

SENATE



SÉNAT

CANADA

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

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

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

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

VETERANS AFFAIRS

ANCIENS COMBATTANTS

Chair:
The Honourable MOBINA S.B. JAFFER

Wednesday, May 3, 2017
Wednesday, May 10, 2017

Issue No. 8

Fourth and fifth meetings:

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

APPEARING:
The Honourable Kent Hehr, P.C., M.P.,
Minister of Veterans Affairs and
Associate Minister of National Defence

WITNESSES:
(See back cover)

Présidente :
L'honorable MOBINA S.B. JAFFER

Le mercredi 3 mai 2017
Le mercredi 10 mai 2017

Fascicule n° 8

Quatrième et cinquième réunions :

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

COMPARAÎT :
L'honorable Kent Hehr, C.P., député,
ministre des Anciens Combattants et
ministre associé de la Défense nationale

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

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

The Honourable Jean-Guy Dagenais, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Boniface

Saint-Germain

Lang

Manning

(Quorum 3)

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Présidente : L'honorable Mobina S.B. Jaffer

Vice-président : L'honorable Jean-Guy Dagenais

et

Les honorables sénateurs :

Boniface

Saint-Germain

Lang

Manning

(Quorum 3)

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, May 3, 2017
(17)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs met this day at 12:01 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Mobina S.B. Jaffer, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Boniface, Dagenais, Jaffer, Lang and Saint-Germain (5).

In attendance: Havi Echenberg, Analyst, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 7, 2017, the subcommittee continued its study on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 6.*)

WITNESSES:

Canadian Veterans Advocacy:

Michael L. Blais, President and Founder.

Canadian Aboriginal Veterans:

Richard Blackwolf, National President.

Royal Canadian Legion:

Ray McInnis, Director, Service Bureau.

The chair made a statement.

Mr. Blais, Mr. Blackwolf and Mr. McInnis made statements and answered questions.

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

ATTEST:

Le greffier suppléant du sous-comité,

Kevin Pittman

Acting Clerk of the Subcommittee

OTTAWA, Wednesday, May 10, 2017
(18)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs met this day at 12:02 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Mobina S.B. Jaffer, presiding.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 3 mai 2017
(17)

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

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Boniface, Dagenais, Jaffer, Lang et Saint-Germain (5).

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

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 7 mars 2017, le sous-comité poursuit son étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 6 des délibérations du sous-comité.*)

TÉMOINS :

Canadian Veterans Advocacy :

Michael L. Blais, président et fondateur.

Canadian Aboriginal Veterans :

Richard Blackwolf, président national.

Légion royale canadienne :

Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide.

La présidente fait une déclaration.

M. Blais, M. Blackwolf et M. McInnis font chacun une déclaration et répondent aux questions.

À 13 h 20, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 10 mai 2017
(18)

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

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Boniface, Dagenais, Jaffer, Lang, Manning and Saint-Germain (6).

In attendance: Havi Echenberg, Analyst, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament; Mireille Laforge, Committee Clerk, Committees Directorate.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 7, 2017, the subcommittee continued its study on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces. (For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 6.)

APPEARING:

The Honourable Kent Hehr, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence.

WITNESS:

Veterans Affairs Canada:

General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister.

The chair made a statement.

The minister made a statement and, together with General (Ret'd) Natynczyk, answered questions.

At 1:19 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Adam Thompson

Clerk of the Subcommittee

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Boniface, Dagenais, Jaffer, Lang, Manning et Saint-Germain (6).

Également présentes : Havi Echenberg, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Mireille Laforge, greffière de comité, Direction des comités.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 7 mars 2017, le sous-comité poursuit son étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes. (Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 6 des délibérations du sous-comité.)

COMPARAÎT :

L'honorable Kent Hehr, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale.

TÉMOIN :

Anciens Combattants Canada :

Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre.

La présidente fait une déclaration.

Le ministre fait une déclaration et, avec le général (à la retraite) Natynczyk, répond aux questions.

À 13 h 19, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, May 3, 2017

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:01 p.m. to study issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

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

[*English*]

The Chair: Joining us today is Kevin Pittman, clerk of the committee, and Havi Echenberg, our Library of Parliament analyst. I am Senator Mobina Jaffer, and I am chair of the committee. I would kindly ask senators to introduce themselves.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Hello. My name is Jean-Guy Dagenais. I'm vice-chair of the committee and a senator from Quebec.

[*English*]

Senator Boniface: I'm Gwen Boniface from Ontario.

Senator Lang: Senator Dan Lang from Yukon.

[*Translation*]

The Chair: The Subcommittee on Veterans Affairs was given a mandate to examine and report on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

[*English*]

We are pleased to welcome today Richard Blackwolf, National President, Canadian Aboriginal Veterans; Michael L. Blais, President and Founder of Canadian Veterans Advocacy; and Ray McInnis, Director, Service Bureau. You have done great work in these areas. That is why we were anxious to speak to you. We welcome you.

The three organizations you appear on behalf of today are represented on the Service Excellence Advisory Group to the Minister of Veterans Affairs. Their mandate is to provide the minister with recommendations to address gaps that create barriers for the successful transition and reestablishment of Canadian Armed Forces veterans, RCMP members and their families to a purposeful civilian life, and recommendations to address gaps in supports and services for our traditional veterans, the aging core of modern-day veterans, RCMP members and their families, to ensure they receive the services and supports they need.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 3 mai 2017

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale de la défense s'est réuni aujourd'hui, à 12 h 1, pour étudier les questions liées à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes.

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

[*Traduction*]

La présidente : Se joignent à nous aujourd'hui Kevin Pittman, greffier du comité, et Havi Echenberg, notre analyste de la Bibliothèque du Parlement. Je suis la sénatrice Mobina Jaffer, et je suis présidente du comité. Je prie les sénateurs de bien vouloir se présenter.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Bonjour, je m'appelle Jean-Guy Dagenais. Je suis vice-président du comité et un sénateur du Québec.

[*Traduction*]

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

Le sénateur Lang : Le sénateur Dan Lang, du Yukon.

[*Français*]

La présidente : Le Sous-comité des anciens combattants a reçu le mandat d'examiner, pour en faire rapport, les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini destiné aux anciens combattants quand ils partent des Forces armées canadiennes.

[*Traduction*]

Nous sommes heureux d'accueillir aujourd'hui Richard Blackwolf, président national de Canadian Aboriginal Veterans; Michael L. Blais, président et fondateur du groupe Canadian Veterans Advocacy; et, enfin, Ray McInnis, directeur du Bureau d'entraide. Vous avez fait un excellent travail dans ces domaines. C'est pourquoi nous étions impatients de vous parler. Nous vous souhaitons la bienvenue.

Les trois organisations que vous représentez ici sont membres du Groupe consultatif sur l'excellence du service auprès du ministre des Anciens Combattants. Elles ont pour mandat de fournir au ministre des recommandations visant à remédier aux difficultés auxquelles se heurtent les anciens combattants des Forces armées canadiennes, les membres de la GRC et leur famille dans leur transition et leur retour à la vie civile, ainsi que des recommandations visant à combler les lacunes dans le dispositif de soutien en faveur de nos anciens combattants traditionnels qui constituent le groupe le plus âgé des anciens combattants d'aujourd'hui, ainsi que des membres de la GRC et leur famille, pour veiller à ce qu'ils reçoivent les services et les prestations dont ils ont besoin.

I would like to welcome you all. I understand that Mr. Blais will start.

Michael L. Blais, President and Founder, Canadian Veterans Advocacy: Esteemed senators, thank you for inviting the Canadian Veterans Advocacy to testify on transition. We are a consultation-based advocacy group serving only the wounded and their families. Consequently, during the past six years we have engaged a multitude of seriously disabled soldiers, airmen, sailors and their spouses, as they transitioned through the labyrinth of complexities between the Department of National Defence, Veterans Affairs Canada, the military umbrella and, as a newly disabled Canadian, a civilian life never envisioned.

I am quite certain other witnesses will dwell on these complexities and, cognizant of the limited time and scope of the issue, I would like to focus on improvements that can be addressed between DND and Veterans Affairs collaboratively and, equally important, establish policies to ensure transition treatment continuity when they are repatriated to their communities.

The Chief of the Defence Staff recently implemented substantial reforms in reference to his evolving vision on transition. There have been changes in leadership and command structure to transform the maligned Joint Personnel Support Units into a more comprehensive entity capable of providing quality services bereft of the problems that have plagued transition efforts through conception, implementation and the consequences therein. Unfortunately, insufficient time has passed to assess, and the problems hiring qualified mental health staff is and will create substantial obstacles.

This is a fundamental problem. DND's inability to hire a sufficient number of mental health professionals such as psychiatrists, psychologists and counsellors to serve on the isolated bases where most of our combat-orientated units are congregated is the root problem. I do not believe this is a matter of just offering financial incentives. As we have addressed this concern at the civilian level, there are other obstructive issues at play.

I spoke at the Ontario Psychological Association meeting in Toronto on military mental health. Many mental health professionals, psychologists and psychiatrists, are not trained in the nuances of war or violent peacekeeping. Our goal was to introduce them to the military culture, to dispel unwarranted fears and stigmas, to encourage them to train from within, to establish a relationship with Veterans Affairs Canada, inclusive of a network of professionals province-wide who, having embraced their sacred obligation, are willing to accord respite for the

Je vous souhaite à tous la bienvenue. C'est à M. Blais de commencer, je crois.

Michael L. Blais, président et fondateur, Canadian Veterans Advocacy : Mesdames et messieurs les sénateurs, merci d'avoir invité notre groupe à témoigner sur les questions liées à la transition. Nous sommes un groupe de défense axé sur la consultation au service exclusif des blessés et de leur famille. C'est ainsi qu'au cours des six dernières années, nous avons accompagné une multitude de soldats, d'aviateurs, de marins grièvement blessés et handicapés, et leur conjoint, dans leur transition au travers d'un fouillis de difficultés se dressant entre eux en qualité de Canadiens nouvellement handicapés et le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada, vers une vie civile qu'ils n'avaient jamais envisagée.

Ne doutant pas que d'autres témoins reviendront sur ces difficultés et, conscient du peu de temps à notre disposition et de l'ampleur du sujet, je voudrais me concentrer sur les moyens permettant d'améliorer la coopération entre la Défense nationale et Anciens Combattants Canada et, chose tout aussi importante, sur les politiques à mettre en œuvre pour garantir la continuité du dispositif d'aide à la transition lorsque les intéressés réintègrent leur communauté.

Le chef d'état-major de la Défense a récemment mis en place des réformes substantielles renvoyant à l'évolution de ses conceptions en matière de transition. Des changements ont été apportés à la structure de commandement au niveau de la direction tendant à transformer les unités interarmées de soutien au personnel, fort critiquées, en une entité aux attributions plus étendues capable de fournir des services de qualité et débarrassée des problèmes dont ont eu à pâtir les efforts de transition au stade de la conception et de la mise en œuvre avec leurs conséquences inévitables. Malheureusement, trop peu de temps s'est écoulé pour permettre une évaluation, et les problèmes d'embauche de personnel de santé mentale qualifié persistent et constitueront un obstacle majeur.

Il s'agit là d'un problème fondamental. L'incapacité du ministère de la Défense d'engager un nombre suffisant de professionnels de la santé mentale, notamment de psychiatres, psychologues et conseillers, pour servir sur les bases isolées où sont regroupées la plupart de nos unités de combat, est à la racine du problème. Je ne crois pas qu'il suffise d'offrir des incitations financières pour le régler. Comme cette problématique a été abordée au niveau civil, il y a d'autres obstacles qui interviennent.

J'ai participé à la réunion de l'Association de psychologie de l'Ontario à Toronto sur la santé mentale militaire. De nombreux professionnels de la santé mentale, psychologues et psychiatres, ne sont pas formés aux subtilités de la guerre ou à la violence des opérations de maintien de la paix. Notre objectif était de leur donner une introduction à la culture militaire, de dissiper les craintes et les stigmates injustifiés, de les encourager à se former de l'intérieur, de mettre en place un rapport avec Anciens Combattants Canada, y compris un réseau de professionnels à

wounded wife and family within the Veterans Affairs Canada construct in a seamless and comprehensive manner through transition and the repatriation process.

I believe the same level of proactive engagement is formally required by DND and Veterans Affairs and that if they reached out, perhaps collectively to save expense, to the mental health associations and started talking about the extensive mental and physical trauma Canada's sons and daughters have experienced in Afghanistan and elsewhere and, simply put, tell them we need their help, they would rally. It is not enough to post an offer of employment. We are and have been deficient in these assets for years. The ongoing and ever-present risk of catastrophic consequences through delays or insufficient mental health resources through transition is clear and present. It is the government's responsibility to engage, to convince these required professionals to embrace their sacred obligation to the wounded by speaking to them at or organizing mission-specific conventions about military culture, about the severity of the wounds Canada's sons and daughters have sustained, about how desperately we need them to rally behind the wounded and provide expedient services to ensure the care provided through transition is perpetuated afterwards without harmful delays and unnecessary mental duress.

Ideally, this initiative would foster direct relationships and liaisons between DND and Veterans Affairs and the respective professional communities across Canada. We must ensure through transition that when transition is over, when the veteran and his spouse and family are repatriated to their community of choice, there is a doctor, a pain specialist, a psychiatrist or a psychologist waiting and that, when possible, local peer support elements are brought into play.

I would speak briefly to Veterans Affairs Canada's contribution to the transition process. Effective collaboration and formal information sharing protocols between DND and Veterans Affairs Canada are vital to ensure Veterans Affairs Canada's administrative requisites are conducted prior to release in a comprehensive manner; that the veteran is identified as a VAC client; and that preparations are undertaken at the community level by Veterans Affairs Canada to ensure appropriate medical professionals are identified locally to ensure treatment.

One of the greatest obstacles, both in transition and post-release, was complexities, paperwork and extended periods between determination of eligibility, status and the provision of a subsequent sacrifice award or, as promised in the future, commencement of the monthly life pension. This invariably results in grave financial discord and withheld, desperately required funds that would have assisted with transition due to

l'échelle de la province qui, fidèles à leur obligation sacrée, sont disposés à s'intégrer pleinement et harmonieusement au dispositif établi par Anciens Combattants Canada en matière de transition et de réinstallation pour apporter un soulagement à la femme et à la famille du blessé.

Je crois que le ministère de la Défense et Anciens Combattants Canada exigent le même niveau d'engagement et que s'ils se tournaient vers les associations de santé mentale, collectivement peut-être pour réduire les frais, et commençaient à parler des graves traumatismes mentaux et physiques que les filles et les fils du Canada ont subis en Afghanistan et ailleurs et, tout simplement, leur disaient qu'ils ont besoin de leur aide, leur réponse serait positive. Il ne suffit pas de publier une offre d'emploi. Cela fait des années que nous avons des carences dans ce domaine. Le risque de conséquences catastrophiques dû aux retards dans les soins ou à l'insuffisance des ressources en matière de santé mentale au stade de la transition est évident et effectif. Il appartient au gouvernement d'aller au-devant de ces professionnels dont on a besoin, de les convaincre d'épouser leur cause sacrée à l'égard des blessés dans le cadre de symposiums sur la culture militaire, éventuellement organisés aux fins d'une mission spécifique, traitant de la gravité des blessures subies par les filles et les fils du Canada, faisant valoir que l'on a absolument besoin qu'ils se solidarisent avec les blessés et fournissent des services efficaces afin d'assurer que les soins dispensés durant la transition se poursuivent par la suite sans retard nocif ni stress mental inutile.

Dans l'idéal, pareille initiative encouragerait des rapports et des liens directs entre le ministère de la Défense et Anciens Combattants Canada de même qu'avec les communautés professionnelles intéressées partout au pays. Notre dispositif de transition doit viser à garantir qu'une fois achevée la transition, l'ancien combattant et son conjoint et sa famille, qui sont réinstallés dans la communauté de leur choix, puisse trouver un docteur, un spécialiste de la souffrance, un psychiatre ou un psychologue qui l'attend et, lorsque c'est possible, un groupe de soutien local disposé à l'aider.

Je dirai quelques mots de l'apport d'Anciens Combattants Canada au processus de transition. Il importe au plus haut point de mettre en place des protocoles formels de partage de l'information et de collaboration efficaces entre le ministère de la Défense et Anciens Combattants Canada pour s'assurer que les formalités administratives requises par Anciens Combattants Canada ont été dûment remplies avant la libération définitive; que le vétéran est identifié comme client d'ACC; et que les mesures préparatoires ont été prises par ACC au niveau de la communauté pour garantir la disponibilité au niveau local des professionnels de la médecine appropriés pour assurer le traitement.

L'un des principaux obstacles, tant durant la transition qu'après la libération, tenait à la complexité, à la paperasse et à la durée du délai nécessaire pour déterminer l'admissibilité, le statut et l'octroi d'une compensation ultérieure pour leur sacrifice ou, comme promis pour l'avenir, le début de la pension mensuelle à vie. Cela cause inmanquablement de graves difficultés financières et empêche le versement de fonds désespérément nécessaires qui

an unforecasted medical release bereft of sufficient time to prepare by saving and a forced relocation to somewhere far from the military community or the services that supported them through transition. As we speak to transition, it is vital that we establish mechanisms that will provide expedient continuity of care and that full elements of support are in place by Veterans Affairs Canada prior to release to facilitate seamless transition.

I am cognizant of both governments' efforts to "streamline" complexities. However, I think the most significant impact on transitional improvements will be attained when the front-line staff declared redundant during the decade of darkness have been rehired, retrained and redeployed. I believe this has been a major reason of discontent within the veterans' community, both in transition and in general. The level of proficiency required to provide comprehensive, multi-level services for complex war wounds is not "hire off the shelf," and appropriate training is required. So far, 250 recent hires were budgeted under Minister O'Toole. Hundreds of additional hires were promised by this current government. All, every one of them, are desperately required if we are to accord expedient and comprehensive service both in transition and through our efforts to ensure transition protocols are comprehensive post-transition.

Reducing complexities is ongoing, but regardless of our success at that level, without adequate numbers of staff at Veterans Affairs Canada to proficiently process claims in an expedient manner and to provide Veterans Affairs Canada-related services while transitioning and beyond, the delays and frustrations will prevail unabated.

I would also note as a veteran of an era where mental health concerns with weakness, disdain and "suck it up, buttercup" mentalities, I have seen a remarkable transformation occurring over the past five years. I believe this is the result of a dedicated focus on increasing awareness on mental health or military mental health and well-being issues. Stigma eradication efforts and other proactive initiatives have the potential to have a significant, positive impact on the transitional services we are speaking of today.

Thank you. I am looking forward to the questions you might entertain on what I have said or other areas of transition that, due to time constraints, there was no time for me to speak to.

The Chair: Thank you very much for your presentation.

We will now hear from Mr. Richard Blackwolf, National President of the Canadian Aboriginal Veterans. Welcome, Mr. Blackwolf.

auraient pu aider à la transition en raison d'une libération pour raison de santé imprévue et n'ayant pas laissé le temps nécessaire pour constituer une épargne, et d'une réinstallation forcée dans un lieu éloigné de la communauté militaire ou des services qui leur venaient en aide durant la transition. À propos de transition, il faut absolument qu'Anciens Combattants Canada mette en place des mécanismes capables d'assurer la continuité des soins et un dispositif complet de soutien avant la libération pour garantir une transition harmonieuse.

Je suis au fait des efforts déployés par les deux instances gouvernementales pour simplifier les procédures. J'estime toutefois qu'on n'obtiendra pas de résultats probants concernant l'amélioration du dispositif de transition avant d'avoir réembauché, reformé et redéployé le personnel opérationnel qui a été mis à pied durant la décennie obscure. Cela a été, je crois, l'une des principales causes de mécontentement au sein de la communauté des anciens combattants, au regard de la transition et de manière générale. Le niveau de compétence requis pour assurer la gamme complète des services aux différents niveaux pour des blessures de guerre complexes ne se trouve pas au « décrochez-moi-ça », et une formation appropriée est nécessaire. À ce jour, le budget du ministre O'Toole prévoit le recrutement de 250 personnes. Le gouvernement actuel en avait promis des centaines d'autres. On a désespérément besoin de chacun d'entre eux pour pouvoir assurer un service complet et efficace tant au niveau de la transition que de nos efforts visant à faire que les protocoles de transition couvrent également la période post-transition.

La simplification des procédures est en cours, mais indépendamment de notre réussite en la matière, sans les effectifs appropriés à Anciens Combattants Canada pour assurer un traitement efficace des dossiers et fournir des services relevant d'ACC durant la transition et au-delà, retards et frustrations resteront notre lot quotidien.

Je ferai également observer en ma qualité d'ancien combattant qu'il y eut une époque où celui qui faisait état de problèmes de santé mentale passait pour un faible, se faisait traiter avec mépris et devait surtout se la fermer et être stoïque, que les mentalités ont considérablement évolué au cours des cinq dernières années. On le doit, je crois aux vigoureux efforts déployés pour sensibiliser aux questions liées à la santé mentale, notamment dans l'armée, et au bien-être en général. Les efforts visant à éliminer la stigmatisation, de même que les autres initiatives proactives peuvent avoir un impact positif important sur les services accompagnant la transition dont il est question aujourd'hui.

Merci. J'attends avec impatience les questions que vous souhaiteriez me poser sur ce que je vous ai dit ou sur d'autres domaines de la transition que, faute de temps, je n'ai pas eu le temps d'aborder.

La présidente : Merci beaucoup pour votre présentation.

Nous entendrons maintenant M. Richard Blackwolf, président national de Canadian Aboriginal Veterans. Bienvenue, monsieur Blackwolf.

Richard Blackwolf, National President, Canadian Aboriginal Veterans: Thank you, madam chair.

Honourable senators, thank you for your invitation and the opportunity to appear before this respected subcommittee today.

I am the National President of the Canadian Aboriginal Veterans Association. Our association is in its thirty-ninth year of representing and advocating for Canadian Aboriginal veterans at the national level. The CAV communicates nationally and internationally by the CAV national website, which has surpassed 480,000 visits. The CAV maintains 20 groups on social media to inform our members and to be informed by them of any problems they are experiencing and the events of interest to veterans in their part of Canada.

With regard to Canadian Aboriginal Veterans past stakeholder advocacy, the CAV has made suggestions for the reduction in wait time invoked by the interface between the military records archives and Veterans Affairs Canada. One suggestion was to have a Veterans Affairs Canada office on all Canadian Armed Forces bases in order to create a direct point of contact with Veterans Affairs Canada.

The second suggestion was for an amendment to the Privacy Act to allow speedier transfer of personnel records through a seamless interface between the military records archives and Veterans Affairs Canada.

The third suggestion was for the establishment of a direct link at the executive level between the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada.

We are delighted that the Minister of Veterans Affairs is also the Associate Minister of National Defence.

To aid the Senate Subcommittee on Veterans Affairs' study, Canadian Aboriginal Veterans makes the following submission. It is well understood there are trained military staff at all Canadian Armed Forces recruiting centres across Canada. Canadian Forces members receive pre-deployment training on all aspects of recruiting before they become a staff member at a Canadian Forces recruiting centre.

The CAV makes the following suggestions in the format of a tasking for the development of a defined, professional and consistent system of release from Canadian Armed Forces.

We recommend that the Canadian Armed Forces create a complete set of purpose-designed release centres in the naval divisions, land forces divisions and air force wings across Canada; and establish a central training facility to provide professional training for army, navy and air force personnel who will become the staff members at a Canadian Armed Forces release centre.

Richard Blackwolf, président national, Canadian Aboriginal Veterans : Merci, madame la présidente.

Mesdames et messieurs les sénateurs, merci de votre invitation à comparaître aujourd'hui devant ce distingué sous-comité.

