English]

**Mr. Larlee:** Yes. We have a program of performance evaluations. As a small agency it is part of the requirements and we carry them out. We do annual performance evaluation of our members and then recommendations are made at the time when members indicate whether they want to be reappointed and that is my role, as well as that of my deputy chair.

**The Deputy Chair:** I have a quick supplemental on that. Are you allowed to appoint, or is the government allowed to appoint for a maximum of 10 years?

**Mr. Larlee:** Yes, under the legislation I believe the maximum one-time appointment is 10 years for an order-in-council, if I remember correctly.

**Ms. Sharkey:** The legislation, the Veterans Review and Appeal Board Act, outlines the 10 years allowable, and permanent members can have up to 10 years for an appointment and can be renewed any number of times. Temporary members who also work full-time — it is a non-term — can be appointed for only two years and only one renewal.

**The Deputy Chair:** Mr. Martel has been appointed for a three-year term. What criteria are used to determine the length of the term?

**Mr. Larlee:** That is determined by the Governor-in-Council.

**The Deputy Chair:** You have nothing to do with that?

**Mr. Larlee:** No.

**Senator Day:** I wanted to confirm, Ms. Kell, that you are acting director of legal services. Are you based in Charlottetown, or are you part of Justice seconded?

**Ms. Kell:** No, we are independent legal counsel. We are based in Charlottetown. We are not part of Justice for the reason that we are an independent tribunal and we require independent legal advice in that position.

**Senator Day:** Thank you for that clarification.

In terms of your budget, as part of your accommodation budget, are you provided housing? Does Veteran Affairs look after you from that point of view?

**Mr. Larlee:** We are separate and apart, although we would not be tenants, but we are a separate part of the building where we have separate security to enter and so forth. We are separate in that way. We have, as small agencies do have, a memorandum of

confirme la qualité de son travail. Ce n'est pas parce qu'il a occupé le poste pendant trois, cinq ou 10 ans qu'il va automatiquement y être renommé. Il faut qu'il y ait un rapport favorable du supérieur.

[Traduction]

**M. Larlee :** Oui, nous avons un programme d'évaluation du rendement. C'est une des exigences d'un petit organisme comme le nôtre, et nous nous en chargeons. Le rendement de nos membres est évalué annuellement, puis des recommandations sont faites lorsqu'un membre souhaite renouveler son mandat. Les recommandations sont ma responsabilité à moi, et celle de mon vice-président.

**Le vice-président :** J'aimerais qu'on précise quelque chose rapidement. Pouvez-vous, ou le gouvernement peut-il faire une nomination d'une durée maximale de 10 ans?

**M. Larlee :** Oui, selon la loi, je crois que la durée maximale d'une nomination ponctuelle est de 10 ans pour un décret en conseil.

**Mme Sharkey :** La Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) prévoit un mandat d'une durée maximale de 10 ans. Les titulaires ont un mandat d'une durée maximale de 10 ans, renouvelable indéfiniment. Les vacataires qui ont aussi un poste à temps plein (d'une période indéterminée) ont un mandat d'une durée maximale de deux ans, renouvelable une fois seulement.

**Le vice-président :** M. Martel a été nommé pour une durée de trois ans. Quels sont les critères employés pour déterminer la durée du mandat?

**M. Larlee :** C'est le gouverneur en conseil qui décide.

**Le vice-président :** Vous n'avez pas votre mot à dire là-dessus?

**M. Larlee :** Non.

**Le sénateur Day :** J'aimerais que vous me confirmiez, madame Kell, que vous êtes bien directrice par intérim des services juridiques. Êtes-vous établis à Charlottetown, ou êtes-vous affiliés au ministère de la Justice?

**Mme Kell :** Non, ce sont des services juridiques indépendants. Nous sommes établis à Charlottetown. Nous ne sommes pas affiliés au ministère de la Justice étant donné que nous travaillons pour un tribunal indépendant, et nous devons pour cette raison offrir des services juridiques indépendants.

**Le sénateur Day :** Merci pour ces précisions.

Pour ce qui est de votre budget en fait d'installations, est-ce qu'on vous fournit les locaux? Est-ce que le ministère des Anciens Combattants s'occupe de cela pour vous?

**M. Larlee :** Nous occupons des locaux distincts. Nous ne serions pas locataires pour autant, mais nous occupons une autre partie de l'immeuble, dotée de ses propres postes de sécurité, et caetera. C'est pour cette raison que je dis que nous avons des

agreement with the department for various services like IT, finance and human resources advice when we need it.

**Senator Day:** Since your overall budget has not gone up for several years, has that portion of your budget that you are required to give to Veterans Affairs changed over the last several years?

**Ms. Sharkey:** We are in a situation where the memorandum of understanding outlines roles and responsibilities and the services that are provided, including accommodation and security services.

However, there is no exchange of funding in that respect. The budget was not awarded to the board when it was first created, with the understanding that there would be services provided to the board by Veterans Affairs. However, the memorandum of understanding is very clear on who is accountable and what their roles are with respect to providing advice and services to the board.