Je suis le président national de la Canadian Aboriginal Veterans Association. Cela fait 39 ans que notre association représente les anciens combattants autochtones canadiens et défend leurs droits au niveau national. Notre association communique sur le plan national et international au moyen de son site web national qui a dépassé les 480 000 visites. Elle anime une vingtaine de groupes sur les médias sociaux pour informer nos membres et recevoir d'eux leurs informations sur tout problème les concernant et les événements intéressant les anciens combattants dans la région du Canada qui est la leur.

Pour ce qui est des activités de défense des droits des anciens combattants autochtones réalisées par le passé, l'association a fait des suggestions en vue de réduire le temps d'attente imputable à l'interface entre les archives des forces armées et d'Anciens Combattants. Elle a suggéré notamment la création de bureaux d'Anciens Combattants Canada dans chaque base des Forces armées canadiennes afin de créer un point de contact direct avec ACC.

Elle a suggéré en second lieu de modifier la Loi sur la protection des renseignements personnels afin d'accélérer le transfert des dossiers personnels par le recours à une interface intégrée entre les archives de l'armée et ACC.

Elle a suggéré en troisième lieu la création d'un lien direct au niveau exécutif entre le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada.

Nous sommes ravis que le ministre des Anciens Combattants est aussi le ministre associé de la Défense nationale.

Afin de contribuer à l'étude du sous-comité du Sénat sur les anciens combattants, l'association avance la proposition suivante. On sait qu'il y a du personnel militaire formé dans tous les centres de recrutement des Forces armées canadiennes partout au pays. Les membres des Forces armées canadiennes reçoivent une formation avant déploiement sur tous les aspects du recrutement avant de devenir membre du personnel dans un centre de recrutement des Forces armées canadiennes.

L'association avance les suggestions ci-après en vue de l'élaboration d'un système professionnel cohérent et défini de libération des Forces armées canadiennes.

Nous recommandons que les Forces armées canadiennes créent un ensemble complet de centres de libération adaptés dans les divisions navales, les divisions des forces terrestres et divisions de l'armée de l'air partout au Canada; et qu'elles créent une structure de formation centralisée visant à dispenser une formation professionnelle pour le personnel de l'armée de terre, de la marine et de l'armée de l'air appelé à servir dans les centres de libération des forces armées.

The central training facility's primary function would be to provide professional, comprehensive release centre staff training that includes all the procedures and categories of release from the Canadian Armed Forces. The central training facility's secondary function would be to provide training in Veterans Affairs Canada's programs, procedures and My VAC Account website navigation and the setup of a My VAC Account.

The Veterans Affairs elements would be taught by Veterans Affairs Canada personnel.

The CAV's vision of Canadian Armed Forces release centres is that there is an "out routine" carried out by all military personnel when they are leaving the Canadian Armed Forces. The CAV's suggestion is to expand the "out routine" to include time at a Canadian Armed Forces release centre.

The Canadian Armed Forces release centre's primary task would be to provide materials, specific programs and types of training relevant to each category of release.

The Canadian Armed Forces release centre's main responsibility in conjunction with Veterans Affairs Canada would be to develop a personalized program of education and types of training well suited to the individual service member's transition path to civilian life.

The Canadian Armed Forces release centre's personalized programs would include the service member reviewing and signing off his or her deployment record to ensure that all types of work and all activities are clearly recorded. Second, review and sign off his or her medical records to ensure that all injuries or illnesses over their enrolment period have been recorded, and clear statements of when, where and how an injury occurred are also recorded.

Veterans Affairs Canada, first interview: while a service member is still in the Canadian Armed Forces awaiting release, to be informed of the VAC training programs they are eligible to start immediately.

Veterans Affairs Canada, second interview: to be informed which VAC benefits and training programs the veteran is qualified to receive and partake in after his or her release.

Veterans Affairs Canada third interview: service member training on the navigation of the My VAC Account website and the creation of a My VAC Account.

We recommend that a Canadian Armed Forces identification card be issued to each individual prior to the day of release: side one, a photo and certification of military service; side two, Veterans Affairs registration number, personal identification information

Cette structure centrale de formation aura pour fonction première de fournir une formation professionnelle complète au personnel des centres de libération, couvrant toutes les procédures et catégories de libération des Forces armées canadiennes. Sa deuxième fonction sera de dispenser une formation concernant les programmes, les procédures et la navigation sur le site « Mon dossier ACC » et sur la création d'un compte personnel « Mon dossier ACC ».

L'enseignement des modules concernant les anciens combattants serait confié à des membres du personnel d'Anciens Combattants Canada.

Dans la conception que l'association se fait des centres de libération des Forces armées canadiennes, il existe une « procédure de sortie » suivie par tout le personnel militaire au moment de quitter les forces armées. L'association suggère d'étendre cette « procédure de sortie » en y incorporant un séjour dans un centre de libération des Forces armées canadiennes.

La tâche première du centre de libération consisterait à fournir du matériel, des programmes et des types de formation spécifique adaptés à chaque catégorie de libération.

La principale responsabilité du centre de libération à l'égard d'Anciens Combattants Canada consisterait à élaborer un programme personnalisé d'études et des types de formation étroitement adaptés au parcours de transition à la vie civile de chaque membre.

Dans le cadre des programmes personnalisés du centre de libération, le membre serait chargé de vérifier et contresigner le relevé de ses déploiements pour s'assurer que tous les types de travaux et toutes les activités y sont clairement consignés. En second lieu, il devrait vérifier et contresigner son dossier médical pour s'assurer que toutes les blessures ou maladies intervenues durant sa période d'enrôlement y sont consignées, et qu'il contient pour chaque blessure un rapport circonstancié précisant le où, quand et comment.

Anciens Combattants Canada, première interview : alors que le membre est toujours en service dans les Forces armées canadiennes dans l'attente de sa libération, afin d'être informé des programmes de formation d'ACC qu'il est admis à suivre immédiatement.

Anciens Combattants Canada, deuxième interview : afin d'être informé des programmes de formation auxquels il pourra participer et des prestations d'ACC dont il pourra bénéficier après sa libération.

Anciens Combattants Canada, troisième interview : formation à la navigation sur le site de « Mon dossier ACC » et création d'un compte « Mon dossier ACC ».

Nous recommandons que soit délivrée une carte d'identité des Forces armées canadiennes pour chaque individu avant le jour de sa libération : au recto, une photo et le certificat du service militaire; au verso, numéro de registre d'Anciens Combattants, renseignements

and the veteran's encoded My VAC Account information that can be swiped at any Veterans Affairs Canada office or Service Canada office.

CAV strongly recommends that the official release date be set as the date that the transitioning service member receives the first pension or VAC benefits payment to avoid Phoenix and other payment system problems.

In closing, Veterans Affairs Canada is seen by many veterans as a glossy storefront with an insurance company lurking behind, operating as an insurance company does, to minimize losses.

Proof of the insurance company style operation is the manner in which the adjudication of claims is processed, a process that requires the veteran applicants to go through an entire re-evaluation of their military occupation record, military medical records and a physical examination by a Veterans Affairs Canada doctor.

The Veterans Affairs Canada's adjudication of veterans' claims is deemed to be negatively biased from the onset because the veteran applicants' supporting submissions are largely ignored and are not given the benefit of the doubt, and the percentage awards are minimized.

In the absence of political will, Veterans Affairs Canada's corporate culture and style of operations has changed little since its 1944 inception and has remained unaffected through many changes of government and the April 2007 Veterans Bill of Rights.

The development of political will, resulting in a positive evolution of the VAC corporate culture and style of operations, including full compliance with the Veterans Bill of Rights, will only come about through external pressure created when the Office of the Veterans Ombudsman and the Office of the Veterans Ombudsman for the Department of National Defence and the Canadian Forces are removed from the Departments of Veterans Affairs, National Defence Canada, with the ombudsmen having full autonomy, right to subpoena, and reporting directly to Parliament.

Thank you, honourable senators, for your interest and kind attention.

The Chair: Thank you, Mr. Blackwolf.

We will go on to Mr. Ray McInnis from the Royal Canadian Legion. Thank you for being here.

Ray McInnis, Director, Service Bureau, Royal Canadian Legion: Good afternoon. It is a great pleasure to appear in front of your committee once again. On behalf of the Dominion President of the Royal Canadian Legion, David Flannigan, we offer our

personnels d'identification et renseignements encodés du compte « Mon dossier ACC » de l'intéressé pour lecture automatique sur les terminaux des bureaux d'Anciens Combattants Canada ou de Service Canada.

L'association recommande vivement que la date officielle de libération soit celle à laquelle le membre en transition reçoit le premier versement de sa pension ou de ses allocations d'ACC pour éviter les problèmes liés au système de paiement Phoenix et autres.

En conclusion, Anciens Combattants Canada passe aux yeux de nombreux vétérans pour une devanture brillante derrière laquelle se cache une compagnie d'assurances, qui cherche, comme toute compagnie d'assurances, à réduire ses pertes au minimum.

La méthode d'examen des réclamations est la preuve qu'ACC fonctionne comme une compagnie d'assurances, ladite méthode exigeant que le vétéran introduisant une demande produise un état complet de ses services dans l'armée, tous ses dossiers médicaux militaires et se soumette à un examen physique réalisé par un docteur d'Anciens Combattants Canada.

La méthode d'examen leur apparaît comme biaisée dès le départ à leur rencontre parce que les pièces fournies à l'appui par le déclarant sont le plus souvent écartées, qu'on ne leur accorde pas le bénéfice du doute, et que les taux de compensation sont minorés.

En l'absence de volonté politique, la culture de l'institution et le mode de fonctionnement d'ACC ont peu changé depuis sa création en 1944 en dépit de nombreux changements de gouvernement et de l'adoption en avril 2007 de la Déclaration des droits des anciens combattants.

La matérialisation d'une volonté politique capable d'infléchir positivement l'évolution de la culture institutionnelle et du mode de fonctionnement d'ACC, en cela compris sa mise en conformité intégrale avec la Déclaration des droits des anciens combattants, ne pourra résulter que de la pression qui s'exercera de l'extérieur lorsque le Bureau de l'ombudsman des anciens combattants et le Bureau de l'ombudsman des anciens combattants pour le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes seront soustraits à la tutelle des ministères des Anciens Combattants et de la Défense nationale du Canada, et que les ombudsmen jouiront de la pleine autonomie, du droit de citer à comparaître, et relèveront directement du Parlement.

Merci, mesdames et messieurs les sénateurs, pour votre aimable attention.

La présidente : Merci, monsieur Blackwolf.

Nous poursuivrons avec M. Ray McInnis, de la Légion royale canadienne. Merci de votre présence ici.

Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide, Légion royale canadienne : Bonjour. C'est un grand plaisir de comparaître de nouveau devant votre comité. Au nom du président national de la Légion royale canadienne, David Flannigan, nous vous offrons

support to your continuing advocacy on behalf of veterans of all ages and their families. Thank you for the work you do for our veterans and their families.

I am Director of the Dominion Command Service Bureau. I am a retired chief warrant officer and served for almost 34 years.

The Legion has been assisting veterans and their families since 1926 through legislative mandate in both the Pension Act and the New Veterans Charter. The positive transition to life after release is essential for all Canadian Forces members, whether they be regular or reserve, and for their families as well, as they, too, are impacted by this adjustment.

The experience of life after release is different and unique for each veteran. Some voluntarily leave after a short period of service, some are single, some have young families and some are in need of employment. Others retire after many years of service with very good financial security. Some members who retire are injured in service to their country and they must make this transition under difficult circumstances. Therefore, it is important that the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada put in place complementary policies, practices and programs supported by a sustainable research program with the goal of enabling a healthy transition of all veterans and their families through this change in their life course. The transition process needs to be defined, professional and effective.

We have been advocating for a veteran's ID card for every releasing member and veteran in Canada that not only recognizes their service but also enables Veterans Affairs Canada to proactively follow up with them after release. This is of priority now as Budget 2017 promises two new benefits: career transition services, and veterans' education and training benefits that are open to all veterans, not just veterans with a disability claim with Veterans Affairs Canada.

The Royal Canadian Legion is the only veteran service organization that assists veterans and their families with representation to Veterans Affairs Canada and the Veterans Review and Appeal Board. The Legion's advocacy program is core to our mission. Our security-cleared, trained professional command service officers are located across the country and provide free assistance to veterans and their families with obtaining benefits and services from the government.

Please note, you do not have to be a Legion member to avail yourself of our services. Through legislation, the Legion has access to service health records and departmental files to provide comprehensive yet independent representation at no cost. Last

notre concours dans la poursuite de vos efforts en défense des vétérans de tous âges et de leur famille. Merci pour le travail que vous faites pour nos anciens combattants et leur famille.

Je suis le directeur national du Bureau d'entraide. Je suis retraité, adjudant-chef, et j'ai presque 34 ans de service.

La Légion vient en aide aux vétérans et à leur famille depuis 1926 en vertu du mandat que lui confèrent tant la Loi sur les pensions que la Nouvelle Charte des anciens combattants. Une transition positive vers la vie civile est essentielle pour tous les membres des Forces armées canadiennes, qu'ils soient membres réguliers ou réservistes, et pour leur famille également, qui subit également l'impact de ce changement.

L'expérience de la vie après la libération est différente et unique pour chaque ancien combattant. Certains partent volontairement après une brève période de service, certains sont célibataires, certains ont de jeunes enfants et certains ont besoin de travail. D'autres prennent leur retraite après de nombreuses années de service et jouissent d'une bonne sécurité financière. Certains membres prennent leur retraite après avoir subi une blessure au service de leur pays et doivent effectuer cette transition dans des circonstances difficiles. Il est important, par conséquent, que le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada mettent en place des politiques, des pratiques et des programmes complémentaires étayés par un programme de recherche durable visant à permettre une transition harmonieuse pour tous les anciens combattants et leur famille au moment où ils opèrent ce tournant dans leur vie. Le processus de transition doit être défini, professionnel efficace.

Nous préconisons l'établissement d'une carte d'identité d'ancien combattant pour tout membre qui quitte les forces armées, qui non seulement facilite l'accès aux états de services du titulaire, mais qui permette également à ACC de maintenir un contact actif avec lui après son départ de l'armée. C'est une priorité maintenant que le budget de 2017 promet deux nouveaux avantages : les services de transition vers une carrière et la prestation pour les études et la formation, offerts à tous les vétérans, pas seulement ceux qui bénéficient de prestations d'invalidité servies par Anciens Combattants Canada.

La Légion royale canadienne est la seule organisation de services qui aide les anciens combattants et leurs familles à défendre leurs droits devant Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants, révision et appel, ou le TACRA. Le programme de représentation et de défense des droits et intérêts est au cœur de notre mission. Nos officiers d'entraide professionnels de direction, tous dotés d'une autorisation de sécurité sont répartis à travers le pays et fournissent une aide gratuite aux vétérans et à leurs familles pour l'obtention d'indemnités et de services auprès du gouvernement.

Il faut noter aussi que nul n'est besoin d'être membre de la Légion pour se prévaloir de nos services. En vertu d'une législation, la Légion a accès aux dossiers médicaux et documents ministériels qui permettent une représentation qui soit à la fois complète et

year, our service officers prepared and represented disability claims on behalf of over 3,000 veterans to both VAC and the VRAB.

Legion branches offer camaraderie and in many cases are the cornerstones of Canadian towns and communities. As part of our efforts to help veterans transition to civilian life, the Legion, in cooperation with the Canadian Armed Forces Depart with Dignity program, offers a free, one-year membership to all retired forces members who are not yet a Legion member. As they move into a new phase of life, being a Legion member is a great way to stay connected to the military family, to honour and to support those who served and sacrificed, and to strengthen your communities.

The impact that military service has on our sailors, soldiers, airmen and airwomen often makes the transition back to civilian life challenging. Our experience from the Veterans Transition Program provides evidence that some veterans and their families feel isolated and need a welcome home in a very real way. The Veterans Transition Program, the only program of its kind in Canada, assists former members of the Canadian Forces and the RCMP in their transition to civilian life. This program was developed to address the invisible wounds of our soldiers so that they can function and have healthy relationships with their families, friends, at work and with themselves.

While the Legion continues to deliver many programs to veterans and their families, to ensure quality of life after release and ease the transition from service, more research is required to determine the effects of service unique to the Canadian military demographic and unique to Canadian operations. The Legion is currently engaged and very supportive of the Canadian Institute for Military and Veteran Health Research to ensure that this capability is implemented.

Families are the strength behind the uniform and must be engaged in the transition process from the very start, especially when it is not a physical injury. Families can request assistance from the Military Family Resource Centres. There is a family liaison officer, who is a social worker, located in the Integrated Personnel Support Centres, who can bring assistance to the family. We were pleased to see that the VAC veterans MFRC pilot will be extended from 7 MFRCs to 32 in April 2018, which will enable our medically released members and their families to continue receiving support from the Military Family Services Program. Perhaps some day all veterans will be able to receive support from this program. Then we would have a true military and veterans family resource centre.

indépendante, et ce, sans aucuns frais. L'an dernier nos officiers d'entraide sont intervenus et ont agi comme représentant auprès d'ACC et du TACRA, dans des cas de prestations d'invalidité au nom de plus de 3 000 vétérans.

Les filiales de la Légion favorisent également l'esprit de camaraderie et, dans de nombreux cas, sont d'importants piliers des villes et communautés canadiennes. Dans le cadre de nos efforts visant à aider les vétérans à passer à la vie civile, la Légion, en collaboration avec le programme Départ dans la dignité des Forces armées canadiennes, offre une adhésion gratuite d'un an à tous les militaires qui partent à la retraite et qui ne sont pas encore membres de la Légion. Alors qu'ils entrent dans une nouvelle étape de leur vie, le fait d'être membre de la Légion s'avère un excellent moyen de rester en contact avec la famille militaire, d'honorer et de soutenir ceux qui ont servi et se sont sacrifiés, et de renforcer la collectivité.

L'incidence qu'a le service militaire sur les hommes et femmes que sont nos soldats, marins et aviateurs rend souvent le retour à la vie civile quelque peu ardu. Notre expérience du Programme de transition des vétérans démontre que quelques vétérans et leur famille se sentent isolés et désirent, de façon bien concrète, se sentir bien accueillis. Le Programme de transition des vétérans, le seul programme du genre au Canada, vient en aide aux membres des FAC et de la GRC lors de leur retour vers la vie civile. Ce programme a été mis sur pied afin de traiter les blessures invisibles de nos militaires et, ce faisant, de les aider à mieux s'intégrer et à entretenir de saines relations avec leur famille, leurs amis, leur milieu de travail, ainsi qu'avec eux-mêmes.

La Légion poursuit sa prestation de plusieurs programmes venant en aide aux vétérans et à leur famille, afin d'assurer une qualité de vie après la libération et de faciliter le passage vers la vie civile; mais, il faut plus de recherches visant à évaluer les incidences du service qui sont propres au groupe démographique que sont les militaires canadiens et aux opérations canadiennes. Aussi la Légion s'implique présentement auprès de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans, l'ICRSMV, en lui apportant son soutien pour mettre en œuvre cette capacité.

Les familles constituent la force derrière l'uniforme et, dans ce rôle, elles doivent être impliquées dès le départ dans le processus de retour à la vie civile, surtout lorsque la blessure est d'ordre psychologique. Les familles peuvent demander de l'aide auprès des Centres de ressources pour les familles de militaires, ou CRFM, où elles peuvent avoir accès au soutien d'un officier de liaison attribué aux familles du Centre intégré de soutien au personnel, le CISP, une ressource qui est en fait un travailleur social. La Légion a été heureuse de constater que le projet pilote d'ACC de CRFM destiné aux vétérans sera porté de 7 à 32 CRFM à compter d'avril 2018, ce qui permettra aux membres libérés pour des raisons médicales et à leur famille de continuer à recevoir un soutien du Programme des services aux familles des militaires, le PSFM. Peut-être un jour, tous les vétérans pourront recevoir un soutien de ce programme. Nous disposerions alors d'un véritable centre de ressources pour les familles des militaires et des vétérans.

The first step in helping members leave the military is the transition interview. All releasing Canadian Forces members are entitled to a transition interview. For ill and injured members, we strongly recommend that it is mandatory for family members to be in attendance. We recommend that transition interviews be conducted early in the release process to help members and their families identify any needs they may have ahead of time. In fact, military members should be educated about the VAC disability benefits from the time they enter the military.

Our benevolent assistance program provided \$19.5 million in 2015 to meet the essential needs of veterans and their families who have limited financial means. The program is available at all levels of the Legion and is accessible to veterans in need, including still-serving members and their families. This included a \$1 million grant to the Royal Ottawa Hospital for mental health research. This gift will specifically be used to support the creation of a brain imaging centre.

We present at Second Career Assistance Network seminars on all bases and wings across the country to inform members of our services. The Legion has a presence at most of the Canadian Forces Integrated Personnel Support Centres on each base to assist veterans and their families as part of the transition process.

The Legion has been engaged in assisting homeless veterans for many years through our national Leave the Streets Behind program. Through poppy funds, we can provide emergency assistance, housing, food, clothing, bus tickets, et cetera.

Finally, I want to address the issue of communication and accessibility. The New Veterans Charter was based on modern disability management principles. It focuses on rehabilitation and successful transition. We all have an obligation to understand the complexities and interrelationships and inform and explain the New Veterans Charter. Our veterans and their families deserve nothing less. The government needs to ensure that resources and programs are in place to meet their needs. The government needs to review the accessibility of these programs and ensure that front-line staff are available and knowledgeable to assist veterans and their families. This must not be a self-serve system.

Our programs will continue to evolve to meet the changing demographics while still supporting our traditional veteran community. However, notwithstanding the capacity of the Royal Canadian Legion, we certainly believe that the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada have a responsibility to ensure that policies, practices and programs, supported through a sustainable research program, are accessible and meet the unique

La première étape dans l'aide à apporter aux militaires qui quittent la vie militaire consiste en une entrevue de transition. Ainsi, tous les membres des Forces armées canadiennes en voie de libération, qu'ils soient de la Force régulière ou de la Réserve, ont droit à une entrevue de transition. Dans le cas des militaires blessés ou malades, nous recommandons fortement la présence obligatoire de la famille lors de l'entrevue. Nous recommandons aussi que l'entrevue se fasse très tôt durant le processus de libération, dans le but d'aider les militaires et leur famille à identifier tôt à l'avance les besoins auxquels ils pourraient être confrontés. En fait, les militaires devraient être informés dès qu'ils joignent les forces armées des prestations d'invalidité offertes par ACC.

Notre programme d'aide de bienfaisance a en 2015 contribué 19,5 millions de dollars pour répondre aux besoins essentiels des vétérans et de leurs familles disposant de moyens financiers limités. Ce programme, accessible à tous les paliers de la Légion, est offert aux vétérans dans le besoin, y compris les militaires en service actif, et à leur famille. Cela incluait un don de 1 million de dollars offert à l'hôpital Royal Ottawa pour la recherche en santé mentale et, plus spécifiquement, pour la création d'un Centre en imagerie cérébrale.

Nous animons des présentations lors des séminaires sur le Service de préparation à une seconde carrière ou le SPSC, pour informer les militaires sur nos services. La Légion est aussi présente dans la plupart des Centres intégrés de soutien au personnel, les CISP, qu'on retrouve sur chaque base, pour venir en aide aux vétérans et à leur famille dans le cadre du processus de transition.

La Légion s'implique aussi depuis plusieurs années pour venir en aide aux vétérans sans abri par l'entremise de son programme national Leave the Streets Behind. Et avec l'aide des Fonds du coquelicot, la Légion est en mesure d'apporter une aide d'urgence, d'offrir du logement, de la nourriture, des vêtements, des billets d'autobus et la liste n'est pas close.

Finalement, je voudrais aborder avec vous les questions de communications et d'accessibilité. La Nouvelle Charte des anciens combattants a été mise en œuvre afin d'appliquer des principes modernes de gestion des invalidités; pour ce faire, elle met l'emphase sur la réadaptation et une transition harmonieuse. Nous avons tous une obligation de comprendre les complexités et les interrelations, et de faire connaître et d'expliquer la Nouvelle Charte des anciens combattants. Nos vétérans et leur famille ne méritent rien de moins. Le gouvernement quant à lui doit s'assurer que les ressources et les programmes sont en place pour répondre à leurs besoins; il doit aussi examiner l'accessibilité à ces programmes et s'assurer que le personnel de première ligne est en place, et qualifié pour aider les vétérans et leur famille. Cela ne doit pas être un système libre-service.

La Légion continuera à perfectionner ses programmes afin de mieux répondre aux changements démographiques, et ce, tout en soutenant la communauté traditionnelle que sont les vétérans. Toutefois, et peu importe la capacité de la Légion royale canadienne, nous pensons vraiment que les ministères de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada ont la responsabilité de s'assurer que leurs politiques, leurs programmes

needs of all veterans, with the goal of enabling the healthy transition of all veterans and their families through this very challenging and somewhat difficult life course.

The Royal Canadian Legion will continue to advocate for these much-needed improvements to the transition from military to civilian life. This government needs to give the men and women who have been injured in service to their country the hope for a better tomorrow and a brighter future. Thank you very much.

The Chair: Thank you very much, Mr. McInnis. I appreciate all three presentations.

We will now go on to questions, and we will start with the Chair of the Defence Committee, Senator Lang.

Senator Lang: I would like to thank you for coming here. For the period of time that I have been on the committee over the last number of years, I do sense that change has been happening. It may not be as fast as we would like, but I think there is a common cause between Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence, in conjunction with organizations such as yours, to work towards the common principle of making things simple and bringing things together so that the veteran — him or her — does have some direct contact and have the ability to access the benefits that they rightfully deserve. Would you generally agree with that in view of where we are compared to, say, five years ago?

Mr. McInnis, perhaps you might want to comment on that.

Mr. McInnis: That's a great question. I have been with the Legion in the Service Bureau since 2011, and I have seen a marked increase in both departments working together.

With regard to adjudication of claims and the disability adjudication process, we are moving in the right direction. We are streamlining applications, but they are still a little too cumbersome. They are now looking at streamlining some of the medical questionnaires used for the veterans who are no longer in service and who are required to get a medical questionnaire completed for a diagnosed condition.

Regarding the turnaround time, there is still a backlog of claims. They are working on first applications from May of last year. That's not to say that's the case for all claims that are in Veterans Affairs. There are other claims that have been adjudicated since then. All that means is that those are the oldest claims, and that's the oldest date they have on first applications of May of 2016.

et leurs pratiques, le tout soutenu par un programme de recherche durable, soient accessibles et répondent aux besoins uniques des vétérans et de leur famille, et ce, avec l'objectif de leur permettre une transition harmonieuse au cours de cette période de leur vie on ne peut plus changeante, et parfois difficile, qu'est le retour à la vie civile.

La Légion royale canadienne continuera d'exiger les améliorations indispensables nécessaires à la transition de la vie militaire à la vie civile. Ce gouvernement doit donner aux hommes et aux femmes qui ont été blessés au service de notre pays l'espoir d'un avenir meilleur et plus positif. Merci beaucoup.

Le président : Merci beaucoup, monsieur McInnis. J'apprécie les trois présentations.

Nous en venons maintenant aux questions, et nous commencerons avec le président du Comité de défense, le sénateur Lang.

Le sénateur Lang : Permettez-moi de vous remercier de votre présence ici. Merci d'être venu. Je dois dire que depuis que je siège au comité, une période qui couvre de nombreuses années, et notamment ces derniers temps, des changements sont intervenus. Pas aussi vite qu'on l'aurait souhaité peut-être, mais Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense, en conjonction avec des organisations comme la vôtre, poursuivent une cause commune et s'efforcent de simplifier les choses et les rationaliser afin de permettre à l'ancien combattant — homme ou femme — d'avoir des contacts directs et d'avoir accès aux prestations qu'ils ont bien méritées. Seriez-vous d'accord avec ça compte tenu de la situation d'aujourd'hui par rapport, disons, à celle d'il y a cinq ans?

Monsieur McInnis, vous souhaitez peut-être intervenir sur ce point.

M. McInnis : Voilà une excellente question. Je travaille au Bureau d'entraide de la Légion depuis 2011, et je constate que la coopération entre les deux ministères s'est considérablement développée.

Pour ce qui est de l'examen des réclamations et du processus d'examen des dossiers d'invalidité, nous sommes dans la bonne voie. Nous rationalisons le processus de traitement des dossiers, qui reste cependant encore un peu trop pesant. On envisage maintenant d'alléger certains des questionnaires médicaux utilisés pour les vétérans qui ne sont plus en service et qui sont tenus de remplir un questionnaire médical relativement à un diagnostic spécifique.

Pour ce qui est du délai de traitement des demandes, il continue d'y avoir des dossiers en souffrance. On travaille actuellement sur des premières demandes présentées en mai de l'an dernier. Cela ne veut pas dire qu'il en va de même pour toutes les demandes dont est saisi Ancien Combattants Canada. D'autres dossiers ont été clôturés depuis lors. Cela veut dire qu'il s'agit des demandes les plus anciennes, et que les premières requêtes les plus anciennes remontent à mai 2016.

We continue to review and work with the adjudication team at Veterans Affairs to streamline the process — and I'm not going to say "simple," because I don't think it will ever be simple when you're dealing with a government agency — and make it "easier" to get into the program, so to speak.

Mr. Blais: You are right that there have been significant improvements through time. I had the luxury of speaking with General Vance prior to Remembrance Day last year for an hour in his office on transitional issues, because we have been fighting hard on reforming JPSUs in order to be that comprehensive unit that was envisioned at the time.

General Vance has a very strong vision now as far as transition is concerned, but he will run into the same problems that we have had in the past. We cannot hire psychologists because the Department of National Defence pays 30 per cent less than anyone other government entity in Canada. This creates a problem. Are we getting the best psychologists at 30 per cent less? I suggest we're not. As a consequence to that, no matter what we do in streamlining and no matter how we fix these little logistic issues that are affecting it, there will be two problems. First, we don't have enough staff at Veterans Affairs Canada to proficiently apply the services that are warranted: education, the declaration of the claim and the acceptance of a responsibility. Then we have the issues when these guys are serving. They are on these isolated bases that are having a very difficult time bringing in those qualified people. If we have learned nothing else on mental wounds, the sooner we act and the sooner we bring him or her forward, the sooner we become a team provided with a psychiatrist, a psychologist, the social care for the family and family counselling and spousal support when necessary, the better it is.

Yes, we are making improvements. However, there's a lot of smoke and mirrors in the sense that there are great policies in place, but there's no manpower in order to fulfill those policies with the vision that was intended at the time.

I focused on that in my comments specifically. We have to bring Veterans Affairs Canada back up to staff. They have to be trained in the nuances of war and how to take care of us when we come home sick.

Conversely, at the Veterans Affairs level, it's not just a financial incentive. I have talked to psychologists and, frankly, they are scared of us. They are scared to take on a seriously wounded combat veteran. It's not a matter of choice. They are frightened, and they are frightened because we're not reaching out and explaining to them that this man is not a threat. He's not a threat to anyone. He's seriously wounded. He's seen trauma that you will never experience in Canada, and if we don't have the mental health facilities right away, as soon as that man

Nous continuons de collaborer avec l'équipe d'Anciens Combattants Canada chargée de l'examen des dossiers en vue de rationaliser le processus — et de le rendre, je ne dirais pas « simple », parce que je pense que rien n'est jamais simple lorsqu'on a affaire à une agence du gouvernement— afin de « faciliter » l'accès au programme, pour ainsi dire.

M. Blais : Vous avez raison de dire que des améliorations ont été apportées au fil du temps. J'ai eu le luxe de m'entretenir avec le général Vance avant la journée du souvenir l'an dernier, pendant toute une heure, dans son bureau, des questions liées à la transition parce qu'on a bataillé fort pour réformer l'UISP pour en faire l'unité polyvalente que ses concepteurs avaient envisagée.

Le général Vance a désormais un point de vue bien arrêté en matière de transition, mais il se heurtera aux mêmes problèmes que nous avons eus par le passé. Nous ne pouvons pas recruter de psychologues parce que le ministère de la Défense nationale paye 30 p. 100 de moins que n'importe quelle autre entité gouvernementale au Canada. Cela crée un problème. Est-ce que nous obtenons les meilleurs psychologues à 30 p. 100 de moins? J'ai dans l'idée que non. De ce fait, quoi que nous fassions pour rationaliser et résoudre les petits problèmes logistiques, deux problèmes demeureront. Premièrement, nous ne disposons pas de personnel suffisant à ACC pour mettre en œuvre efficacement les services qui devraient l'être en matière d'enseignement, de déclaration des réclamations et de prise en charge des responsabilités. Puis se posent les problèmes des personnels en service. Ils séjournent dans des bases isolées qui ont du mal à attirer ces personnels qualifiés. Si l'on n'a rien appris d'autres à propos des blessures mentales, plus tôt on agit et plus tôt on signale le cas de l'intéressé, plus vite on devient une équipe disposant d'un psychiatre, d'un psychologue, de services sociaux pour la famille et de conseillers à la famille et de soutien pour le conjoint, en cas de besoin, le mieux c'est.

Oui, nous faisons des progrès. Mais il y a beaucoup de fumée et d'effets de miroir dans ce sens que nous avons d'excellentes politiques en place, mais pas de personnel pour les mettre en œuvre dans l'esprit qui a présidé à leur conception.

Je me suis délibérément cantonné à cela dans mes commentaires. Il faut remédier aux carences en personnel d'Anciens Combattants Canada. Il faut un personnel formé aux spécificités liées à la guerre et aux modalités de traitement des pathologies du soldat rendu à son foyer.

Par ailleurs, les problèmes relatifs aux anciens combattants ne sont pas de ceux qu'une simple incitation financière permet de régler. J'ai parlé à des psychologues et, franchement, ils ont peur de nous. Ils ont peur d'avoir affaire à un ancien combattant grièvement blessé. Ce n'est pas une question de choix. Ils ont peur, et s'ils ont peur, c'est parce qu'on ne fait rien pour leur expliquer que cet homme ne constitue pas une menace. Il n'est une menace pour personne. Il est grièvement blessé. Il a été témoin de traumatismes dont on ne ferait jamais l'expérience au Canada, et si le dispositif de

self-identifies, it will go sideways. That family will be lost. There will be a cycle of despair. We will have to go and get him on the street. There may be a catastrophic incident again.

[Translation]

Senator Dagenais: I have two questions. The first is for Mr. Blackwolf. I want some clarifications concerning the pay issues. General Vance intended to establish ways to compensate members before they're released, to avoid delays. People often have good intentions, but they don't always have the means to fulfill their ambitions. Can you provide examples of the current situation and the ensuing consequences? When members transition from military life to civilian life, there must be a delay, and I imagine that you have needs.

[English]

Mr. Blackwolf: Yes, honourable senator. There was a shift in contractual arrangements for a pay system. The Phoenix pay system is one example of that. People serving government, employees, haven't been paid in some cases for months, or wrongly paid, so it's our recommendation to give consideration to making sure that someone transitioning and leaving doesn't have an official day of leaving until they have that pension cheque or VAC benefit in their hand. We have had cases where veterans have left, gone through their release process and not received any funding or their benefits for a considerable length of time. That hardship can be avoided by making sure that those things are in hand before they leave.

Mr. Blais: I would note, senator, the recent announcements from General Vance that no one will be released until their first pay comes in, and that is a very substantial move forward.

Further to what you are saying, of all the recommendations that I have seen in the last four or five years, Gary Walbourne, the ombudsman for the military, has provided the most comprehensive platform to address this situation in transition, where it's basic. Your pay is in place the next week when you get out. Your Veterans Affairs pension has already been established through the transitional period. There are no delays as a consequence. We have that seamless transition that we are all trying to create.

Mr. McInnis: Senator, to follow up on what Michael had said, the Phoenix pay system does not pay the military. It's only for the public servants. Regular force and reserve force members will be paid under the normal military pay system. Our pensions are not paid by Phoenix either. When it moved over in January of last year, they are under Public Works or the new procurement department, so it's not the Phoenix system.

santé mentale n'est pas immédiatement disponible, sitôt que l'intéressé prend conscience de sa situation, il se dérobe. Cette famille sera perdue. Un cycle de désespoir s'ouvre. Il nous faudra aller le chercher dans la rue. Un nouvel incident catastrophique risque de se produire.

[Français]

Le sénateur Dagenais : J'ai deux questions à poser. La première s'adresse à M. Blackwolf. J'aimerais obtenir des précisions concernant les problèmes de paie. Le général Vance avait l'intention de mettre en place des méthodes d'indemnisation avant la libération des membres afin qu'il n'y ait pas de délai. Les gens ont souvent de bonnes intentions, mais n'ont pas toujours les moyens de leurs ambitions. Pouvez-vous nous donner des exemples de la situation actuelle et des conséquences qui s'ensuivent? Lorsque les membres passent de la vie militaire à la vie civile, il doit y avoir un délai, et j'imagine que vous avez des besoins.

[Traduction]

M. Blackwolf : Oui, honorable sénateur. Les arrangements contractuels relatifs au système de paye ont été modifiés. Le système Phénix en est un exemple. Des personnes au service du gouvernement, des employés, n'ont pas été payés pendant des mois dans certains cas, ou pas comme il se devait, c'est pourquoi nous recommandons d'envisager le moyen de garantir qu'une personne en transition ou qui quitte l'armée soit considérée comme en service jusqu'au jour où il reçoit son chèque de pension ou a en main son allocation d'ACC. Nous avons eu des cas où des anciens combattants ont quitté l'armée, sont arrivés au terme du processus de libération et n'ont reçu aucun financement ni aucune allocation avant bien longtemps. Il est possible d'éviter ces difficultés en s'assurant qu'ils ont reçu leur dû avant leur départ.

M. Blais : J'observe, sénateur, que le général Vance a déclaré récemment que personne ne sera libéré avant d'avoir reçu sa première paye, et ça c'est un progrès considérable.

En complément de ce que vous dites, parmi toutes les recommandations que j'ai entendues au cours des quatre ou cinq dernières années, c'est Gary Walbourne, l'ombudsman des forces armées, qui a fourni le cadre le plus complet de résolution des problèmes liés à la situation de la transition, où cette proposition est fondamentale. Votre paye est en place la semaine suivant votre départ. Votre pension d'Anciens Combattants a déjà été établie au cours de la période de transition. Par conséquent il n'y a pas de retard. Nous avons la transition sans heurts que nous cherchons tous à réaliser.

M. McInnis : Sénateur, dans la même veine que ce que disait Michael, le système de paye Phénix ne gère pas la paye des militaires. Il ne concerne que les fonctionnaires. La paye des membres des forces régulières et de la réserve relève du système de paye militaire normal. Nos pensions ne sont pas non plus payées par Phénix. Lors du transfert de janvier de l'an dernier, elle relevait des travaux publics ou du nouveau ministère des approvisionnements, donc ce n'est pas le système Phénix.

There is no fear of that, but there always is the fear of the lateness of a pension. You ask about the ramifications. The ramifications are that people can't pay their mortgage. They don't have the money. No matter how long you ask them to be prepared when they leave the military, it's a lot of money for a young soldier or even someone that's in their early 40s, when they are leaving the military, to come up with the money to make three or four mortgage payments in a row to keep their house.

I applaud General Vance and what he would like to do. We just want to make sure that those pensions are from the date of release, barring any long administrative problems. If you're in the regular reserve service, there's a problem there, but for a straight regular force person leaving the military, your pension cheque should be in your bank account within 45 days from the time you release. You can plan for 45 days, but you certainly can't plan for five months and keep your house and your family together.

[Translation]

Senator Dagenais: I want to raise another issue with you, Mr. McInnis. This issue is difficult to discuss. However, I think we must talk about it so that we can properly assess it.

We often talk about suicide among former military members. To what extent could the lack of services or delays in service delivery be involved in the suicide of military members? I understand that post-traumatic stress can be linked to suicide. However, could the measures in place, which don't help with the transition, be a cause of suicide among former military members?

[English]

Mr. McInnis: Senator, I'm not a professional for suicide awareness. Well, for suicide awareness, yes, but for suicides, no. I would like to say that when you take money away from a family for a long period of time, if that person is suffering from a mental health injury, there are a lot of different components to why soldiers commit suicide. In that respect, everything adds together and there is a boiling point where that could happen.

The current investigation and plan to keep people in until everything is in place would be good if that would come to fruition. The Integrated Personnel Support Centres, when they were established, were supposed to be a one-stop-shop, and they were, until you handed over to Veterans Affairs Canada. If there is a collaboration between Veterans Affairs Canada and DND/CAF to have some type of a transition centre, and if you had a release centre/transition centre where all of your releasing members, whether they are ill or injured or not going through the same system, the same process, that would alleviate many of the problems.

Specifically speaking to what you're asking, that's not my "part ship," as they say.

Il n'y a pas de crainte à ce sujet, mais on craint toujours de recevoir sa pension en retard. Vous demandez quelles sont les répercussions. Les gens ne peuvent pas payer leur hypothèque. Ils n'ont pas l'argent. Vous avez beau leur demander de se préparer longtemps à l'avance avant de quitter l'armée, c'est beaucoup d'argent pour un jeune soldat ou même un jeune quadragénaire, lorsqu'ils quittent l'armée, de réunir l'argent pour faire trois ou quatre paiements hypothécaires d'affilée pour conserver leur maison.

J'applaudis le général Vance pour ce qu'il voudrait faire. Nous voulons juste nous assurer que ces pensions seront versées dès la date de la libération, à l'exclusion de tout gros problème administratif. Si vous êtes dans le service ordinaire de réserve, il y a là un problème, mais pour un simple membre régulier des forces armées qui quitte l'armée, votre chèque de pension doit être viré sur votre compte bancaire dans les 45 jours suivant votre libération. Vous pouvez prévoir pour 45 jours, mais certainement pas pour 5 mois tout en préservant votre maison et l'unité de votre famille.

[Français]

Le sénateur Dagenais : J'aimerais aborder un autre problème avec vous, monsieur McInnis, qui n'est pas facile à aborder, mais je crois qu'il faut le faire pour être en mesure de bien l'évaluer.

On parle souvent du suicide chez les ex-militaires. Dans quelle mesure le manque de services ou les retards dans la prestation des services peuvent-ils être en cause dans le suicide des militaires? Je comprends que les chocs post-traumatiques peuvent être liés au suicide, mais est-ce que les mesures en place, qui ne favorisent pas la transition, peuvent être une cause de suicide chez les ex-militaires?

[Traduction]

M. McInnis : Monsieur le sénateur, je ne suis pas un expert de la sensibilisation au suicide. Enfin, de la sensibilisation, si, mais je ne suis pas spécialiste du suicide en tant que tel. J'aimerais souligner que lorsque vous privez une famille de ressources financières pendant une longue période, si l'individu souffre d'un trouble psychique, différents facteurs contribuent à expliquer le suicide des soldats. En ce sens, l'accumulation de ces facteurs mène à un point critique où le drame peut survenir.

La présente enquête et la proposition de ne pas libérer le soldat avant que tout soit en place seront bénéfiques si elles aboutissent. Au départ, les Centres intégrés de soutien du personnel étaient censés offrir un guichet unique, et ils l'ont fait effectivement, du moins jusqu'à ce qu'Anciens Combattants Canada prenne la relève. Une collaboration entre Anciens Combattants Canada et MDN/FAC aboutissant à la mise en place d'une sorte de centre de transition, d'une infrastructure par laquelle tous les membres en voie de libération, qu'ils soient malades ou blessés ou non, passeraient et seraient soumis au même système, au même processus, permettrait de régler une bonne partie des problèmes.

Pour ce qui est plus précisément de votre question, ce n'est pas dans mes cordes.

Mr. Blais: I think I can comment on this just for direct involvement with veterans and their families. I work with Renata from *The Globe and Mail* on suicide, finding out who these guys are. I was shocked to find out that out of the 70-plus suicides identified through this process, over half committed suicide within two years of release, many within six or seven months. I think that's indicative of the fact that we did not have that mental health umbrella or the social infrastructure umbrella in place before we let them go.

That is why it's so important to have a comprehensive transitional process, where we do take it into consideration, particularly within that two-year frame after release, the threat of suicide. Through that period of time — not for everybody but for those who are identified with serious mental wounds by Veterans Affairs Canada, and are being provided services for that wound — I think there should be an added incentive to ensure that their well-being is at a different level than on the average, that you do have to make that extra step to prevent suicide.

[Translation]

Senator Saint-Germain: Thank you, and congratulations on the quality and thoroughness of your presentations.

My first question is for Mr. Blackwolf. If I had a private business, I would hire you as a manager, because I find you gave a very pragmatic presentation.

I think the implementation of your recommendations could pay for itself. I believe certain recommendations would be cheaper to implement than the current management practices and the rectification of some of their negative effects.

Has any level of the department responded? Do you think your recommendations will be gradually and seriously considered and implemented?

[English]

Mr. Blackwolf: These recommendations, honourable senator, are in response to the subcommittee's study. Our practice is that when we're invited to appear before committees, we answer their questions the best of our ability. In this particular case, your study involves a release system, something that is exactly what General Vance brought to the committee several days ago.

These are our suggestions of how to implement that. This is our attempt to help in the study, so we have done this to say what's there and what needs to be there.

Personally, I'm a Cold War veteran. I've transitioned from the Canadian Armed Forces, and I have also transitioned from the civil service for a combination of 39 years of career, so I have seen the two types of transitions.

M. Blais : Je pense que je peux intervenir sur ce point, en ce qui concerne le contact direct avec les vétérans et leurs familles. Je travaille sur le suicide avec Renata du *Globe and Mail*, nous essayons de découvrir qui sont ces gens. J'étais choqué d'apprendre que sur les 70 et quelques cas de suicides identifiés à travers ce processus, plus de la moitié avaient eu lieu dans les 2 ans suivant la libération du soldat, beaucoup même dans les 6 ou 7 mois suivants. Cela indique, je pense, que nous n'avions mis en place ni l'encadrement psychiatrique adéquat, ni une infrastructure sociale assez solide avant de les laisser partir.

Voilà pourquoi il est si important de développer un processus de transition complet, où le risque de suicide est pris en considération, surtout lors de ces deux années critiques. Durant cette période — pas pour tous, mais pour les individus qu'Anciens Combattants Canada a identifiés comme souffrant de graves blessures psychiques et recevant un traitement en conséquence — je pense qu'un effort supplémentaire doit être consenti pour leur assurer un niveau de bien-être supérieur à la moyenne, effort pleinement justifié comme mesure de prévention du suicide.

[Français]

La sénatrice Saint-Germain : Je vous remercie et vous félicite pour la qualité et le sérieux de vos présentations.

Ma première question s'adresse à M. Blackwolf. Si j'avais une entreprise privée, je vous engagerais comme gestionnaire, parce que je trouve que vous avez fait une présentation extrêmement pragmatique.

Je pense que la mise en œuvre de vos recommandations pourrait s'autofinancer, parce qu'à mon avis, il y a des recommandations qui seraient moins coûteuses à mettre en œuvre que les pratiques de gestion actuelles et la correction de certains de leurs impacts négatifs.

Avez-vous obtenu une réaction de la part du ministère, à quelque niveau que ce soit? Et croyez-vous que vos recommandations seront progressivement et sérieusement considérées et mises en œuvre?

[Traduction]

M. Blackwolf : Ces recommandations, honorable sénateur, sont formulées en réponse à l'étude du sous-comité. La pratique veut, lorsque nous sommes invités à comparaître devant les comités, que nous répondions à leurs questions du mieux que nous pouvons. En l'occurrence, votre étude concerne un système de libération, une chose qui est exactement ce que le général Vance a présenté au comité il y a quelques jours.