**Senator Day:** We are running out of time so I will just put my question to you directly instead of trying to get the facts and then making the argument, as Mr. Larlee, Ms. Kell and I are accustomed to doing from time to time. As far as financial independence goes, as a quasi-judicial body you will want independence. It is important that when you are acting as a review agent in appeal of a decision you need independence. Are you satisfied that you have the financial independence to do the job that is required of you?

**Mr. Larlee:** Yes.

**Senator Day:** You may not have this here, but can you provide a breakdown of the work that you are doing now under the New Veterans Charter and people who have proceeded under the New Veterans Charter versus the older traditional veterans? I would assume that is changing each year. It would be helpful if you could show us how your workload is changing over the past few years and the number of clients.

**Mr. Larlee:** Certainly.

**The Deputy Chair:** John Larlee, Dale Sharkey, Laura Kell, on behalf of the committee I thank you all for accepting our invitation to attend here today. It has been enlightening and I thank you very much.

Honourable senators, I now declare the meeting adjourned.  
(The committee adjourned.)

locaux distincts. Nous avons conclu un protocole d'entente, comme le font les petits organismes, pour la prestation de services de TI, de finances et de conseils en ressources humaines au besoin.

**Le sénateur Day :** Étant donné que votre budget global n'a pas augmenté depuis plusieurs années, est-ce que la portion de votre budget que vous devez remettre au ministère des Anciens Combattants a changé au cours de cette période?

**Mme Sharkey :** Dans les faits, le protocole d'entente énonce les rôles, les responsabilités et les services fournis, y compris les locaux et les services de sécurité.

Toutefois, aucun transfert de fonds n'est effectué à cet égard. Au moment de la création du tribunal, il a été entendu que le ministère des Anciens Combattants ne lui accorderait pas de budget pour cela, mais qu'il lui fournirait les services en question en retour. Le protocole d'entente énonce cependant très clairement les rôles et les responsabilités de chacun en ce qui a trait à la prestation des services au tribunal.

**Le sénateur Day :** Le temps nous presse, alors je vais vous poser la question directement plutôt que d'essayer d'obtenir les faits et d'argumenter par la suite. M. Larlee, Mme Kell et moi avons l'habitude de fonctionner de cette façon à l'occasion. L'indépendance financière est un incontournable pour un organisme quasi judiciaire. Il est important pour un organisme chargé de réviser une décision portée en appel de garder son indépendance. Pensez-vous que vous avez toute l'indépendance financière nécessaire pour remplir votre mandat?

**M. Larlee :** Oui.

**Le sénateur Day :** Vous n'aurez peut-être pas ces chiffres avec vous, mais pourriez-vous nous fournir des statistiques sur le travail que vous faites maintenant en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants? Pouvez-vous aussi nous donner une idée du nombre de personnes que vous avez servies avec la nouvelle charte, par rapport à l'ancienne? Je présume que ces chiffres changent d'année en année. Ce serait utile de voir l'évolution de votre charge de travail au cours des dernières années et de connaître le nombre de clients servis.

**M. Larlee :** Certainement.

**Le vice-président :** John Larlee, Dale Sharkey, Laura Kell, au nom du comité, je vous remercie tous d'avoir accepté notre invitation aujourd'hui. Ce fut très intéressant. Merci beaucoup.

Mesdames et messieurs les sénateurs, la séance est levée.  
(La séance est levée.)

WITNESSES

**Wednesday, October 19, 2011**

*Office of the Veterans Ombudsman:*

Guy Parent, Veterans Ombudsman;  
Gary Walbourne, Director General, Operations;  
Diane Guilmet-Harris, Legal Counsel.

**Wednesday, October 26, 2011**

*Commissionaires:*

Colonel (Ret'd) W.G.S. Bill Sutherland, Chairman, National Board of Directors;  
Captain(N) (Ret'd) Paul A. Guindon, Chairman, National Business Management Committee;  
Colonel (Ret'd) J. Douglas Briscoe, Executive Director.

**Wednesday, November 2, 2011**

*Veterans Review and Appeal Board:*

John D. Larlee, Chair;  
Dale Sharkey, Director General;  
Laura Kell, Acting Director, Legal Services.

TÉMOINS

**Le mercredi 19 octobre 2011**

*Bureau de l'ombudsman des vétérans :*

Guy Parent, ombudsman des vétérans;  
Gary Walbourne, directeur général des opérations;  
Diane Guilmet-Harris, conseillère juridique.

**Le mercredi 26 octobre 2011**

*Commissionnaires :*

Colonel (à la retraite) W. G.S. Bill Sutherland, président, Conseil d'administration national;  
Capitaine(N) (à la retraite) Paul A. Guindon, président, Comité national de gestion des affaires;  
Colonel (à la retraite) J. Douglas Briscoe, directeur exécutif.

**Le mercredi 2 novembre 2011**

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

John D. Larlee, président;  
Dale Sharkey, directrice générale;  
Laura Kell, directrice des services juridiques par intérim.