Ce sont là nos suggestions sur la façon de le mettre en œuvre. C'est ainsi que nous entendons apporter notre contribution à cette étude, et nous l'avons fait pour dire quels sont les éléments en place et ceux qui devrait être mis en place.

Pour ma part, je suis un ancien combattant de l'époque de la guerre froide. Je suis passé des Forces armées canadiennes à la fonction publique, une carrière de 39 ans en tout. Or, j'ai vécu deux types de transitions.

Today there is a lot more complexity, but that's why we feel very strongly that the ombudsmen have to be moved out of departments in order to bring that political pressure or to make these corrections. It would move along so much more quickly if they had some way to do that.

Having the ombudsmen in departments doesn't bring the type of pressure that should have existed in these last 10 years to make changes. Now we make them from the outsides here. We appear at stakeholders' meetings. We make these suggestions, but there's no real political impact there. That's what this would take to straighten out a lot of these problems that they're having. You have to have someone, in the case of an ombudsman, to be able to point these out and for Parliament to act on it.

Senator Saint-Germain: As a former parliamentary ombudsman of Quebec, I understand very well what you mean.

[*Translation*]

You spoke about the importance of a change in culture. You said in particular that the department currently manages the programs like an insurance company would manage them, and, essentially, risk is managed in the insurance company's favour.

I know this is a difficult question for you, but how do you think this change in culture could be made? Over many years, a number of reports and recommendations have been submitted. On top of the ombudsman issue, and the possible consolidation of the duties of two ombudsmen, what must be done at the highest level to produce a tangible change in culture?

[*English*]

Mr. Blackwolf: Madam senator, we would deeply appreciate if the Department of Veterans Affairs could move to a service. Rather than Veterans Affairs Canada, "Veterans Services Canada" is what we're looking for.

The adjudication process, as we have said, we deem to be a negative right from the start. We understand that there could be false claims, those kinds of things, and that's why we brought into our presentation the need for personnel to sign off on their service record and their medical record so that they know what's there and they ensure all of the injuries.

We have had situations where storesmen in the navy, stewards, were being turned down for loss of hearing. What was not understood by VAC is the fact that these people, their action stations, depending on the class of ships, were actually up there at the guns passing the ammunition, so we have had to establish that. That's why it's important to know what's in your record. They wouldn't have seen that in a record if the person was a steward. "Well, he just does that type of work; there's no way that he could have his hearing affected by that."

Le monde est beaucoup plus complexe aujourd'hui, et voilà pourquoi nous pensons résolument que les ombudsmans doivent sortir physiquement des ministères, afin d'exercer ces pressions politiques ou d'apporter ces changements. Le processus serait beaucoup plus rapide s'ils disposaient des moyens nécessaires.

La présence des ombudsmans dans les ministères empêche d'exercer le genre de pression qui aurait été nécessaire au cours des dernières années pour apporter ces changements. Nous agissons maintenant de l'extérieur. Nous participons aux réunions des intervenants. Nous formulons des suggestions, mais elles n'ont pas vraiment d'impact politique. C'est ce qu'il faudrait dans le cas présent, pour résoudre nombre de problèmes. L'ombudsman doit pouvoir les souligner afin que le Parlement puisse agir en conséquence.

La sénatrice Saint-Germain : À titre d'ancienne ombudsman parlementaire du Québec, je comprends très bien ce que vous voulez dire.

[*Français*]

Vous avez parlé de l'importance d'un changement de culture. Vous dites notamment qu'à l'heure actuelle, le ministère gère les programmes comme une compagnie d'assurance le ferait et, au fond, le risque est géré en faveur de la compagnie d'assurance.

Je sais que ce n'est pas une question facile pour vous, mais comment croyez-vous que ce changement de culture pourrait s'exercer? Depuis nombre d'années, il y a eu plusieurs rapports, plusieurs recommandations qui ont été présentés. Au-delà de la question de l'ombudsman — et, éventuellement peut-être, de la fusion des fonctions des deux ombudsmans —, qu'est-ce qu'il faudrait prévoir, au plus haut niveau, pour que le changement de culture puisse se faire concrètement?

[*Traduction*]

M. Blackwolf : Madame la sénatrice, nous serions infiniment reconnaissants si le ministère des Anciens Combattants était plus soucieux de ses services. Nous recherchons un ministère qui est davantage au service des anciens combattants.

Comme nous l'avons dit, nous estimons dès le départ que le processus d'arbitrage constitue un droit négatif. Nous comprenons qu'il pourrait y avoir de fausses réclamations, et ce genre de choses, et c'est pourquoi notre présentation a souligné que les employés devraient partager leurs dossiers de service et leurs fiches médicales pour que l'on en connaisse le contenu et pour que toutes les blessures soient couvertes.

Nous avons été confrontés à des situations où l'on refusait la réclamation des magasiniers de la marine, les stewards, en raison de leur surdité. Le ministère des Anciens Combattants n'a pas compris que ces gens, dans leurs postes de combat, et tout dépendant de la classe du navire, se trouvaient près des canons et qu'ils les alimentaient en munitions. Cela serait passé inaperçu dans le dossier si la personne était un steward. « Bon, c'est le genre de travail qu'il fait, et cela n'aurait jamais pu endommager son ouïe. »

It's been a process like that to get certain trades identified as to what they all do. In the army, for example, everyone is classed as an infantryman, regardless of what they do. We have members who were in the service corps, but they were still jumping out of perfectly serviceable aircraft with the rest of the battalion. They will be affected by those things, so it has to be in there. We want to see that in their record.

We think it would also diminish fraud. We have to deal with fraudulent claims, and that's one of the problems. That's why we have a backlog all the way back to May 2016. We consider that a default of the Veterans Charter because these things are supposed to be done in a speedy manner.

Originally, we were told there was a long delay just getting the information across from the archives through the interface and the Privacy Act to Veterans Affairs because each record has to be requested. Our first suggestions were to act on that and make amendments, if necessary, to the Privacy Act, whatever it took. We were trying to establish a level line between records and Veterans Affairs, to cut it down.

Now we have a term of 16 weeks, but we still consider that that's an awfully long wait. There is a lot of frustration in dealing with Veterans Affairs. We have a lot of input from people of problems they have had with Veterans Affairs and systems, and they just threw up their arms and quit.

We would like to have a service department. We feel the pressure of the ombudsperson, but they have to be independent and have to report to Parliament. They have to have the right of subpoena. In other words, they have to have the right to be able to bring members of the government before them.

Mr. McInnis: I work in the disability application process every day. The last two years, with the mindset of the Care, Compassion, Respect policy, I'll admit that the first applications are more favourable, an increased rate coming out of Veterans Affairs Canada than there ever has been in the past.

In regard to service health records, they are now electronic. We receive them electronically on our secure system. From the time we register a claim, a decision that we're going to proceed with a claim, we receive those records within four to six weeks. It's a lot better than the four to six months they were hard copies. That process to get the documents in has improved greatly.

Yes, as I stated before, there is the normal 16-week adjudication process. There is a backlog. As I said, the oldest claim is from May 2016, and then they move forward. There are a

C'est le genre de processus qui a mené à l'identification des tâches inhérentes aux différents postes. Dans l'armée, par exemple, tous sont classés fantassins, peu importe leurs responsabilités. Certains de nos membres faisaient partie de l'intendance militaire canadienne, mais ils sautaient hors des avions en parfait état de fonctionnement avec les autres membres du bataillon. Ces activités auront une incidence sur eux, et il nous faut en tenir compte. Nous voulons que cela soit inscrit à leur dossier.

À notre avis, cela réduirait également la fraude. Nous devons composer avec des réclamations frauduleuses; c'est l'un des problèmes. Cela explique pourquoi nos arriérés remontent au mois de mai 2016. Nous sommes d'avis qu'il s'agit d'une lacune dans la Charte des anciens combattants, étant donné que ces dossiers sont censés être traités rapidement.

À l'origine, on nous avait dit que les longs délais quant au transfert des renseignements des archives au ministère des Anciens Combattants étaient causés par la nécessité de formuler une demande pour chacun des dossiers, par l'intermédiaire de l'interface et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Dans nos premières recommandations, nous incitions le gouvernement à agir et à apporter, au besoin, des modifications à la Loi sur la protection des renseignements personnels, et à prendre les mesures nécessaires. Nous voulions établir une ligne droite entre les archives et le ministère des Anciens Combattants afin de réduire ces délais.

Aujourd'hui, le délai est de 16 semaines, mais nous sommes toujours d'avis que c'est beaucoup trop long. Les démarches auprès du ministère des Anciens Combattants causent beaucoup de frustration. Nombre de gens nous rapportent qu'ils ont eux des problèmes avec ce ministère et ses systèmes, et qu'ils laissent finalement tomber.

Nous aimerions voir la mise en place d'un service à la clientèle. Nous sommes conscients des pressions qu'exercent les ombudsmans, mais ils doivent être indépendants et faire rapport au Parlement. On doit leur accorder le droit d'assigner des témoins. En d'autres mots, ils doivent pouvoir sommer les représentants du gouvernement à comparaître.

M. McInnis : Je traite les demandes d'invalidité tous les jours. Au cours des deux dernières années, avec la politique de bienveillance, compassion, respect, j'avoue que la réponse aux demandes a été plus positive, que le ministère des Anciens Combattants en accepte plus que jamais.

Les dossiers médicaux relatifs au service sont maintenant électroniques. Nous les recevons par voie électronique sur notre système sécurisé. À partir du moment où nous enregistrons une réclamation, où nous décidons de la traiter, nous recevons ces documents dans un délai de quatre à six semaines. C'est beaucoup mieux que le délai de quatre à six mois qui s'appliquait aux copies papier. Le processus pour obtenir les documents s'est beaucoup amélioré.

Oui, comme je l'ai mentionné, il existe un processus d'arbitrage normal d'une durée de 16 semaines. Comme je l'ai souligné, la réclamation qui accuse le plus grand retard remonte au mois de mai

lot of claims which we red zone, which is done within 14 days for the personnel who require red-zone criteria. For the other ones, the hearing loss one, when we submit a claim, we don't just submit the application. When we submit a claim, we flag service health records, and we go through it. If a member was in a support trade in the regimental unit, we make sure that the task statement for both the trades and the unit they belonged to goes in because yes, they do partake in all of the regimental duties, just like an infantry or artillery or armoured corps person. That all goes into the claim, along with the task statements. If it happens to be a support trade on a ship, a lot of secondary duties are probably more dangerous than the main duty, so that all goes into our submission when we send it in to Veterans Affairs Canada.

Just to correct one thing on the service health records from the military, everybody gets to sign their service health record at their release board before they leave the military. We had problems many years ago where we saw release boards done without the member's signature, but they have cleaned up that in the past six years as well, I would say. Everybody is briefed and they sign and they date their release benefit. I'm not saying that everything in there is what they agreed to, because they probably haven't gone through their whole file, but they are signing off that they had a release medical and what is on that release. But we go through the entire file. We don't just look at a release medical.

[Translation]

The Chair: Senator Saint-Germain, if you don't mind, Senator Lang wants to ask another question.

[English]

Senator Lang: I just want to follow up with Mr. Blackwolf. In your response to Senator Saint-Germain, you mentioned fraudulent claims. Could you give us any idea of how many fraudulent claims are put in over the course of the year?

Mr. Blackwolf: Senator Lang, we have no idea of that, but we do know that the adjudication process is carried out in a manner to prevent fraudulent claims. We understand that measures to reduce fraudulent claims would speed up the process. That's all.

As Mr. McInnis has pointed out, it has just been the last few years that people have been signing out.

Take a gentleman like myself, a Cold War gentleman. When you get into your 70s, as I am, the things that you did when you were in the military start catching up with you. Of course, the records from that era have not been well kept, so what we're trying to do — and our suggestion here — is to create an era where all of those things are well kept, all the way along, because even people who are leaving under normal circumstances, retirement release, 10, 15 years

2016. Et les demandes sont traitées par la suite. Il existe un grand nombre de cas urgents que nous traitons rapidement, dans les 14 jours pour le personnel qui est en situation d'urgence. Pour les autres, pour celle portant sur la perte auditive, nous ne présentons pas seulement une demande. Lorsque nous formulons une réclamation, nous mettons l'accent sur les dossiers médicaux relatifs au service et nous les examinons. Si un membre exerçait une fonction de soutien dans un régiment, nous nous assurons qu'un énoncé des tâches relatives à cette fonction et au régiment soit inscrit au dossier, en effet, étant donné que ce membre avait des responsabilités régimentaires, tout comme le personnel des corps blindés, d'infanterie et d'artillerie. Tout cela est inscrit dans les réclamations, avec les énoncés de tâches. Dans le cas d'une fonction de soutien sur un navire, plusieurs des tâches secondaires sont probablement plus dangereuses que la responsabilité principale. Nous inscrivons tout cela dans les réclamations que nous faisons parvenir au ministère des Anciens Combattants.

Permettez-moi d'apporter une correction quant aux dossiers médicaux relatifs au service militaire. Tous les employés paraphent ces dossiers lorsqu'ils quittent les forces armées. Nous avons eu des problèmes il y a plusieurs années lorsque les employés ne signaient pas ces dossiers lors de leur démobilisation. Mais on a aussi corrigé cette lacune au cours des six dernières années, à mon avis. Tous reçoivent les renseignements nécessaires avant de signer et dater leur formulaire de libération. Cela ne signifie pas qu'ils approuvent tout le contenu de leur dossier, étant donné qu'ils ne l'ont pas examiné en profondeur; ils signent le formulaire de libération qui accompagne leur dossier. Mais nous examinons le dossier au complet, pas seulement celui portant sur la libération médicale.

[Français]

La présidente : Sénatrice Saint-Germain, si vous le permettez, le sénateur Lang aimerait poser une autre question.

[Traduction]

Le sénateur Lang : J'aimerais revenir sur ce que M. Blackwolf a dit. Dans votre réponse à la sénatrice Saint-Germain, vous avez parlé de réclamations frauduleuses. Avez-vous idée du nombre de réclamations frauduleuses présentées au cours d'une année?

M. Blackwolf : Sénateur Lang, nous n'en avons aucune idée, mais nous savons que le processus d'arbitrage vise à prévenir les réclamations frauduleuses. Nous comprenons que les mesures visant à réduire les demandes frauduleuses accéléreront le processus. Voilà tout.

Comme M. McInnis l'a souligné, les gens signent leur dossier depuis les dernières années seulement.

Prenez le cas d'une personne comme moi, un ancien combattant de l'époque de la guerre froide. Lorsqu'on atteint les 70 ans, comme moi, les choses qu'on a faites au cours de notre service militaire commencent à nous rattraper. Bien sûr, à cette époque les dossiers n'étaient pas bien conservés, et la suggestion que nous formulons aujourd'hui prône la création d'une bonne gestion des dossiers, du début jusqu'à la fin. Parce que même les

from that time, may develop problems related to their military service. So if it's well documented, it should go much more smoothly through the adjudication process.

We believe in the adjudication process. I think it's an important process. In particular, people like myself believe that they should receive the benefit of the doubt, which doesn't exist at this time.

Senator Lang: Thank you.

Mr. Blais: May I just comment on that, Senator Lang? When we talk of fraud, we have to put this in perspective. We are talking about transition. We're talking about people who have been seriously wounded going through a period of time in their life. There is no fraud there.

Fraud exists; don't get me wrong.

Senator Lang: No, I don't want you to misinterpret me. I'm sorry. The question was to Mr. Blackwolf and his comments. I was trying to get a sense of what we were talking about. I don't think anyone has to justify one group versus another.

Mr. Blais: That wasn't my intent either. It was on an open standard of addressing fraud.

Senator Boniface: Thank you all for being here. I am conscious of the time we have, so I will ask only one of my questions, which is a follow-up to your references around mental health issues and the capacity to deal with and assist veterans in that regard.

I am interested in the transition point where they transition to civilian life in the community. I would suspect that one of the difficulties we have generally in Canada is trying to get any assistance, no matter who you are, in particular mental health services. Does that exasperate the issue from a longer-term perspective?

Mr. Blais: As with all these long-term perspective problems, we provide or attempt to provide quality of service to them when they are in the military and then let them go, but we don't reach out to that community. We have nothing, particularly if they are aware from an MFRC or the base; there is no way for them to reach out.

Many times, they don't want to reach out. They are sick. They are isolating. They think they will take care of it by themselves. I can tell you that a mental wound is like a sliver; no one takes care of it by themselves. Once it happens, there's blood poisoning and you need a doctor. If we don't have those doctors in place, you fall into a cycle of despair, as I call it.

Senator Boniface: The point I wanted to make is that it's exasperated. I live in a small city and come from a policing background. It is difficult for any family to get mental health

gens libérés dans des circonstances normales, pour cause de départ à la retraite, pourraient souffrir de séquelles liées à leur service militaire au cours des 10 ou 15 années suivantes. Or, si les dossiers sont bien documentés, le processus d'arbitrage devrait se dérouler beaucoup plus facilement.

Nous appuyons le processus d'arbitrage. À mon avis, il s'agit d'un processus important. En particulier, on devrait accorder le bénéfice du doute aux gens comme moi, ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle.

Le sénateur Lang : Merci.

M. Blais : Sénateur Lang, puis-je ajouter un commentaire à cet égard? Lorsque nous parlons de fraude, il faut mettre les choses en perspective. Il s'agit d'une transition et de personnes grièvement blessées qui passent à travers une période de leur vie. Il n'y a pas de fraude là.

La fraude existe; comprenez-moi bien.

Le sénateur Lang : Non, je vous prie de bien me comprendre. Je suis désolé. Ma question s'adressait à M. Blackwolf et portait sur ses propos. Je tentais de comprendre ce dont nous discutons. Je ne crois pas que l'on doive chercher à justifier un groupe par rapport à un autre.

M. Blais : Ce n'était pas mon intention non plus. Il s'agissait d'une discussion des normes pour combattre la fraude.

La sénatrice Boniface : Je vous remercie tous de votre présence ici. Soucieuse du temps dont nous disposons, je poserai seulement l'une de mes questions, qui fait suite à vos propos sur les problèmes de santé mentale et sur notre capacité de les traiter et de venir en aide aux anciens combattants à cet égard.

J'aimerais en savoir davantage sur la période de transition, sur la réintégration à la vie civile et à la communauté. Je soupçonne que l'une de nos difficultés, au Canada, porte sur l'accès aux services, peu importe qui vous êtes, en particulier sur l'accès aux services de santé mentale. Cela aggrave-t-il le problème à long terme?

M. Blais : Comme pour tous ces problèmes que l'on envisage sur le long terme, nous leur fournissons ou tentons de leur fournir une qualité de service lorsqu'ils sont dans les forces armées. Par la suite, nous les libérons sans faire d'efforts pour rejoindre cette communauté. Nous n'avons rien pour eux, surtout s'ils en prennent connaissance dans un CRFM ou sur une base militaire. Ils n'ont aucun moyen pour se faire entendre.

Dans plusieurs cas, ils ne veulent pas établir de contacts. Ils sont malades. Ils s'isolent. Ils croient pouvoir s'en occuper eux-mêmes. Je saurais vous dire qu'une blessure mentale est comme une écharde; personne ne s'en occupe seul. Lorsqu'elle se produit, il y a empoisonnement du sang et on a besoin d'un médecin. En l'absence de ces médecins, on crée, pour ainsi dire, un cycle du désespoir.

La sénatrice Boniface : L'argument que je voulais soulever est qu'il s'agit d'une situation exaspérante. Je vis dans une petite ville et j'ai travaillé dans le domaine policier. À l'heure actuelle, dans

services in many areas of our country right now. It would be exasperated for people who live in a community that has one or two psychologists, neither of which would have any experience in the type of care you are talking about.

From your perspective, in your association with people who do similar advocacy work that you do in other countries, can you point us to other jurisdictions that appear to be doing things in a better way? I am thinking about Australia and New Zealand, anywhere that would be similar to us size-wise.

Mr. Blais: I just read an Australian report, which I found to be quite fascinating. They have taken a lot of care with anti-stigma efforts — coming forward and being recognized without stigma — that are valuable. The Brits are entertaining it as well.

American ones exist, but when we are comparing to an American base, they are so large and have so many resources that it is very difficult to make comparisons. Meanwhile, Britain, New Zealand and Australia are closer in size. We are close in size with our mental health capabilities as a nation.

But I truly believe that the only way forward where we can make effective results is to convince these mental health professionals to accept their sacred obligation. They have waiting lists. They are overwhelmed as it is.

Senator Boniface: They are.

Mr. Blais: You have serious trauma there in the military, you can't wait seven months for someone to get better and then click in.

Mr. Blackwolf: I have been invited to Australia three times, and I have good very good contacts there with the Australian Defence Force, the ADF. They have a different approach; they are developing quite a unique approach in some cases. The Australians had a long engagement. They have fought with the United States in every conflict. They have been continually at war for the last 30 or more years, from veterans from Vietnam all the way through.

It has been an honour to be invited down there. They have some good programs for physical things like knee replacements. I actually fell ill one time when I was there, and I became part of the Australian health system. They were kind enough to send me a letter. They said, "We know it was your seventy-fifth birthday. You should come in. We would like to have a look at you."

Mr. McInnis: It is always good to look at other countries, the research process and what they are doing there.

I agree with Michael on eradicating the stigma. If you look at the past 10 years in this country, on mental health alone, from local communities, professional athletes, what's going on with

plusieurs régions du Canada, un grand nombre de familles ont de la difficulté à obtenir des services de santé mentale. Ce serait exaspérant pour les gens qui vivent dans une collectivité où il se trouve seulement un ou deux psychologues, lesquels n'auraient aucune expérience quant aux soins dont vous parlez.

D'après vous et selon vos échanges avec des personnes qui font des représentations semblables aux vôtres ailleurs dans le monde, pouvez-vous nous dire quels gouvernements semblent avoir une meilleure approche? L'Australie et à la Nouvelle-Zélande me viennent à l'idée, des pays dont la taille est comparable à la nôtre.

M. Blais : Je viens de lire un rapport australien fort intéressant. Ils ont déployé beaucoup d'efforts pour contrer la stigmatisation — pour inciter les gens à sortir de l'ombre sans être stigmatisés. Ce sont de précieux efforts. Les Britanniques envisagent aussi une telle approche.

Ces services existent aux États-Unis, mais il est difficile d'établir une comparaison avec ce pays, étant donné qu'il est si vaste et possède autant de ressources. Par contre, la Grande-Bretagne, la Nouvelle-Zélande et l'Australie sont d'une taille plus semblable. Nos services de santé mentale sont de taille comparable.

Mais je crois vraiment que le seul moyen d'obtenir de bons résultats est de convaincre ces professionnels de la santé mentale d'accepter leur obligation sacrée. Ils ont des listes d'attente. Ils sont déjà débordés.

La sénatrice Boniface : Ils le sont.

M. Blais : La vie militaire entraîne de sérieux traumatismes. On ne peut attendre sept mois avant qu'une personne se porte mieux ou qu'elle soit rétablie.

M. Blackwolf : On m'a invité en Australie trois fois, et j'ai de très bons contacts avec l'Australian Defence Force, l'ADF. Ils ont une approche différente. Ils sont en train d'élaborer une approche assez unique dans certains cas. Ils ont combattu auprès des États-Unis dans tous les conflits. Ils sont en guerre presque sans interruption depuis les 30 dernières années ou plus. Leurs anciens combattants remontent à la guerre du Vietnam et à toutes les guerres depuis.

Je suis honoré d'avoir été invité là-bas. Ils ont de bons programmes au chapitre de la santé physique, comme les remplacements de genoux. Il m'est arrivé d'y tomber malade lors d'un voyage, et on m'a inscrit dans le système de santé australien. Ils ont eu la gentillesse de m'envoyer une lettre, où ils me disaient : « Nous savons qu'il s'agissait de votre 75^e anniversaire. Vous devriez revenir nous voir. Nous serions ravis de vous examiner. »

M. McInnis : C'est toujours une bonne idée d'examiner les processus de recherche et les pratiques à l'étranger.

Je suis d'accord avec Michael pour ce qui est d'éliminer la stigmatisation. Au Canada, nous avons fait de très grands progrès sur le seul plan de la santé mentale au cours des 10 dernières

Bell Let's Talk, it's huge — in the military as well. We have to keep moving that forward and keep speaking about mental health every day.

As far as the smaller communities are concerned, it's a huge problem. I have provinces where I have a hard time getting a normal medical questionnaire completed because they don't have a family doctor. They can't walk into a health care centre and get referrals. You say the period is 16 weeks to adjudicate a claim, we have people taking six months just to get in to complete a medical questionnaire to prove they have a diagnosed condition. It is right across the country, although I am having more problems in the eastern provinces than out west.

We also have to look at the fact that we have a lot of good benefits in this country as well. I think we are the only country where the government provides a free lawyer for you to appeal a decision against the government.

But it's always good to look at other countries for good ideas.

The Chair: I have a few questions. The committee is aware of homelessness, but Mr. McInnis, you brought up the homeless veterans and the Leave the Streets Behind program. Are there any recommendations the committee could make in that regard?

Mr. McInnis: Since 1926, we have been helping veterans, but in 2010, the Royal Canadian Legion, Ontario Command, started the Leave the Streets Behind program. In 2012, we took it across the country as a national program.

It is a program where they don't duplicate services. They will work with the community shelters, the Salvation Army and the Shepherd's ministries. In different provinces, we provide different levels of the Poppy Fund and work with case workers as well to ensure they have first and last month's rent. We have a homeless backpack with necessities in it as well.

Ontario Command itself, since it started the program in 2010, has put about \$1.6 million into the program and helped over 460 homeless veterans in Ontario alone. They have now expanded down to Niagara.

It is an excellent program. Some provinces don't have homeless veterans, or they are not declaring any. We watch closely the "point in time" counts from the ESDC to see how many homeless veterans are in the country. We don't have a definitive number. We have homeless veterans who don't want to come in and stay in

années, dans les collectivités et avec des athlètes professionnels et le programme Bell Cause pour la cause. Et dans les forces armées aussi. Nous devons continuer à aller de l'avant et à parler de la santé mentale tous les jours.

Il s'agit d'un énorme problème pour les plus petites collectivités. Dans certaines provinces, les gens ont de la difficulté à remplir un questionnaire médical ordinaire, parce qu'ils n'ont pas de médecin de famille. Ils ne peuvent se rendre dans un centre de santé pour obtenir une recommandation médicale. Vous dites qu'il existe un délai de 16 semaines pour l'examen d'une réclamation, mais certaines personnes doivent attendre six mois pour remplir un questionnaire médical afin de prouver qu'ils ont une maladie diagnostiquée. Cela se produit à travers le pays, bien que nous éprouvions plus de problèmes dans les provinces de l'Est que dans celles de l'Ouest.

Nous devons également souligner qu'il existe nombre d'excellents services au Canada. Je crois que nous sommes le seul pays où le gouvernement offre gratuitement les services d'un avocat à toute personne désireuse d'interjeter appel de l'une de ses décisions.

Mais il est toujours bien d'aller chercher de bonnes idées en loignant du côté des autres pays.

La présidente : J'ai quelques questions. Le comité est conscient des sans-abri. Toutefois, monsieur McInnis, vous avez parlé des anciens combattants sans-abri et du programme Leave the Streets Behind. Notre comité pourrait-il formuler des recommandations à cet égard?

M. McInnis : Nous venons en aide aux anciens combattants depuis 1926, mais en 2010, la direction provinciale de l'Ontario de la Légion royale canadienne a créé le programme Leave the Streets Behind. Nous en avons fait un programme national en 2012.

Il s'agit d'un programme qui n'offre pas des services en double. Nous collaborons avec les abris communautaires, l'Armée du Salut et les Shepherd's ministries. Dans les différentes provinces, nous utilisons le Fonds du coquelicot à divers niveaux et collaborons avec les agents de traitement des cas afin d'assurer que les anciens combattants aient assez d'argent pour couvrir le premier et le dernier mois de loyer. Nous offrons également des sacs à dos pour les sans-abri, lesquels contiennent des biens de première nécessité.

Pour sa part, la direction provinciale de l'Ontario a contribué à peu près 1,6 million de dollars au programme depuis qu'elle l'a lancé en 2010, et elle est venue en aide à plus de 460 anciens combattants sans-abri dans la seule province de l'Ontario. Le programme a été élargi et on l'offre maintenant dans la région du Niagara.

Il s'agit d'un excellent programme. Certaines provinces n'ont pas d'anciens combattants sans-abri, ou elles ne les recensent pas. Nous surveillons de près le dénombrement ponctuel d'EDSC afin d'avoir une idée du nombre d'anciens combattants sans-abri au Canada. Nous n'avons pas le chiffre exact. Certains anciens

a shelter or a home. They don't want the social responsibility of owning a home, primarily in B.C. where the weather is warmer. We train them well in the military. They go in, they live and they come in when they need to. But when they come in, they can either go to Cockrell House in Victoria or come into command to get funding if they need funding.

We created an RCL homeless veterans advisory committee in 2015. We have had two meetings since. We invite government — municipal, provincial, federal, the ministries — to come in. We want to keep the homelessness file in the public eye. It is very important. I don't think we will ever eradicate it, but we'd like to get a grip on it. I always say that one homeless veteran is one too many, but as I stated, there are always a few that don't want to be taken off the street, which is their own will. However, there will be supports and services there for when they need it.

As far as the government is concerned, VAC, they have put in a homeless OPI in the area offices. I was in B.C. in November for the CIMVHR Forum. I just happened to go in and visit my command office, and a homeless veteran walked in. Within two hours of putting him on the phone, we had the person in support and services.

Homelessness needs dedicated support. There is no Veterans Affairs detailed program yet to provide support directly to a homeless veteran; they still have to qualify under the system.

The Chair: I have a question for you, Mr. Blackwolf. Perhaps others can answer it also.

We talk about services. Perhaps I am mistaken, but my understanding is that the services would be in cities with bigger populations. As president of Aboriginal services, what happens to people who go to live on reserves or in rural areas? How do they access services?

Mr. Blackwolf: Originally, you didn't receive services if you went back to your reserve, say after World War II. If you went to an urban area, you would be able to access the gratuities and various things that they had for people returning from World War II and the Korean War.

Essentially, when a person returned to their reserve, they came under Indian Affairs and Northern Development, which didn't have any programs for veterans, of course. However, compensation was offered and paid in the early 2000s. Many took the compensation and some turned it down. Essentially that has been the mode.

combattants sans-abri ne veulent pas habiter dans un refuge ou un foyer. Ils refusent la responsabilité sociale que représente la propriété d'une résidence, notamment en Colombie-Britannique, où le temps est plus doux. Nous leur donnons une bonne formation lorsqu'ils sont dans les forces armées. Ils entrent dans un abri ou un foyer et ils y vivent. Ils y entrent lorsqu'ils le doivent. Mais lorsqu'ils acceptent de l'aide, ils peuvent soit se rendre à la maison Cockrell, à Victoria, soit se présenter à la direction provinciale pour obtenir des fonds, s'ils en ont besoin.

En 2015, la LRC a créé un comité consultatif pour les anciens combattants sans-abri. Nous avons eu deux réunions depuis. Nous invitons la participation des gouvernements — municipaux, fédéral, provincial, et les différents ministères. Nous voulons que le public soit toujours informé des enjeux relatifs à l'itinérance. C'est très important. À mon avis, nous ne parviendrons jamais à éliminer ce problème, mais nous aimerions le contrôler. Je dis toujours qu'un seul ancien combattant sans-abri en est un de trop. Mais, comme je l'ai souligné, certains d'entre eux refuseront toujours de quitter la rue, et c'est leur choix. Cependant, ils auront du soutien et des services lorsqu'ils en auront besoin.

Du côté du gouvernement, du ministère des Anciens Combattants, on a créé des Bureaux de première responsabilité dans les régions. J'étais en Colombie-Britannique au mois de novembre pour le congrès de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans. Et lors de ma visite au bureau de la direction, un ancien combattant sans-abri est entré. À la suite d'une conversation téléphonique de deux heures, il a pu obtenir du soutien et des services.

L'itinérance nécessite un soutien spécialisé. ACC n'a en place aucun programme détaillé visant à fournir du soutien direct aux vétérans sans abri; ces derniers doivent se qualifier en vertu du système.

Le président : J'ai une question pour vous, monsieur Blackwolf. Peut-être que d'autres peuvent y répondre aussi.

Nous parlons des services. Je me trompe peut-être, mais d'après ce que je comprends, les services ne sont offerts que dans les villes assez densément peuplées. Vous qui êtes président des services aux vétérans autochtones, que se passe-t-il avec les vétérans qui partent s'établir dans les réserves ou en région rurale? Comment font-ils pour accéder à ces services?

M. Blackwolf : À l'origine, disons après la Seconde Guerre mondiale, vous ne receviez aucun service si vous retourniez vivre dans la réserve. Par contre, en vous établissant dans une zone urbaine, vous aviez accès aux gratifications et aux autres crédits offerts aux vétérans de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée.

En fait, les personnes qui retournaient dans la réserve tombaient sous la gouverne du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, qui n'avait évidemment aucun programme en place pour les vétérans. Une compensation financière leur a été offerte et versée au début des années 2000, compensation que plusieurs ont acceptée et que certains ont rejetée. En gros, voilà comment cela fonctionnait.

In modern times, when people leave, they are entitled to go to a Veterans Affairs office whether they are on a reserve or not.

There are five programs that the federal government operates to attract Aboriginal people. There are three summer programs of seven weeks for young people, followed by an employment course in the fall, and the Royal Military College offers a year of training there.

Aboriginal people are considered excellent recruits. They make good soldiers because they are family people, and they tend to stay in the Armed Forces. They have a good retention rate. That is one of the driving forces. There are five special courses just for Aboriginals.

People do have problems, of course, but they have resources on reserves: spiritualism and the religion of the Great Plains. Those types of things help a lot, especially with some of the mental health programs.

The Chair: Did any of you want to add a comment with regard to rural people who can't access services?

Mr. Blais: I've spoken to many of them. It is unfortunate that those who have sustained severe mental trauma often isolate. They prefer to be up North in your area, northern Saskatchewan or places where the civilian population is suffering from a lack of mental health care or general practitioners. As we all know, there is a serious problem at that level. The farther they get away from the major centres, the more difficult it is to apply the resources they require for us to bring them back, to provide that respite, to ensure there is that network of care available. We don't have those doctors in place. We don't have psychologists or psychiatrists in place.

It is not for want; we are trying. At our level, as a veterans advocate reaching out to local communities for psychologists, we are trying, but in many cases, they are just overwhelmed with the population base they are dealing with. They will put you on the list, but that list could be 50 people. It is very difficult.

The Chair: That is the challenge for everybody, yes.

I want to finish by saying that we asked you to come here because you know about this. We are learning from you the challenges that are faced by veterans. We also know that Chief Vance is trying to get this to be a more professional service.

I am going to ask each of you this one question: If there is one recommendation you would want us to make in our report that would help with the work you do, what would that be?

Aujourd'hui, au moment de la libération, les militaires peuvent se présenter à un bureau des Anciens Combattants, qu'ils vivent dans la réserve ou non.

Le gouvernement fédéral gère cinq programmes conçus pour attirer les candidatures d'Autochtones. Pour les jeunes, il existe trois programmes d'été de sept semaines, qui sont suivis, à l'automne, d'une formation en milieu de travail. Le Collège militaire royal offre également une formation d'un an.

Les Autochtones sont considérés comme étant d'excellentes recrues. Ils font de bons soldats : ils ont le sens de la famille et lorsqu'ils entrent dans les forces armées, ils ont tendance à y rester. Ils affichent un bon taux de rétention. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles on cherche à les attirer. Il existe cinq cours spécialement conçus rien que pour les Autochtones.

Les vétérans autochtones ont des problèmes, c'est certain, mais dans les réserves, ils ont des ressources comme le spiritualisme et la religion des Grandes Plaines. Ce genre de soutien les aide beaucoup, surtout dans le cadre de certains programmes de santé mentale.

Le président : Quelqu'un a-t-il un commentaire à ajouter au sujet de l'inaccessibilité des services en région rurale?

M. Blais : J'ai parlé avec un grand nombre de ces vétérans. Il est malheureux de constater que souvent, les personnes qui ont subi un traumatisme mental grave choisissent l'isolement. Elles préfèrent vivre dans le nord de votre région, dans le Nord de la Saskatchewan, ou dans des endroits où la population civile souffre d'une pénurie de soins de santé mentale et de médecins généralistes. Nous sommes tous au courant des sérieux problèmes qui existent à cet égard. Plus les gens s'éloignent des grands centres, plus il est difficile de leur fournir les ressources dont ils ont besoin pour que nous puissions les aider à réintégrer la vie civile, leur offrir un répit et nous assurer qu'ils ont accès à un réseau de soins. Nous n'avons pas ce genre de spécialistes sur place. Nous n'avons ni psychologues ni psychiatres.

Ce n'est pas faute d'efforts, nous avons tout essayé. En tant que défenseurs des intérêts des anciens combattants, nous nous tournons vers les psychologues en place dans les collectivités locales, nous faisons tout notre possible, mais dans bien des cas, ils sont déjà débordés avec le bassin de population dont ils s'occupent. On vous met sur la liste d'attente, mais il peut y avoir 50 personnes sur cette liste d'attente. C'est très difficile.

Le président : C'est un problème pour tout le monde, en effet.

J'aimerais terminer en disant que si nous vous avons invités à comparaître, c'est parce vous êtes des spécialistes de la question. Vous nous faites découvrir toutes les difficultés auxquelles les vétérans font face. Nous savons également que le général Vance travaille à améliorer le professionnalisme du service.

Je vais poser cette question à chacun de vous : s'il est une recommandation que vous souhaiteriez voir figurer dans notre rapport, une recommandation qui vous aiderait dans votre travail, quelle serait-elle?

Mr. McInnis: If there is to be a transition centre developed to replace the IPSCs, I would highly recommend that it be staffed with the best resources you can provide; that is, with people and with money. The people that will be resourced and put into that place have to be compassionate and have a passion for helping people. You can't just post people into a transition centre and say to them, "By the way, you are now taking care of people who are ill and injured."

My last four service officers at Dominion Command I took from the IPSC world because I knew they would have the compassion and passion for doing the work. You can't just put people in there and they say, "Oh, just another guy. Here, just fill out the forms." They must be family-oriented as well. Families are a huge part. They have to know the systems, DND, CAF and VAC policies.

It will be a difficult centre to get people into. It will take time to develop, but as I said before, you can't post people or have civilians come in that have no knowledge.

Michael talked about military culture. Many years ago when they started casualty support centres, they thought they could go to the civilian community for medical professionals. Finally, a nurse in Edmonton wrote in and said, "It's great that we are treating your soldiers, but I don't know anything about them. I need some education here." They developed almost a Military 101 that they teach the public service. That is what is needed for the health care professionals.

You talk about case management and people coming in. They can find and hire people that have the education. It just takes a long time to train them about what they need to know about VAC and the Canadian Forces. A soldier is a different person.

I transitioned extremely well when I left the Regular Force in 2003 and the Reserve Force in 2010. I thought I transitioned well. Then I had to deal with the civilian medical community. Not so much, I thought. I now had to make my own bookings.

After 34 years in the military, I walked into a health care centre. They took care of my dental and my annuals. I didn't think it was that great at the time; it's military doctors. I'm telling you, when you leave that and you have to go to civilian doctors, I'm sorry, but I would rather stay under the military health care system.

M. McInnis : Si l'on prévoit d'ouvrir un centre de transition pour remplacer les CISP, je recommanderais fortement qu'il soit doté des meilleures ressources que vous êtes en mesure d'offrir, à savoir, des personnes et de l'argent. Les intervenants qui travailleront dans ce centre doivent savoir faire preuve de compassion, ils doivent avoir la passion d'aider les autres. On ne peut pas affecter du personnel dans un centre de transition et lui dire : « En passant, dorénavant vous allez prendre soin de personnes malades et blessées. »

Les quatre derniers officiers d'entraide que j'ai recrutés à la Direction nationale, c'est dans le milieu des CISP que j'ai été les chercher, parce que je savais qu'ils auraient la compassion et la passion nécessaires pour accomplir ce travail. On ne peut pas embaucher des personnes qui vont réagir en disant : « Oh, un cas de plus. Remplissez les formulaires, s'il vous plaît. » Il doit également s'agir de personnes qui accordent de la valeur à la famille. Les familles jouent un rôle très important. Elles doivent connaître les systèmes, le MDN/FAC et les politiques d'ACC.

Il ne sera pas facile de recruter du personnel pour ce centre. Il faudra du temps pour tout mettre en place, mais comme je l'ai dit tout à l'heure, on ne peut pas y affecter du personnel ou des civils qui ne possèdent pas les connaissances nécessaires.

Michael a parlé de la culture militaire. Il y a de cela plusieurs années, lorsqu'on a commencé à ouvrir des centres de soutien aux blessés, on a cru qu'il était possible de recruter des professionnels de la santé parmi la société civile. Jusqu'à ce qu'une infirmière d'Edmonton envoie une lettre dans laquelle elle disait : « Je suis honorée de soigner des soldats, mais je ne connais rien d'eux. J'ai besoin qu'on m'éduque à leur sujet. » C'est alors qu'on a mis sur pied un cours que l'on pourrait appeler Vétérans 101, qui est donné à la fonction publique. C'est cela qui manque aux professionnels de la santé.

Vous parlez de gestion des cas et des personnes qui viennent postuler un emploi. On peut bien trouver et embaucher des personnes diplômées, mais il faudra beaucoup de temps pour donner à ces personnes la formation qui leur permettra d'acquérir les connaissances nécessaires sur ACC et les Forces canadiennes. Un soldat n'est pas une personne comme les autres.

Lorsque j'ai été libéré de la Force régulière en 2003 puis de la Force de réserve en 2010, ma transition vers la vie civile s'est faite de façon tout à fait harmonieuse. C'est du moins ce que je pensais. Puis j'ai dû me diriger vers la communauté médicale civile. Je me suis dit que ce n'était pas bien grave. J'allais désormais devoir prendre mes rendez-vous moi-même.

Après 34 ans dans l'armée, je suis entré pour la première fois dans un centre de soins de santé. Dans l'armée, on s'occupait de mes rendez-vous avec le dentiste et de mes examens médicaux annuels. À l'époque, je n'y voyais rien d'extraordinaire, c'était des médecins militaires. Laissez-moi vous dire que lorsque vous quittez l'armée et que vous devez aller consulter des médecins civils, vous souhaiteriez n'avoir jamais quitté le système de soins de santé militaire.

Mr. Blackwolf: As far as recommendations, I would say exactly what we were talking about: to achieve a professional central training facility. It has to be a professional training facility for people to attend to get this type of training before they can staff a release centre which is going to handle all categories of release: normal retirement and end-of-career release.

There will be more of those coming, because VAC is now offering, after six years, monies for school; and after ten years. The army, in particular, has a retention psyche, but there will be people leaving with various medical categories, all the way from severely injured to mildly injured.

We have to start with an academy. Let's change that from a training facility to an academy where people in the military people go and receive professional training.

Our second recommendation, which is paramount, is the removal of the ombudsmen out of the departments and make them autonomous positions where they can subpoena and report to Parliament. That is paramount to the pressures that need to be placed on this system and the people that would have the right to do it.

Mr. Blais: There are many things we could talk about, but the one thing that is paramount is having that mental health capability through transition and post-transition. The only way we will do that is by having a positive government effort and to bring the Canadian Psychological Association, the Canadian Psychiatric Association into the fold, to go to their conventions and speak to military culture, and beg them for help, literally.

Second, I am speaking to staff at Veterans Affairs Canada. I know this is an old story, but 90 per cent of the complaints we are hearing about, whether it is delay or whatever until you die, is because they don't have the manpower to process it expeditiously. It is not malicious or intentional; it is just a lack of manpower.

The Chair: Thank you for being here today. We learned a lot from you, and we want to thank you for the work you do on behalf of veterans. You really serve Canadians.

If there is anything else you think we should be looking at, please send it to the clerk, and we will distribute it to all the members.

(The committee adjourned.)

M. Blackwolf : Pour ce qui est des recommandations, je reviendrais exactement à ce dont nous parlions : mettre en place un centre de formation professionnelle centralisé. Ce centre de formation professionnelle permettrait de former adéquatement les personnes avant de doter les postes d'un centre de libération chargé de traiter toutes les catégories de libération : la retraite normale et la libération de fin de carrière.

Ces centres seront de plus en plus nombreux, puisque ACC offre maintenant une prestation pour études aux anciens combattants ayant six années de service, et aussi dix années de service. L'armée, en particulier, est normalement encline à retenir les gens dans ses rangs, mais il y a toujours des soldats libérés en raison de diverses conditions médicales, de blessures graves ou légères.

Nous devons commencer par établir une école. Au lieu d'un centre de formation, envisageons plutôt la création d'une école où les militaires pourront recevoir une formation professionnelle.

Notre deuxième recommandation, qui est primordiale, est de retirer la fonction d'ombudsman des ministères et d'en faire des postes autonomes dans le cadre desquels l'ombudsman pourra assigner une personne à comparaître et en faire rapport au Parlement. Cette mesure m'apparaît essentielle en ce qui concerne les pressions qui doivent être exercées sur le système et sur les personnes qui seraient en droit de le faire.

M. Blais : Nous pourrions nous étendre sur bien des sujets, mais ce qui importe plus que tout est la capacité d'intervenir auprès des personnes atteintes de problèmes de santé mentale, pendant et après la transition. La seule façon d'y parvenir est par le déploiement d'un effort gouvernemental constructif et par la mobilisation de la Société canadienne de psychologie et de l'Association des psychiatres du Canada. Nous devons assister à leurs congrès, parler de culture militaire et les supplier de nous aider, littéralement.

Deuxièmement, j'aimerais parler des fonctionnaires du ministère des Anciens Combattants. Je sais que c'est une vieille histoire, mais 90 p. 100 des plaintes dont nous entendons parler — qu'il s'agisse de retards ou d'attentes à n'en plus finir — sont liées au manque de personnel nécessaire pour traiter les demandes dans des délais raisonnables. Ce n'est ni par malveillance ni par mauvaise intention, il n'y a tout simplement pas assez de personnel.

Le président : Je vous remercie de votre présence ici aujourd'hui. Vous nous avez appris beaucoup de choses et nous voulons vous remercier pour tout le travail que vous accomplissez au nom des vétérans. Merci de servir les Canadiens.

Si vous pensez à autre chose que nous devrions examiner, n'hésitez pas à écrire au greffier; nous distribuerons votre message à tous les membres du comité.

(La séance est levée.)

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, May 10, 2017

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:02 p.m. to study on issues relating to creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

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

[*English*]

The Chair: Honourable senators, joining us today is Adam Thompson, clerk of the committee, and our Library Analyst, Havi Echenberg. I would kindly ask senators to introduce themselves, starting on my right with the vice-chair.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Senator Jean-Guy Dagenais from Quebec.

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

[*English*]

Senator Manning: Senator Fabian Manning, Newfoundland and Labrador.

Senator Lang: Senator Dan Lang, Yukon.

Senator Boniface: Senator Gwen Boniface, Ontario.

The Chair: And I'm Mobina Jaffer from British Columbia.

[*Translation*]

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

We are pleased to welcome the Honourable Kent Hehr, Minister of Veterans Affairs, and General (Ret'd) Walter Natynczyk, Deputy Minister of Veterans Affairs Canada.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 10 mai 2017

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 2, pour son étude sur les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini à l'intention des anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes.

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

[*Traduction*]

La présidente : Honorables sénateurs, aujourd'hui, nous avons avec nous Adam Thompson, greffier du comité, ainsi que notre analyste de la Bibliothèque du Parlement, Havi Echenberg. Je demanderais aux sénateurs de se présenter, en commençant à ma droite, avec le vice-président.

[*Français*]

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

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

[*Traduction*]

Le sénateur Manning : Sénateur Fabian Manning, de Terre-Neuve-et-Labrador.

Le sénateur Lang : Sénateur Dan Lang, du Yukon.

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

La présidente : Et je suis Mobina Jaffer, de la Colombie-Britannique.

[*Français*]

Le Sous-comité sénatorial des anciens combattants a reçu le mandat d'étudier les questions relatives à la création d'un système professionnel, cohérent et défini pour les anciens combattants quand ils quittent les Forces armées canadiennes.

Nous sommes ravis d'accueillir comme témoins l'honorable Kent Hehr, ministre des Anciens Combattants, et le général à la retraite Walter Natynczyk, sous-ministre des Anciens Combattants.

[English]

Minister Hehr was appointed Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence on November 4, 2015. The minister's mandate includes several priorities, including to work with the Minister of National Defence to reduce complexity overhaul service delivery and strengthen partnerships between Veterans Affairs and National Defence.

Deputy Minister Natynczyk has served as Chief of the Defence Staff from July 2008 to October 2012 before becoming President of the Canadian Space Agency for a year and then Deputy Minister for Veterans Affairs.

I would like to thank both of you for being here. Just by way of background, I want to say to you that we heard General Vance, the Chief of the Defence Staff, speak about when you enter the army everything is professional. He wants to make the leaving of the army also a very professional setup so that people who have given everything to our country are served in the best way possible.

We look forward to hearing from both of you and to working with you in the future. Minister, please start.

Hon. Kent Hehr, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence: Thank you very much. It's an honour to address this committee again and to work towards creating a defined, professional and consistent system for veterans as they leave the Canadian Armed Forces.

On average, 9,000 Canadian Armed Forces members, regular and Reserve Force, release from the military each year. Of those 9,000, each veteran has their own unique story and their own distinctive needs, some of whom will need help with their transition to civilian life. In fact, 73 per cent of those veterans transition successfully. They leave the military to jobs or new lives and are good to go. The corollary is that 27 per cent struggle upon leaving the CAF. It is for these men and women that we are working towards better outcomes.

This is why I have been working closely with the Minister of National Defence and the Canadian Armed Forces to ensure that the transition process is as seamless and smooth as possible. These changes we've been making and the improvements on the horizon will all help us accomplish that goal. In short, we are professionalizing the transition process.

With my appointment as Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence, the Prime Minister gave me the mandate to ensure that veterans receive the respect,

[Traduction]

M. Hehr a été nommé ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale le 4 novembre 2015. Le mandat du ministre comprend plusieurs priorités, car il doit notamment travailler avec le ministre de la Défense nationale pour simplifier les processus, revoir la prestation des services et renforcer les partenariats entre Anciens Combattants Canada et la Défense nationale.

Le sous-ministre, M. Natynczyk, a été chef d'état-major de la Défense de juillet 2008 à octobre 2012, avant de devenir président de l'Agence spatiale canadienne pendant un an et ensuite sous-ministre d'Anciens Combattants Canada.

Je vous remercie d'être ici aujourd'hui. Pour vous mettre en contexte, j'aimerais préciser que nous avons entendu le général Vance, le chef d'état-major de la Défense, décrire le caractère professionnel de l'ensemble du processus par lequel une personne entre dans l'armée. Il souhaite que le départ de l'armée soit un processus tout aussi professionnel, afin que les gens qui ont tout donné pour notre pays soient servis le mieux possible.

Nous avons hâte de vous entendre et de collaborer avec vous. Monsieur le ministre, veuillez livrer votre exposé.

L'honorable Kent Hehr, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale : Merci beaucoup. C'est un honneur de prendre une fois de plus la parole devant votre comité pour tâcher de créer un système défini, professionnel et cohérent à l'intention des anciens combattants qui quittent les Forces armées canadiennes.

Chaque année, en moyenne, 9 000 membres des Forces armées canadiennes sont libérés de la Force régulière et de la Force de réserve. Chacun de ces 9 000 anciens combattants a une histoire unique et des besoins particuliers, et certains d'entre eux auront besoin d'aide pour faire la transition à la vie civile. En fait, 73 p. 100 de ces anciens combattants réussissent cette transition. Ils quittent les forces armées pour occuper des emplois ou poursuivre leur vie et tout se passe bien. Toutefois, cela signifie que 27 p. 100 d'entre eux éprouvent des difficultés lorsqu'ils quittent les FAC. Nous travaillons afin d'aider ces hommes et ces femmes à obtenir de meilleurs résultats.

C'est la raison pour laquelle je travaille en étroite collaboration avec le ministre de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes pour m'assurer que le processus de transition se déroule de la façon la plus harmonieuse possible. Les changements que nous avons apportés et les améliorations à venir nous aideront tous à atteindre cet objectif. En résumé, nous professionnalisons le processus de transition.

Lorsqu'il m'a nommé ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale, le premier ministre m'a donné le mandat de veiller à ce que les anciens combattants bénéficient du respect, du soutien, des soins, de la sécurité

support, care, financial security and education opportunities they have earned through their service to Canada.

If there's one thing all Canadians can agree on, it is our debt of gratitude towards our veterans for their services and their sacrifices; that after all their selfless contributions, the government owes them the means to get back on their feet and on with their lives. We have committed to doing just that, to help them transition to civilian life, to help rebuild their lives and to join the middle class.

In Budget 2016, the first phase of our approach, we increased the disability award from a maximum of \$310,000 to a maximum of \$360,000, and the earning loss benefit was raised to 90 per cent of a pre-release salary. We reopened nine offices closed by the former government — we even opened one new one — and hired over 400 new front-line staff, which includes new case managers.

All of these initiatives should be familiar to you following the historic actions we took in Budget 2016 when we committed approximately \$5.6 billion in additional financial benefits for our veterans and their families. Rest assured any ill and injured soldier who cannot work as a result of their injury will now have greater financial security as a result of these changes.

In fact, 67,000 veterans have received or will receive a disability award top-up as a result of these changes. About \$425 million in top-ups were awarded since April 1, 2017, and my department is working diligently to identify those veterans with out-of-date banking information to ensure the remainder is issued in a timely manner.

Budget 2017 builds on those initiatives to create a more holistic and comprehensive approach to veteran well-being and focusing on the family.

When I meet a veteran, whether they've served one year or 10 years, they want to talk about it because they feel strongly that once in the military, always in the military. We know that veterans struggle with the loss of military culture. We want to keep them in the family. We want to recognize their service, which is why we are expanding access to the military family support program and are opening up all 32 Military Family Resource Centres, MFRCs, to ill and injured veterans and their families. Traditionally reserved for serving members, now medically released veterans and their families will have access to MFRCs across Canada where and when they need support.

financière et des possibilités d'éducation qu'ils méritent après avoir servi le Canada.

Les Canadiens s'entendent tous pour dire que nous avons une dette de gratitude envers nos anciens combattants en raison de leur service et de leurs sacrifices, et qu'il incombe au gouvernement, en reconnaissance de leurs contributions désintéressées, de donner à nos anciens combattants les moyens de se remettre sur pied et de continuer à vivre leur vie. Nous nous sommes donc engagés à les aider à réussir leur transition à la vie civile, à rebâtir leur vie et à se joindre à la classe moyenne.

Dans le budget de 2016, la première étape de notre approche consistait à bonifier l'indemnité d'invalidité d'un maximum de 310 000 \$ à un maximum de 360 000 \$. De plus, l'allocation pour perte de revenu a été augmentée à 90 p. 100 de la solde avant la libération. Nous avons également rouvert neuf bureaux qui avaient été fermés par le gouvernement précédent — et nous avons même ouvert un nouveau bureau — et embauché près de 400 nouveaux employés de première ligne, y compris de nouveaux gestionnaires de cas.

Vous êtes sans doute au courant de toutes ces initiatives, car elles s'inscrivent dans le cadre des mesures historiques que nous avons annoncées dans le budget de 2016, lorsque nous nous sommes engagés à investir quelque 5,6 milliards de dollars pour offrir des avantages financiers supplémentaires à nos anciens combattants et à leur famille. Soyez assurés que les militaires qui sont incapables de travailler en raison d'une blessure ou d'une maladie bénéficieront maintenant d'une sécurité financière accrue à la suite de ces changements.

En fait, 67 000 anciens combattants ont reçu ou recevront une indemnité d'invalidité supplémentaire à la suite de ces changements. En effet, environ 425 millions de dollars en suppléments ont été versés depuis le 1^{er} avril 2017, et mon ministère travaille sans relâche pour identifier les anciens combattants dont les renseignements bancaires sont périmés, afin de veiller à ce que le reste soit envoyé rapidement.

Le budget de 2017 s'appuie sur ces initiatives pour créer une approche plus globale et complète à l'égard du bien-être des anciens combattants en mettant l'accent sur la famille.

Lorsque je rencontre des anciens combattants, qu'ils aient servi pendant 1 an ou 10 ans, ils veulent en parler, parce qu'ils croient fermement qu'une personne qui a servi dans les forces armées est un militaire pour la vie. Nous savons à quel point les anciens combattants peuvent parfois avoir de la difficulté à composer avec la perte de la culture du milieu militaire. Nous voulons qu'ils continuent à faire partie de la famille et ils veulent savoir que nous sommes reconnaissants à l'égard de leur service. C'est la raison pour laquelle nous élargissons l'accès au Programme de soutien aux familles des militaires et que nous ouvrons les portes des 32 Centres de ressources pour les familles des militaires, ou CRFM, aux anciens combattants malades et blessés et à leur famille. Traditionnellement réservés aux

Second, we are improving and increasing the Family Caregiver Relief Benefit with a tax-free monthly payment of \$1,000 that will go directly to the caregiver. Time limits will also be removed for spouses and survivors to apply for rehab services and vocational assistance so they can re-enter the workforce. What this means is that spouses, partners and caregivers who provide day-in and day-out support to our ill or injured veterans will get better assistance and recognized by the government for their invaluable contributions.

Third, we are investing almost \$14 million over four years into a new Veteran and Family Well-Being Fund that will be used to research on issues and new initiatives that will further support veterans and their families.

In addition to the supports for families and caregivers, we are doing more for veterans transitioning to their post-military life. We are introducing the Veterans' Education and Training Benefit to cover up to \$40,000 in tuition and other costs for members who have served six years and up to \$80,000 for members who have served 12 years. Five thousand dollars of this benefit can be used towards professional development, such as getting a real estate licence.

Supporting education and professional development will ensure more released military members can find a new sense of purpose to put their skills to use.

We are also redesigning the Career Transition Services we offer so that more people can make use of them, including survivors, spouses and partners and those members of the Canadian Armed Forces who might not want to go back to school. They will have access to job search assistance and counselling to work with the veteran and the employers to ensure success, from coaches who understand military culture.

These, senators, are game-changers for our veterans and their families. This allows them more avenues for their post-military careers.

One of the most critical components of a successful transition from military to civilian life is early engagement. Something you may have heard about here from my CAF colleagues is the

militaires en service actif, les CRFM à l'échelle du Canada accueilleront dorénavant les anciens combattants libérés pour des raisons médicales et leur famille lorsqu'ils ont besoin de soutien.

Deuxièmement, nous améliorons et bonifions l'allocation pour relève d'un aidant familial en versant directement à l'aidant un paiement mensuel non imposable de 1 000 \$. La limite de temps imposée aux conjoints et aux survivants pour présenter une demande de services de réadaptation et d'assistance professionnelle sera aussi éliminée, afin qu'ils puissent réintégrer le marché du travail. Cela signifie que les conjoints, les partenaires et les aidants qui viennent en aide jour après jour à nos anciens combattants malades ou blessés bénéficieront d'un meilleur soutien et d'une reconnaissance du gouvernement pour leurs contributions inestimables.

Troisièmement, nous investissons près de 14 millions de dollars sur quatre ans dans un nouveau Fonds pour le bien-être des anciens combattants et de leur famille qui servira à la recherche sur des enjeux et de nouvelles initiatives visant à améliorer le soutien aux anciens combattants et à leur famille.

Outre les mesures de soutien à l'intention des familles et des aidants, nous en faisons davantage pour les anciens combattants qui font la transition à la vie après le service militaire. Nous offrirons une prestation pour les études et la formation à l'intention des anciens combattants qui totalisera jusqu'à 40 000 \$ pour payer les frais d'inscription et d'autres coûts lorsque les militaires comptent six années de service, et jusqu'à 80 000 \$ dans le cas des militaires qui ont servi au moins 12 ans. Une partie de cette prestation, soit 5 000 \$, pourra être utilisée aux fins de perfectionnement professionnel, par exemple afin d'obtenir un permis d'agent immobilier.

Le soutien à l'éducation et au perfectionnement professionnel permettra de s'assurer qu'un plus grand nombre de militaires libérés puissent trouver une nouvelle motivation et mettre à profit leurs compétences.

Nous remanions aussi nos Services de transition de carrière, afin qu'un plus grand nombre de gens puissent en profiter, notamment les survivants, les conjoints et les partenaires, ainsi que les membres des Forces armées canadiennes qui pourraient ne pas souhaiter retourner à l'école. Ils auront accès à de l'aide à la recherche d'emploi et à de l'encadrement offert par des personnes qualifiées qui comprennent la culture militaire et qui travailleront de concert avec les anciens combattants et les employeurs pour assurer leur réussite.

Mesdames et messieurs les sénateurs, ces initiatives feront une véritable différence pour les anciens combattants et leur famille. Ils auront maintenant plus de possibilités de carrière après leur service militaire.

L'engagement précoce est un élément essentiel à la réussite de la transition de la vie militaire à la vie civile. Mes collègues des FAC vous ont sans doute parlé des Services de transition

enhanced transition services, a joint Veterans Affairs Canadian-Armed Forces initiative, which aims to engage members earlier and to give them assistance in what they need to do. This is now integrated in all 24 of our Integrated Personnel Support Centres.

Of utmost importance in support for our veterans is mental health. It's an issue that continues to garner headlines in the media, and it's one of our top priorities. This is why we are committed to ensuring veterans, RCMP members and their families have the mental health support they need, and why, in Budget 2017, we followed through on our commitment to establish a centre of excellence on PTSD and related mental health conditions.

We are investing \$17.5 million over four years on this hub, which will provide research, education and outreach services for veterans and their families, as well as contribute towards the development of new best practices.

We are also creating a Veteran Emergency Fund that will provide immediate relief to veterans and their families should they have to address an urgent or unexpected strain.

Additionally, we commit to finalizing the details of a monthly-pension-for-life option through the disability award for ill and injured veterans in 2017, further adding to their financial security. I am confident that we will get there.

The last thing I want to mention today is our service delivery review. We recently announced its completion, and I'm pleased to say we now have a plan to deliver services that are faster, more agile and more responsive, placing greater emphasis on veterans when they first contact the department, providing a personalized response that addresses all of a veteran's needs and ensuring there is no wrong door when a veteran reaches out.

Whether a veteran calls, visits an office, goes online or mails in an application, it is important they receive the same positive service experience.

The bottom line is we've listened, and we know we need to change the current system to create an easy-to-access, simple-to-navigate, veteran-centric process. We need to do something transformative, to do more than just slap on another piece of policy tape each time the system springs a leak. It's time to rebuild.

améliorés, une initiative conjointe d'Anciens Combattants Canada et des Forces armées canadiennes qui a pour but d'entrer en communication plus tôt avec les membres des FAC en voie de libération pour leur fournir l'aide dont ils ont besoin. Cette initiative a déjà été mise en œuvre dans les 24 Centres intégrés de soutien du personnel.

La santé mentale est un aspect primordial du soutien offert à nos anciens combattants. C'est une question qui fait régulièrement la une dans les médias et il s'agit de l'une de nos priorités. C'est la raison pour laquelle nous sommes déterminés à nous assurer que les anciens combattants, les membres de la GRC et leur famille obtiennent le soutien en santé mentale dont ils ont besoin. Et c'est pour cela que dans le budget de 2017, nous avons donné suite à notre engagement d'établir un Centre d'excellence sur l'ESPT et les états de santé mentale connexes.

Nous investissons 17,5 millions de dollars sur quatre ans dans ce centre, qui fournira des services de recherche, d'éducation et de liaison pour les anciens combattants et leur famille, en plus de contribuer à l'élaboration de nouvelles pratiques exemplaires.

Nous créons aussi un nouveau Fonds d'urgence pour les anciens combattants qui procurera un soutien immédiat aux anciens combattants et à leur famille en cas de contraintes urgentes ou inattendues.

De plus, nous nous engageons à finaliser en 2017 les détails d'une option de pension à vie mensuelle par l'intermédiaire de l'indemnité d'invalidité à l'intention des anciens combattants malades et blessés, de façon à leur procurer une sécurité financière accrue. Je suis convaincu que nous y parviendrons.

Le dernier sujet dont je veux vous parler aujourd'hui concerne notre Examen de la prestation des services. Nous avons annoncé récemment que l'examen est achevé, et je suis heureux de vous apprendre que nous avons maintenant un plan qui nous permettra d'offrir les services plus rapidement et avec plus de souplesse, et de mieux les adapter aux besoins des anciens combattants. Nous accordons ainsi une plus grande attention aux anciens combattants lorsqu'ils communiquent avec le ministère pour la première fois. Nous offrons une réponse plus personnalisée qui répond à tous les besoins de l'ancien combattant, et nous veillons à ce que les anciens combattants soient toujours bien accueillis lorsqu'ils communiquent avec nous.

Peu importe si les anciens combattants communiquent avec nous par téléphone, se déplacent à un bureau, vont en ligne ou envoient une demande par la poste, ils doivent toujours obtenir la même expérience positive en matière de service.

En résumé, nous avons compris et nous savons qu'il faut changer le système actuel pour créer un processus qui est facile d'accès, simple à utiliser et centré sur les anciens combattants. Une profonde transformation s'impose. Il ne s'agit plus d'apporter simplement une modification à une politique pour

At the end of the day, our mission is to improve the well-being of veterans and their families. Their well-being consists of having purpose, financial security, shelter, medical support, family and community support and a sense of identity, and we are committed to helping them achieve that.

I know that everyone at Veterans Affairs Canada continues to work tirelessly to ensure that Canada's veterans receive all the benefits and programs they're entitled to, delivered with care, compassion and respect.

In his address to this committee on April 12, Chief of the Defence Staff General Jonathan Vance said, "Loyalty is a two-way street." I could not agree more. In practical terms, that means providing support, services and programs veterans need, when and where they need them. Thank you very much.

The Chair: Thank you very much, minister, for your remarks. Before I go to questions from my colleagues, you mentioned the service delivery review in your remarks. May I ask you to go into further detail? It's something that has come up in our meetings. Could you tell us what this review entailed, what the results were of this review, and what changes are expected as a result of this review?

Mr. Hehr: Yes. The service delivery review started in the fall of 2015, and we carried it through. We got the results of that. We're busy implementing many of the initial things right now, but the entire review will take some time to totally get through, for us to revamp our services full scale to make them more veteran-centric.

In a nutshell, we're reducing the complexity of the disability program. We're enhancing delivery points of access, be it in person, by phone call, by mail or online. We're introducing guided support by expanding our successful Veterans Service Agent pilot project and enhancing outreach to our veterans.

Essentially, we're moving away from a pull system, where veterans had to pull information out of us to get the programming they needed, to a push system. If I can give an example: A veteran who needs a walker will come to our service agents or our front-line support system, which will then say, "If they need a walker, what else are they going to need from Veterans Affairs Canada? Do they need vehicle modifications, other programs or VIP services? The veteran asked for a walker.

colmater une autre brèche dans le système. Le temps est venu de rebâtir.

Au bout du compte, notre mission consiste à améliorer le bien-être des anciens combattants et de leur famille. Pour ce faire, ils doivent avoir un but, une sécurité financière, un refuge, un soutien médical, un soutien familial et communautaire, et un sentiment d'identité. Nous sommes résolus à les aider à atteindre cet objectif.

Je sais que les employés d'Anciens Combattants Canada continuent à travailler sans relâche pour s'assurer que les anciens combattants canadiens obtiennent tous les avantages et les programmes auxquels ils ont droit, et qu'ils reçoivent ces services avec soin, compassion, et respect.

Dans l'allocution qu'il a prononcée devant votre comité le 12 avril, le chef d'état-major de la Défense, le général Jonathan Vance, a dit que la loyauté est une affaire de réciprocité. Je suis parfaitement d'accord avec lui. En d'autres mots, cela signifie qu'il faut offrir un soutien, des services et des programmes qui répondent aux besoins des anciens combattants, au moment et à l'endroit qui leur conviennent. Merci beaucoup.

La présidente : Merci beaucoup, monsieur le ministre, de votre exposé. Avant d'entendre les questions de mes collègues, vous avez mentionné, dans votre exposé, l'Examen de la prestation des services. Puis-je vous demander de nous fournir davantage de détails sur cet examen? Nous en avons parlé au cours de nos réunions. Pourriez-vous nous parler du contenu de cet examen, des résultats obtenus, et des changements qu'on prévoit apporter à la suite de cet examen?

M. Hehr : Oui. L'Examen de la prestation des services a débuté à l'automne 2015, et nous l'avons terminé. Nous avons obtenu les résultats. En ce moment, nous mettons en œuvre un grand nombre des éléments initiaux, mais il faudra du temps pour analyser tous les résultats de l'examen et pour transformer l'ensemble de nos services pour qu'ils soient davantage centrés sur les anciens combattants.

En résumé, nous simplifions le programme d'indemnité d'invalidité. Nous améliorons les points d'accès à la prestation des services, que ce soit en personne, par appel téléphonique, par courrier ou en ligne. Nous introduisons un soutien encadré en élargissant notre projet pilote d'agents des services aux anciens combattants, qui a connu un franc succès, et nous améliorons les activités de liaison avec les anciens combattants.

Essentiellement, nous remplaçons un système d'approvisionnement sur demande, dans lequel les anciens combattants devaient nous demander des renseignements pour profiter des programmes dont ils avaient besoin, par un système d'approvisionnement automatique. Permettez-moi de vous donner un exemple. Un ancien combattant qui a besoin d'une marchette s'adressera à nos agents des services ou à notre système de soutien de première ligne, et ces agents se

Let's get him a walker, and let's think this through." They're getting a range of benefits to better support their lives and to allow them to do better.

A veteran once said, "I only know what I know." So if they don't know about our services or programs, how can we make their lives and situation better? That's why we're going to a push system.

[Translation]

Senator Dagenais: Thank you, minister and deputy minister, for joining us today.

At a previous committee meeting, we heard about delays in the assessment of benefits for medically released veterans. I am sure that you are making every possible effort for the assessment to be done as soon as possible, so that people can quickly access their benefits. What prevents you, in some cases, from taking action as soon as the release decision is made?

[English]

Mr. Hehr: What you're essentially talking about is having a seamless transition from being released from the Canadian military to a post-military career. Right now that is happening in some cases and not happening in all cases, but we're working towards having those situations increase. For instance, in Closing the Seam, we've already embedded, as I mentioned in my initial speech, Veterans Affairs staff with our IPSC units throughout the country to better serve those ill and injured soldiers who are transitioning from the military.

I know we're also having Veterans Affairs staff brief every person who's leaving the military about the programming at Veterans Affairs Canada. Right now we're at about 80 per cent.

What we're essentially going to, as Chief of the Defence Staff Vance has said, is a more professional leaving of the service. In particular, when you have an illness or injury, you have your pension cheque and you are signed up with what Veterans Affairs programming you need. If you need a case manager, you have it. If you need help at an operational stress injury clinic to deal with mental health issues, that's good to go. We don't let

demandent ensuite quels autres besoins de cet ancien combattant pourraient être comblés par Anciens Combattants Canada. Par exemple, cet ancien combattant a-t-il besoin d'apporter des modifications à un véhicule ou d'avoir accès à d'autres programmes ou à des services du PAAC? L'ancien combattant a demandé une marchette. Il faut donc lui fournir une marchette, et traiter la situation de façon holistique. Les anciens combattants profitent ainsi de toute une gamme d'avantages qui permettront de mieux les soutenir et de les aider à améliorer leur vie.

Un ancien combattant a déjà dit qu'il savait seulement ce qu'il savait. Donc, s'ils ne connaissent pas nos services ou nos programmes, comment pouvons-nous les aider à améliorer leur vie et leur situation? C'est la raison pour laquelle nous adoptons un système d'approvisionnement automatique.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Merci, monsieur le ministre et monsieur le sous-ministre, de votre présence parmi nous.

À une des réunions précédentes du comité, on a mentionné certains retards dans l'évaluation des prestations accordées aux anciens combattants qui sont libérés pour des raisons médicales. Je suis sûr que vous déployez tous les efforts voulus pour que cette évaluation se fasse le plus tôt possible, afin que les gens puissent bénéficier rapidement de leurs prestations. Qu'est-ce qui vous empêche, dans certains cas, d'intervenir dès que la décision de libération est rendue?

[Traduction]

M. Hehr : Vous parlez essentiellement d'assurer une transition harmonieuse entre la libération des Forces armées canadiennes et l'établissement d'une carrière après le service militaire. En ce moment, cela se produit dans certains cas, mais pas dans tous les cas, et nous nous efforçons donc d'augmenter le nombre de cas de réussite. Par exemple, dans le cadre de l'initiative Fermer la brèche, nous avons déjà intégré, comme je l'ai mentionné dans mon exposé, le personnel d'Anciens Combattants Canada à nos CISP à l'échelle du pays pour mieux servir les militaires malades et blessés qui font la transition entre l'armée et la vie civile.

De plus, le personnel d'Anciens Combattants Canada informe toute personne qui quitte l'armée des programmes offerts par le ministère. En ce moment, nous avons atteint environ 80 p. 100 de cet objectif.

Comme le chef d'état-major de la Défense, M. Vance, l'a dit, notre intention est essentiellement de professionnaliser le processus encadrant le départ de l'armée. Par exemple, lorsqu'un militaire est malade ou blessé, il recevra un chèque de pension et sera inscrit dans les programmes d'Anciens Combattants Canada dont il a besoin. S'il a besoin d'un gestionnaire de cas, il l'obtiendra. S'il a besoin d'aide dans une clinique de traitement

you out of the military until those things are lined up, and we're working towards those.

I know we've had some very productive meetings over the last year with the Chief of the Defence Staff as well as Minister Sajjan. I can say we're lining up well on numerous items and we should be getting there soon, to have all of that lined up. That was your question dealing with that release from the military. Am I correct, senator?

Senator Dagenais: Yes, you are correct. That's a good answer, minister. Thank you .

Senator Lang: First of all, I want to take a moment to thank the Department of Veterans Affairs for the visit they organized to the commemoration of Vimy Ridge. I had the opportunity of attending representing the Senate, and Senator Hubley was there as well as Senator Campbell. I would ask that you convey on their behalf and my behalf a thank you to members of your staff for all their hard work and commitment during the course of the visit.

I want to say, colleagues, the visit to Vimy Ridge was very memorable, and Canada did themselves proud. All Canadians, at one time or another, if ever they get the opportunity, should visit the site at Vimy Ridge and take that time to reflect back on what happened at the beginning of the last century. Mr. Minister, I would like to convey my thanks.

Mr. Hehr: Senator, thank you so much for recognizing the hard work of the public servants at Veterans Affairs Canada, who really did yeoman service in getting the mission to France accomplished, so to speak, to pay tribute to those who took part, not only in the battle of Vimy Ridge, but to recognize the contributions of the 2.3 million Canadians who served in the Canadian Armed Forces since we became a nation 150 years ago.

You and I and the rest of our delegation got to take part in a historic journey to remember that service and sacrifice, and it was all made possible by the public servants under the leadership of General Natynczyk and those others who worked on this, from General Wayne and Brigadier-General Jorgensen all the way down. We had a whole team of people working around the clock for a long time to make this happen, so thank you for recognizing that.

Senator Lang: Like I said, Madam Chair, Canada did themselves proud and it should be recognized.

I want to go back to the questions at the outset that Madam Chair raised regarding the question of the delivery system.

des blessures liées au stress opérationnel pour traiter des problèmes de santé mentale, les arrangements nécessaires seront pris. Nous ne laissons personne quitter l'armée avant que ces éléments soient en place, et nous nous efforçons de les mettre en place.

Nous avons eu des réunions productives au cours de l'année dernière avec le chef d'état-major de la Défense, ainsi qu'avec le ministre Sajjan. Je dirais que plusieurs éléments sont organisés et que tous les éléments devraient être prêts bientôt. C'était ce que vous vouliez savoir relativement à la libération des forces armées. Ai-je raison, sénateur?

Le sénateur Dagenais : Oui, vous avez raison. C'est une bonne réponse, monsieur le ministre. Merci.

Le sénateur Lang : Tout d'abord, j'aimerais prendre un moment pour remercier le ministère des Anciens Combattants de la visite qu'il a organisée dans le cadre de la commémoration de Vimy. J'ai eu l'occasion d'y assister pour représenter le Sénat en compagnie de la sénatrice Hubley et du sénateur Campbell. Je vous demanderais donc de remercier les intervenants du ministère au nom de ces sénateurs et en mon nom de leur excellent travail et de leur engagement tout au long de la visite.

Chers collègues, j'aimerais ajouter que cette visite à la crête de Vimy était mémorable, et que le Canada peut être fier. Tous les Canadiens, à un moment ou à un autre, s'ils en ont l'occasion, devraient visiter le site de Vimy et prendre le temps de réfléchir aux événements qui se sont produits là-bas au début du siècle dernier. Monsieur le ministre, j'aimerais vous transmettre mes remerciements.

M. Hehr : Sénateur, je vous remercie de reconnaître les efforts soutenus déployés par les fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada, qui ont réellement fait du bon travail pour concrétiser cette mission en France, afin de rendre hommage non seulement à ceux qui ont participé à la bataille de Vimy, mais également pour reconnaître la contribution des 2,3 millions de Canadiens qui ont servi dans les Forces canadiennes depuis que nous sommes devenus une nation, il y a 150 ans.

Vous, moi et les membres de notre délégation avons pu participer à un voyage historique pour commémorer ce service et ces sacrifices, et tout cela a été possible grâce aux fonctionnaires qui ont travaillé sous la direction du général Natynczyk et à d'autres personnes qui ont travaillé sur ce projet, notamment le général Wayne et le brigadier-général Jorgensen, et tous les autres. Une équipe a travaillé 24 heures sur 24 pendant longtemps pour organiser cet événement, et je vous remercie de le reconnaître.

Le sénateur Lang : Comme je l'ai dit, madame la présidente, le Canada a fait du très bon travail, et ça devrait être reconnu.

Je tiens à revenir aux questions que notre présidente a soulevées dès le début sur le système de prestation.

Mr. Minister, I've been on this committee for at least four years, if not five years, and there is a continuous question about the number of programs that are available for the veterans and how well coordinated they are, whether they are actually doing the job that we're asking them to do and what we can do to further make fewer programs as opposed to more programs.

I listened to what you just said here and it sounded to me like we're adding programs on top of the programs. I don't think that's necessarily, at least from my perspective, the route that we should be taking. Perhaps you have a comment on that.

Mr. Hehr: I'll clarify that. What I meant by what I said around transition services and how we're going to have it more veterans-centric, was in the service delivery arm of our department: having our staff fully prepared to engage with veterans and their families, get them the existing programming they need to better their lives and, in many cases, our service delivery review, which, while we believe is broad-ranging and will deliver results for this, will be more focused, nimble and more directed to our veterans.

I will also say we are consolidating. We are in the midst of consolidating our financial benefits and programming right now. Here's an example: When a person in Veterans Affairs has an inquiry from a veteran or their family, they have up to — and general, maybe you can make sure I'm not giving a wrong number here — more than 700 possible responses they can give to that veteran or their family. Over 700 possible responses, programs or ideas to better their lives.

You're right, senator, that's way too many. We have to have it under our core capacities on delivering financial security, wellness, making sure they're at their new normal and reacting to different time periods in their lives.

The trouble is, we need some options here too, senator. We have 20-year-olds in our department and people who are 100. Different ages, different stages and different solutions to their complex needs. But I get it. I agree with you, and we are working on that.

Senator Lang: I'm pleased to hear that. I know it's not an easy task because if you consolidate something, you're going to get some criticism, but you have to know the long-term objective of what you're looking for to get there.

I want to turn back now to the actual delivery. You talked about the walker for the veteran. In the reality of where I come from, the walker for the veteran will come from the provincial and territorial medical program, not from Veterans Affairs. It seems to me that we have to be very careful that Veterans

Monsieur le ministre, je fais partie du comité depuis au moins quatre ans, sinon cinq, et il y est continuellement question du nombre de programmes offerts aux anciens combattants, de leur bonne coordination, de leur efficacité réelle, de mesures pour réduire ce nombre plutôt que l'augmenter.

À vous entendre, on a l'impression de voir des programmes s'ajouter à d'autres programmes. D'après moi, ce n'est pas nécessairement la voie à suivre. Peut-être avez-vous une opinion à ce sujet.

M. Hehr : Je m'empresse de vous éclairer. En disant que les services de transition seraient mieux axés sur les anciens combattants j'ai voulu laisser entendre que, dans les services de prestation de notre ministère, le personnel serait entièrement prêt à se mobiliser pour les anciens combattants et leurs familles, qu'il les ferait accéder aux programmes en vigueur dont ils ont besoin pour améliorer leur sort et que, dans de nombreux cas, notre examen de la prestation des services, que nous espérons efficace et dont la portée nous semble grande, permettra de mieux cibler les services, de les rendre plus souples et de mieux les axer vers notre clientèle.

De plus, nous fusionnons des programmes. Nous sommes au beau milieu du regroupement de nos prestations financières et de nos programmes. Par exemple, un de nos fonctionnaires peut répondre de plus de 700 façons à une demande de renseignements d'un ancien combattant ou de sa famille. Mon général, corrigez-moi si je me trompe. C'est-à-dire plus de 700 réponses possibles sur des programmes ou des idées pour améliorer sa situation.

Vous avez raison, c'est beaucoup trop. Nous devons fondamentalement pouvoir assurer la sécurité financière, le mieux-être de notre clientèle, nous assurer qu'elle a retrouvé sa nouvelle normalité et réagir en fonction des différentes périodes dans laquelle elle se trouve dans sa vie.

Le problème est que, nous avons nous aussi besoin de certaines options. Dans notre ministère, nous avons des gens dans la vingtaine et des centaines. Âges différents, évolution différente, solutions différentes à leurs besoins complexes. Cependant, je comprends. Je suis d'accord avec vous. Nous y travaillons.

Le sénateur Lang : Heureux de l'entendre. Je sais que ce n'est pas une tâche facile : quand on regroupe des programmes, on s'attire des critiques, mais, pour arriver au but, il ne faut jamais perdre de vue l'objectif à long terme.

Revenons maintenant à la prestation même. Vous avez parlé d'un déambulateur. Je sais qu'il sera fourni par le programme médical de la province ou du territoire, et non par les Anciens Combattants. Il me semble que nous devons être très prudents pour que le ministère, en satisfaisant à ces demandes de services médicaux, n'essaie pas d'empiéter sur ces responsabilités.

Affairs, in meeting these demands in the area of the delivery of medical services, doesn't try to take over those responsibilities.

I would recommend that there be an agreement that the veteran be a priority with the provincial or territorial medicare program, clearly outline what the veteran is eligible for and then work out a contractual arrangement with the provincial and territorial medical health program.

That way, when you talk about these centres, that doesn't include Grande Prairie or a program up in Thompson, Manitoba or in Dawson City, Yukon, because they're not big enough. But if we have a clear and unequivocal understanding with the health programs in those particular provinces, and where appropriate, perhaps, in some municipalities, then we can deliver the program quickly and expeditiously and the veteran gets taken care of and it's a done deal.

Mr. Hehr: Senator, you bring up an excellent point. Since 1968, when we brought in national health care, we have gone to a system where the provinces have delivered the essential services that most of our citizens need.

Veterans Affairs has a history of having hospitals. In fact, we're a leader in this. We started our first Veterans Affairs hospital in Montreal in 1917 at Ste. Anne's and, of course, had a framework of nine or ten hospitals across the country that looked after veterans. A lot of that model then went to saying, "If veterans are getting health care, why not our citizenry?" I think that led to the advent of national health care.

Since that time, Veterans Affairs has been getting out of the health care business, like you said, senator. Ste. Anne's Hospital was the last long-term care facility that we transferred back to the provinces, and again, we work with our provincial partners on long-term care with our veterans. We are a payer for these services. We don't provide the care or the lodging. The wait lists are sometimes from that end. We do have a role to play, but you're right, it is limited by those things.

We have relationships with provinces, and I will let General Natynczyk fill in some of the details on relations we have on mental health services and some other things that maybe we do that tie into that.

General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister, Veterans Affairs Canada: To reinforce the minister's comment, the federal government, including Veterans Affairs, does not provide health care services to veterans. The first payor is always the provinces and territories. But if a veteran has an injury, or disability, or illness as a result of service, and the province does not pay for it and the veteran would be out of pocket, then, as the minister indicates, we have reimbursed veterans. In addition, given the mental health challenges in

Je préconiserais qu'on conclue un accord faisant de l'ancien combattant une priorité dans le programme d'assurance-maladie de la province ou du territoire, qu'on expose clairement dans ses grandes lignes ce à quoi il a droit, puis qu'on mette au point une entente contractuelle avec le programme de santé médicale de la province et du territoire.

Ainsi, quand il est question de ces centres, ça exclut les programmes de Grande Prairie, de Thompson ou de Dawson, pas assez importants. Toutefois, si nous avons une entente claire et sans équivoque avec les programmes de santé de chaque province et, s'il y a lieu, de certaines municipalités, peut-être pouvons-nous agir rapidement pour prendre soin de l'ancien combattant et régler son dossier.

M. Hehr : Très juste. Depuis 1968, c'est-à-dire depuis l'avènement du régime national de soins de santé, nous sommes passés à un système où les provinces répondent à la plupart des besoins essentiels des citoyens.

Le ministère des Anciens Combattants a des hôpitaux depuis longtemps. Il a été un modèle. Son premier hôpital, à Sainte-Anne, près de Montréal, date de 1917 et, bien sûr, il en a eu un réseau de neuf ou dix dans l'ensemble du pays pour les anciens combattants. Ce modèle en a amené beaucoup à se demander s'il n'y avait pas lieu d'étendre à l'ensemble des citoyens les soins de santé prodigués aux anciens combattants. Je pense que cela a été le germe du régime national de soins de santé.

Depuis, le ministère s'est retiré de la prestation de soins de santé, comme vous avez dit. Sainte-Anne a été le dernier établissement de soins de longue durée cédé à la province et, encore une fois, nous collaborons avec nos partenaires provinciaux à la prestation de ces soins à nos anciens combattants. Nous payons pour ces services. Nous ne fournissons pas les soins ni l'hébergement. Les listes d'attente commencent parfois à ce point. Nous avons un rôle, mais, vous avez raison, il est limité par ces contraintes.

Nous avons des rapports avec les provinces, et je laisserai au général Natynczyk le soin de préciser les rapports que nous entretenons en matière de services de santé mentale et certaines autres activités qui, peut-être, s'y rattachent.

Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre, Anciens Combattants Canada : Comme le ministre l'a dit, l'administration fédérale, y compris les Anciens Combattants, ne fournit pas de services de soins de santé aux anciens combattants. Le premier payeur est toujours la province ou le territoire. Cependant, si un ancien combattant subit une blessure ou un handicap ou tombe malade, du fait du service, la province ne paie rien, c'est le vétéran qui en ferait les frais, puis, comme l'a dit le ministre, nous le remboursons. De plus, étant donné les

Canadian society, Veterans Affairs, since 2002, has partnered with all of the provinces to enable a higher level of access to mental health practitioners across the country. Again, it's not Veterans Affairs providing the support, it's the provinces on a reimbursement basis. We are providing support not only to the 11 operational stress injury clinics but also to about 4,000 mental health care professionals from coast to coast.

In the case of the walker, if the province or territory provided for that, then there would be no support. But if the veteran was to be out of pocket — and each of the provinces is somewhat different — then Veterans Affairs would back up that requirement.

Senator Lang: Are you saying to us that you have signed contractual arrangements with each province and territory and that when it comes to services, the veteran is given the priority? If we don't have that type of contract, should we not get it so we know that the veteran is in front of the line?

Gen. Natynczyk: Senator, what I'm saying is that for mental health, Veterans Affairs is in a contractual arrangement with 10 facilities where the provinces and the municipal health authorities are providing mental health care for veterans and Royal Canadian Mounted Police veterans. For services, such as walkers, pharmaceuticals, or other health care requirements, for a veteran with an injury or disability as a result of service, we would reimburse that veteran for out-of-pocket requirements.

[Translation]

Senator Saint-Germain: Good afternoon, gentlemen, and thank you for your presentation, which includes some very specific commitments. We see that additional investments will be made and that you are ensuring to integrate the services and to make them more consistent.

My concern is not about the proper use of funding, but about the service culture. We have heard here from veterans groups, but also from the ombudsmen of National Defence and Veterans Affairs, who talked to us about an approach that is sometimes similar to that of an insurance company trying to minimize its investments and manage its risks. I don't want to make the situation sound worse. I believe that the majority of benefits are provided within an effective service culture. Are you looking at measures to foster a service culture, so that veterans would not be seen as people who are trying to abuse programs, but rather as individuals who have served their country and whom we want to help in a difficult transition period?

problèmes de santé mentale qui existent dans la société canadienne, le ministère a, depuis 2002, formé des partenariats avec les provinces pour améliorer l'accès aux spécialistes de la santé mentale de tout le pays. Encore une fois, l'appui ne provient pas du ministère, mais des provinces, contre remboursement. Nous n'appuyons pas seulement les 11 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, mais aussi 4 000 professionnels de la santé mentale de tout le pays.

Pour le déambulateur fourni par la province ou le territoire, notre contribution est nulle. Toutefois, si l'ancien combattant en faisait les frais, et, dans chaque province, les arrangements diffèrent quelque peu, alors le ministère viendrait à la rescousse.

Le sénateur Lang : Êtes-vous en train de dire que vous avez signé des ententes contractuelles avec chacune des provinces et chacun des territoires et que l'ancien combattant se voit accorder la priorité des services? Sinon, ne devrions-nous pas en conclure, pour avoir l'assurance qu'il est le premier dans la file d'attente?

Gén. Natynczyk : Je dis que, pour la santé mentale, le ministère des Anciens Combattants a conclu des ententes contractuelles avec 10 établissements où les provinces et les autorités municipales fournissent des soins aux anciens combattants ainsi qu'aux anciens agents de la GRC. Pour les services, par exemple déambulateurs, produits pharmaceutiques et d'autres besoins en matière de soins de santé, pour soigner une lésion ou un handicap découlant du service, nous remboursons ces frais à l'ancien combattant.

[Français]

La sénatrice Saint-Germain : Bonjour, messieurs, et merci de votre présentation qui comporte des engagements très précis. On constate qu'il y aura des investissements additionnels et que vous avez le souci d'intégrer les services et de les rendre plus cohérents.

Ma préoccupation porte non pas sur la saine utilisation des fonds, mais sur la culture de service. Nous avons entendu ici des groupes d'anciens combattants, mais aussi deux ombudsmans de la Défense nationale et des Anciens Combattants qui nous ont parlé d'une approche qui ressemble parfois à celle d'une compagnie d'assurance qui cherche à minimiser ses investissements et à gérer ses risques. Je ne veux pas noircir la situation. Je pense que la majorité des prestations sont rendues dans le cadre d'une véritable culture de service. Envisagez-vous des mesures pour favoriser une culture de service de sorte que les anciens combattants ne soient pas perçus comme voulant abuser des programmes, mais plutôt comme des personnes qui ont servi leur pays et qu'on veut aider dans une période de transition difficile?

[English]

Mr. Hehr: That's an excellent question. From day one we began to look at things and said that we want to take an approach of expanding the ability of a veteran to get the services where and when they need them. We are taking a benefit-of-the-doubt approach to our model when a veteran applies — it's not an insurance model. That approach applies if the illness or injury can be reasonably tied to service, even though it may be somewhat of a tenuous connection. You get the point of where we're going. Can this somehow be tied to military service, the illness or injury the veteran complains of or has issue with? We're trying to address it in that fulsome fashion.

You can see the results as a result of this change that has occurred since we were elected. We have had an 18 per cent increase in the number of claims that have come into the department. We have an increased flow-through of claims that have been recognized from our department — many that had been denied in the past — because we're taking this new approach.

We think this is a good thing, where more people are getting the help they need because of this mindset change that we have instituted from the top down.

I can't comment about what was there in the former years, but I can tell you what we're doing now. We want to take that approach with the way we're delivering.

[Translation]

Gen. Natynczyk: As you said, senator, the challenge always lies in culture change. With the minister's approval, we have changed the department's culture by providing services to our veterans with compassion and respect.

[English]

The strategy that the minister has authorized in the department is one of care, compassion and respect which will operationalize what the Pension Act says, namely that we should give veterans the benefit of the doubt. This is across the department. Our mission is to provide care. If we have to default in decision-making, we default to compassion, always showing the veteran and their family respect.

With regard to adjudication and how this is being applied, when we look at a veteran's medical file, often it does not portray exactly what a veteran went through during his or her service. There are many infantrymen, or tankers, or sailors, or airmen or air women, who, when they get ill, don't go to the doctor. They maybe take a Tylenol and they go back into duty. So the medical file may not have all the information on it. But the very fact that they were an infantry man, or artillery, or a search and rescue technician, or a medical technician, all of that

[Traduction]

M. Hehr : Excellente question. Dès le premier jour, nous avons commencé à examiner la situation et nous nous sommes dit que nous voulions que l'ancien combattant soit mieux en mesure d'obtenir les services à l'endroit et au moment où il en a besoin. Nous lui accordons le bénéfice du doute. Nous ne faisons pas comme les compagnies d'assurances. C'est notre ligne de conduite si on peut raisonnablement relier la maladie ou la blessure au service, même si le lien peut être quelque peu ténu. Vous comprenez. Peut-on les relier d'une certaine manière au service militaire? Nous essayons d'y répondre de cette manière complète.

Vous pouvez constater les résultats de ce changement survenu depuis notre élection. Depuis, nous avons connu, au ministère, une augmentation de 18 p. 100 du nombre de demandes. Ce changement explique en grande partie l'accroissement des demandes reconnues par le ministère, dont beaucoup avaient été refusées par le passé.

Il faut se réjouir que plus de demandeurs reçoivent l'aide nécessaire grâce à ce changement de mentalité que nous avons instauré de haut en bas de l'échelle.

Je ne peux rien dire de la situation antérieure, mais je peux vous renseigner sur ce que nous faisons maintenant. Nous voulons agir de même sur notre prestation de services.

[Français]

Gén. Natynczyk : Comme vous l'avez mentionné, sénatrice, le défi, c'est toujours le changement de culture. Avec l'approbation du ministre, nous avons changé la culture du ministère, c'est-à-dire en prenant en charge les services offerts à nos anciens combattants avec compassion et respect.

[Traduction]

Au ministère, le ministre a donné le feu vert à une stratégie de soins, de compassion et de respect, qui concrétisera l'injonction de la Loi sur les pensions, c'est-à-dire donner aux anciens combattants le bénéfice du doute. C'est vrai dans tout le ministère. Notre mission est de fournir des soins. Faute de pouvoir trancher, nous privilégions la compassion, en témoignant toujours du respect au vétéran et à sa famille.

Pour l'exécution d'une décision, le dossier médical ne décrit pas toujours exactement les vicissitudes du service de l'ancien combattant. Beaucoup de fantassins, de conducteurs de chars, de marins, d'aviateurs ou d'aviatrices malades ne consultent pas le médecin. Ils prennent peut-être un comprimé de Tylenol et retournent au travail. Le dossier risque d'être incomplet. Cependant, le fait même qu'il est fantassin, artilleur, technicien de la recherche et du sauvetage ou technicien médical compte, tout comme ses missions au Rwanda, en Somalie, au Kosovo ou

is evidence. The fact that they went to Rwanda, Somalia, Kosovo or Bosnia is evidence. We're able to broaden the evidence model in looking at the individual's files.

As a result, as the minister has indicated, our approvals of disabilities have increased. For example, we have an infantryman, a paratrooper who has hundreds of parachute jumps but nothing on the medical file that says they had an injury to their ankles, knees or hips. Afterward, they have problems with all their joints. Under this model that person would be accepted.

Mr. Hehr: We're also streamlining the disability benefit process. One thing that has been very important since we were elected is we've hired more staff. There are 400 front-line staffers working throughout the system, through case management and through service agents and the like, which is allowing us to help the veteran and their family. We're also simplifying the decision-making tree on many of these things. For instance, we're simplifying mental health claims. If the veteran has an issue with mental health, boom, you're going to get the help you need. We're going to figure it out later as to what was the cause or the concern.

For instance, we're doing the same thing on musculoskeletal injuries to make the process streamlined. We're improving the vast majority of these claims here. They're real and profound. The veteran needs help; let's get it done.

[Translation]

Senator Saint-Germain: I have a second question about your delocalization objectives. In response to the closing of nine offices over the past few years, you say that you will reopen offices. Will they be reopened in the same locations? In terms of investment, would it be possible to adopt other outreach-type approaches in order to reach out to veterans? Those facilities will cost a lot of money. What is your vision when it comes to reopening those offices?

[English]

Mr. Hehr: We are proud of the fact that we did reopen these nine offices in the locations where they were closed, and I believe we've done now eight of those nine offices. There are two more that need to be opened.

Let's face it. There's going to be a continuing evolving cohort of veterans moving across the country. We identified a cohort that moved into Surrey. We have a large catchment of veterans living in Surrey, British Columbia, so we're opening an office there.

en Bosnie. Nous sommes en mesure d'élargir le modèle des éléments de preuve par l'examen des dossiers de la personne.

Il s'ensuit, comme le ministre l'a dit, que le nombre d'autorisations accordées pour les handicaps a augmenté. Par exemple, le dossier d'un fantassin, d'un parachutiste qui a fait des centaines de sauts, peut ne signaler aucune blessure aux chevilles, aux genoux ou aux hanches. Si, ensuite, la personne éprouve des problèmes dans toutes ses articulations, le modèle prescrit l'acceptation de sa demande.

M. Hehr : Nous rationalisons aussi le processus de traitement des dossiers des prestations d'invalidité. Il est très important de souligner que, depuis notre élection, nous avons embauché plus de personnel. Ils sont 400 employés de première ligne à travailler dans tout le système, en passant par les agents chargés de la gestion des cas et les agents affectés à la prestation des services et ainsi de suite, ce qui nous permet d'aider l'ancien combattant et sa famille. Nous simplifions aussi l'arborescence de la prise de beaucoup de décisions. Par exemple, nous simplifions le traitement des demandes en matière de santé mentale. L'ancien combattant éprouve-t-il des problèmes de santé mentale? Voilà! Il obtiendra l'aide nécessaire. Nous verrons bien plus tard quelle en était la cause.

Par exemple, nous rationalisons de même le processus concernant les lésions musculo-squelettiques. Nous améliorons le traitement de l'immense majorité de ces demandes. Elles sont bien fondées et elles ont des causes profondes. Les anciens combattants ont besoin d'aide; aidons-les.

[Français]

La sénatrice Saint-Germain : J'ai une deuxième question qui concerne vos objectifs de délocalisation. En réaction à la fermeture de neuf bureaux au cours des dernières années, vous affirmez que vous allez rouvrir des bureaux. Seront-ils rouverts aux mêmes endroits? En termes d'investissement, y aura-t-il la possibilité d'adopter d'autres approches, de type « *outreach* », c'est-à-dire, afin d'aller vers les anciens combattants? Ces immeubles entraîneront beaucoup de dépenses. Quelle est votre vision par rapport à la réouverture des bureaux?

[Traduction]

M. Hehr : Nous sommes fiers de la réouverture de ces neuf bureaux à l'endroit même où ils ont été fermés, et je crois que cela s'est concrétisé maintenant pour huit d'entre eux. Il faut en rouvrir deux autres.

Voyons les choses en face. Il y aura une cohorte sans cesse changeante d'anciens combattants qui se déplacent dans le pays. Nous en avons localisé une à Surrey, en Colombie-Britannique, où il s'en trouve un grand bassin, ce qui nous a amené à y ouvrir un bureau.

One other thing, for the first time we're having outreach services in the North. It's not by a bricks-and-mortar location. It's having a remote access team working towards that large area where many veterans choose to retire because they served up there, and we're able to get them the help they need because of that capacity.

We believe having these offices folds into what we're doing on our service delivery review, whereby it doesn't matter how they get ahold of us whether it is in person, by mail, computer, smoke signal or whatever; we're going to be able to assist them and better their lives. It's part of our role here.

Senator Saint-Germain: If I understand well, the reopening of the offices is part of the outreach strategy.

Mr. Hehr: Of course. We did the analysis. People need these services, and we're going to continue to find them and be where veterans are located.

Senator Boniface: Thank you, minister and general for being here. We certainly appreciate the efforts that you're making.

I wanted to zero in a bit on the mental health. One of the issues that was raised by one of the advocacy groups who came was the accessibility to mental health services, particularly in communities across the country.

I come from a fairly small city, and I know how limited the mental health services are within that city. Then you add on the special needs that veterans would have from a mental health perspective.

I think general access for all people is a challenge in this country. Add that to the very special needs of veterans, and one of the particular points they made was around having psychologists who actually understand the environment that veterans would have worked in in war zones.

I'm wondering if you've done any work in terms of accessibility at the local level. Secondly, do you foresee any assessment around what type of training psychologists should be receiving to provide the specialized services?

Mr. Hehr: Excellent question. As of right now, we deliver mental health support for veterans and their families as a result of the unique role they played in the Canadian Armed Forces and what they suffer as a result.

We work with 4,000 mental health professionals from coast to coast to coast who work with our veterans to provide them with those supports. We have an operational network of 11 operational stress injury clinics. These are primarily devoted to those mental health concerns that have come up as a result of military service. We have them all over this nation. In fact, we

Encore autre chose : pour la première fois nous cherchons des prises de contact dans le Nord. Ce n'est pas à partir d'un emplacement physique, mais par une équipe d'accès à distance affectée à cette vaste région, où de nombreux anciens combattants choisissent de prendre leur retraite, parce qu'ils ont servi là-bas. Nous sommes en mesure de leur fournir l'aide dont ils ont besoin pour cette raison.

Nous croyons que le choix de ces bureaux s'insère dans notre examen de la prestation des services. Peu importe le moyen choisi pour nous contacter, que ce soit en personne, par courrier, ordinateur, signal de fumée, nous pourrions les aider et améliorer leur sort. Cela fait partie de notre rôle.

La sénatrice Saint-Germain : Si j'ai bien compris, la réouverture des bureaux fait partie de la stratégie de prise de contact.

M. Hehr : Bien sûr. D'après notre analyse, ces services sont nécessaires, et nous continuerons de trouver des anciens combattants et de nous établir à côté d'eux.

La sénatrice Boniface : Merci monsieur le ministre et merci, général, d'être ici. Nous apprécions certainement vos efforts.

Voyons un peu la santé mentale. L'un des enjeux soulevés par l'un des groupes de défense venus témoigner était l'accessibilité des services de santé mentale, particulièrement dans les collectivités de tout notre pays.

Je viens d'une assez petite ville. Je sais donc à quel point les services de santé mentale y sont limités. Vous y ajoutez les besoins particuliers que les anciens combattants auraient en santé mentale.

Je pense que, dans notre pays, le problème d'accès est général pour tous. Ajoutez-le aux besoins très particuliers des anciens combattants et à l'une de leurs principales demandes : pouvoir consulter des psychologues qui comprennent les conditions vécues en zones de guerre.

Je me demande si vous avez travaillé à l'accessibilité locale. Ensuite, prévoyez-vous une évaluation du genre de formation à donner aux psychologues pour fournir les services spécialisés?

M. Hehr : Excellente question. Actuellement, nous prodiguons un appui en santé mentale aux anciens combattants et à leurs familles du fait de leur rôle particulier dans les Forces armées canadiennes et des souffrances qu'ils ont endurées pour cette raison.

Nous collaborons avec 4 000 professionnels de la santé mentale de tout le pays qui accordent à nos anciens combattants ces formes d'appui. Nous disposons d'un réseau opérationnel de 11 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Elles sont principalement consacrées au traitement des troubles de santé mentale apparus par suite du service

just opened one in Dartmouth, Nova Scotia, to assist veterans in that community. So we're very proud. We have coverage in that area.

We also have a 24-7 mental health hotline, and to be fair, when a veteran calls with mental health issues, that is a priority for us. As the general alluded to earlier, our partnerships with the provinces in regard to mental health are very strong, interconnected and linked. We do have access to those 10 different places where our veterans can get help.

In the main, I see this as working. No system is perfect. We have to continue to be nimble, advocate and find better ways. There are two ways we're doing that. One is that in Budget 2017 we're following through on opening a centre of excellence in terms of mental health and PTSD. We're putting some teeth behind this too, \$17.5 million over the next four years to invest in cutting-edge research to look at what's happening out there and develop best practices so we can get that to the front lines to better support our veterans and their families. We're very proud of that.

The second thing to be released shortly is our suicide prevention strategy that we're working on with Minister Sajjan. Let's face it. One suicide is one too many, and if we can do our best to recognize the signs, to work with veterans who are struggling, to get them the help they need, it's our obligation to do so.

We're not just standing on our laurels; we're working towards facing this issue in a strong, reasoned way that is evidence-based and allows for better outcomes.

Gen. Natynczyk: If I can just reinforce the minister's comments, the toughest part for someone with a mental health injury is getting them in the front door the first time, getting them to come on in and say they have a problem. Often they come in the back door. This is the biggest challenge.

Going back to how we have changed the culture, let's take a veteran who is a no-kidding veteran and has a diagnosed mental health injury. In terms of the disability adjudication from the statistics we have, over 90 per cent of all those claims are approved. But we have to get them in the front door. Only then are we able to get them into treatment. It's about how quickly we can turn those around.

militaire. Elles sont réparties sur l'ensemble du territoire. En fait, nous venons d'en ouvrir une à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse, pour aider aux anciens combattants de cette collectivité. Nous en sommes donc très fiers. Nous fournissons des services dans cette région.

Nous avons aussi un numéro spécial SOS santé mentale qui offre un service permanent et, pour être juste, quand un ancien combattant appelle pour parler de problèmes de santé mentale, il devient pour nous une priorité. Comme l'a dit le général, notre partenariat avec les provinces dans les questions de santé mentale est très fort, et interconnecté. Nous avons accès à ces 10 endroits où nos anciens combattants peuvent recevoir de l'aide.

En général, l'ensemble me paraît bien fonctionner. Aucun système n'est parfait. Nous devons continuer à être agiles, à faire des recommandations et à trouver des solutions meilleures. Nous disposons de deux moyens à cette fin. L'un d'eux est que, conformément au budget de 2017, nous donnons suite à l'ouverture d'un centre d'excellence en santé mentale et pour le syndrome de stress post-traumatique. Nous lui donnons aussi des moyens : 17,5 millions de dollars au cours des quatre années à venir, à investir dans la recherche de pointe pour étudier le problème et élaborer des pratiques exemplaires que nous pourrions appliquer en première ligne pour mieux appuyer nos anciens combattants et leurs familles. Nous en sommes très fiers.

Le deuxième moyen, que nous annoncerons sous peu, est notre stratégie de prévention du suicide auquel nous travaillons avec le ministre Sajjan. Voyons les choses en face. Un suicide, c'est un de trop, et nous sommes tenus de faire de notre mieux pour en reconnaître les signes précurseurs, collaborer avec les anciens combattants aux prises avec un problème et obtenir pour eux l'aide dont ils ont besoin.

Nous ne nous reposons pas sur nos lauriers; nous voulons nous attaquer à ce problème d'une manière ferme, réfléchie et fondée sur des données probantes en vue d'obtenir de meilleurs résultats.

Gén. Natynczyk : Si je peux ajouter quelque chose aux observations du ministre, sachez que ce qui est le plus difficile, c'est d'amener la personne qui souffre d'un problème de santé mentale à consulter au départ puis à admettre qu'elle a un problème. L'entrée se fait souvent par la porte arrière. C'est donc la plus grande difficulté.

Pour revenir au changement de culture, prenons par exemple un ancien combattant qui a servi dans les forces armées et qui a reçu un diagnostic de trouble de santé mentale. D'après nos statistiques, plus de 90 p. 100 des demandes sont approuvées dans le cadre du processus d'évaluation de l'admissibilité. Cependant, les gens doivent s'adresser à nous directement. C'est seulement de cette façon que nous pourrions leur donner accès aux traitements. Plus vite nous rencontrerons ces gens, plus vite nous pourrions les aider à s'en sortir.

With respect to some of those we have not approved, the people haven't even served in the Canadian Armed Forces or don't have a diagnosis. We're pretty close to 100 per cent or as close as we could get when someone makes a declaration they have a challenge and they are diagnosed therein.

To your question, our case managers in all the additional offices and all the offices across the country and the veteran service agents know those practitioners are out there because they have had to be certified to be a provider of services to our veterans. Again, we have a chief medical officer and a departmental psychiatrist to ensure that the health care practitioners, psychiatrists, psychologists and mental health nurses meet the level of certification required. Only then are they able to work with veterans and make sure they get the right kind of care. Sometimes the first partnership doesn't work out, but to work with those veterans to make sure they get access to the right health care practitioner.

In addition, in the remote communities we have telemedicine, so, for example, the practitioner at Deer Lodge Hospital in Winnipeg can speak to someone in Thompson or Churchill, Manitoba or anywhere else.

It's about leveraging all that technology so the veteran has the best care possible.

Mr. Hehr: One thing, with the addition of the 400 new hires, we are working towards a 25 to 1 standard, case manager to veteran. This is very important. When I came into this position, our numbers were much higher, 35, 40, sometimes 45 to 1, and those are based on best practices in other Veterans Affairs offices and social work and the like. That is also a very important component to the new hires.

Senator Boniface: Thank you. I raised it only because it was raised by one of the advocacy groups as to whether or not the professionals who were providing this service had the expertise that was necessary, so I appreciate your answer.

In my former life, in policing, mental health calls have always been a significant proportion of the work, and it's even greater now. I'm wondering if you're working at all with the police community in terms of responding to any such calls, which, in that mix of mental health calls, may include veterans.

Mr. Hehr: If I'm understanding your question correctly, we do work with the RCMP. We know their work on the front lines. You're dealing with people who have had a bad day. You're dealing with human beings who are struggling in situations and who view horrific things on a daily basis.

Quant aux demandes qui sont refusées, soit les gens n'ont pas servi dans les Forces armées canadiennes, soit ils n'ont pas reçu de diagnostic. Nous sommes près du 100 p. 100 lorsqu'une personne déclare avoir un problème et qu'un diagnostic peut l'étayer.

Pour répondre à votre question, nos gestionnaires de cas dans tous les bureaux additionnels et tous les bureaux partout au pays, de même que les agents des services aux vétérans savent qu'ils peuvent compter sur les professionnels de la santé qui sont autorisés à dispenser des services à nos anciens combattants. Encore une fois, nous avons un médecin-chef et un psychiatre pour veiller à ce que les professionnels de la santé, les psychiatres, les psychologues et les infirmiers spécialisés en santé mentale aient le niveau de certification requis et soient en mesure d'offrir les soins adéquats. Parfois, le premier partenariat ne donne pas les résultats escomptés, mais en travaillant avec les anciens combattants, nous nous assurons qu'ils ont accès aux professionnels de la santé dont ils ont besoin.

De plus, dans les collectivités éloignées, nous avons recours à la télé-médecine. Par exemple, un praticien de l'hôpital Deer Lodge, à Winnipeg, peut communiquer directement avec une personne qui se trouve à Thompson ou Churchill, au Manitoba, ou n'importe où ailleurs.

Nous tirons profit de la technologie pour que l'ancien combattant reçoive les meilleurs soins possible.

M. Hehr : Si je puis me permettre, grâce à l'embauche de 400 nouvelles recrues, nous voulons atteindre un ratio de 25 anciens combattants pour un gestionnaire de cas. C'est très important. Lorsque je suis entré en fonction, le ratio était beaucoup plus élevé; on parlait de 35, 40 ou même 45 anciens combattants pour un gestionnaire de cas, et ce ratio repose sur les pratiques exemplaires d'autres bureaux des anciens combattants et d'autres services sociaux. Cela constitue un élément très important des nouvelles embauches.

La sénatrice Boniface : Merci. Si j'ai soulevé la question, c'est seulement parce qu'un des groupes de défense l'avait portée à notre attention. On se demandait si les professionnels qui dispensaient les services aux anciens combattants avaient l'expertise nécessaire, alors je vous remercie de votre réponse.

Dans une vie antérieure, lorsque j'étais policière, les appels liés aux problèmes de santé mentale ont toujours représenté une part importante de notre travail, et je crois que cette part est encore plus importante aujourd'hui. Je me demandais si vous collaboriez avec les corps policiers qui répondent à ce type d'appels pouvant provenir d'anciens combattants.

M. Hehr : Si j'ai bien compris votre question, sachez que nous collaborons avec la GRC. Nous savons qu'ils travaillent en première ligne. Ce sont eux qui traitent avec les gens qui ont eu une mauvaise journée, qui sont aux prises avec des situations difficiles et qui voient des atrocités au quotidien.

I just had a session that said how police officers front-line service directors like you witness between 600 and 1,000 situations that could cause the average citizen to really reflect and have to undergo some very grave mental challenges as a result.

Through a memorandum of understanding, we are working with the RCMP to be able to go through that process and support our RCMP. We've had over 60 years to administer certain programs and benefits to serving members on behalf of the RCMP. When this happens, we represent them in service-related disability pension allowances, we have treatment benefits for pension conditions and access to the Veterans Affairs-DND network of operational stress injury services.

Anyone who comes in to get help from Veterans Affairs who is an RCMP officer will not be turned away. They also have transitioning management and counselling services available to them, and the like.

The RCMP sets the direction and has the authority over what programs and services are available to its current and former members, and funding for these benefits is provided to Veterans Affairs Canada by the RCMP.

Senator Boniface: Minister, if I can just clarify, my point was from the other side of the response by police. For veterans who are in crisis, are you doing any work with the agencies so that the response that the police give can be the appropriate response in terms of education or anything like that?

Gen. Natynczyk: We work with the police. We've actually created a video with the policing professional development academy. We have created part of a training package for police forces across the country on how to deal with veterans, homeless veterans and veterans in crisis. We worked with a community college in Charlottetown to produce that. It was produced about a year or a year and a half ago. It is out there now to educate police forces across the country to deal with veterans who are in crisis, those they find homeless on the streets and those with mental health injuries. It helps inform them of the resources that are there in order to get them in contact with Veterans Affairs to get them on a better path.

Mr. Hehr: I misunderstood the question. My apologies.

Senator Manning: I welcome our witnesses here today.

To get back to your opening remarks, minister, correct me if I'm wrong, but 9,000 people leave our services each year.

Mr. Hehr: On average.

Je viens tout juste de participer à une séance au cours de laquelle on a appris que les agents de première ligne étaient témoins de 600 à 1 000 situations qui pourraient amener le citoyen ordinaire à réfléchir et à développer de graves problèmes de santé mentale.

Dans le cadre d'un protocole d'entente, nous collaborons avec la GRC pour être en mesure de suivre ce processus et d'appuyer nos agents. Il nous a fallu plus de 60 ans pour mettre en œuvre certains programmes et avantages à l'intention des membres actifs de la GRC. Nous offrons des indemnités d'invalidité liées au service, des avantages médicaux pour des affections ouvrant droit à pension et un accès au réseau de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC et du MDN.

Par conséquent, les agents de la GRC qui viennent chercher de l'aide auprès d'Anciens Combattants Canada ne seront pas refusés. Ils ont également à leur disposition des services de counseling et de gestion de la transition.

La GRC établit l'orientation et détermine les programmes et les services qui sont offerts à ses membres actuels et ses anciens membres, et finance les avantages et les services que fournit Anciens Combattants Canada à ses vétérans.

La sénatrice Boniface : Monsieur le ministre, si vous me permettez, je parlais plutôt de l'intervention des policiers. Lorsqu'il s'agit d'anciens combattants en situation de crise, est-ce que vous collaborez avec les services de police, de manière à ce que les agents puissent offrir l'aide qui s'impose?

Gén. Natynczyk : Nous travaillons avec la police. En fait, nous avons produit une vidéo de concert avec l'académie de perfectionnement des policiers. Nous avons créé une trousse de formation qui s'adresse aux policiers de partout au pays sur la façon d'intervenir auprès des anciens combattants, qu'ils soient sans-abri ou en situation de crise. Nous avons collaboré avec un collègue communautaire de Charlottetown. C'était il y a environ un an et demi. Les services de police peuvent donc y recourir pour enseigner à leurs agents, partout au pays, comment intervenir auprès des anciens combattants en situation de crise, ceux qui vivent dans la rue et ceux qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ils sont ainsi mieux informés des ressources offertes par ACC et mieux en mesure de les orienter.

M. Hehr : J'avais mal compris la question. Je suis désolé.

Le sénateur Manning : Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

Pour revenir à votre déclaration, monsieur le ministre, corrigez-moi si je me trompe, mais vous avez dit que chaque année, 9 000 membres sont libérés des Forces armées canadiennes.

M. Hehr : En moyenne.

Senator Manning: Seventy-three per cent transition well and 27 per cent have issues adjusting. Is there a breakdown of male and female soldiers in regard to that 27 per cent? Also, what would be a couple of the major issues you're finding with the adjustment?

Mr. Hehr: I'm not certain whether we have any numbers. The general, after I'm finished my answer, will look as to whether we have a breakdown.

After they leave the CAF, veterans will have a whole host of issues. If I can break it down to the simplest, when people take off the uniform for the last time, it's very difficult. They have a sense of team and camaraderie and a sense of what they wanted to do with their lives. Often when they leave, in particular with an illness or injury, it is tremendously traumatic. They wanted to serve their country, and it was cut short for whatever reason. Finding that new normal is often difficult.

That's what we're trying to get to — finding a place for them to have better outcomes so they can find a sense of purpose. At the end of the day, it's a sense of purpose: "What am I here for?" That could be through education. That could be from career transition services, which we're doing better on, around getting a job. That could be from getting mental health support and just being able to leave their houses again after having suffered from a mental health issue as a result of their military service. It could be a whole host of things.

I said in my outline that every veteran's story is unique and different, and yet that number, 27 per cent, is far too high, considering that when they come into the military, they're 100 per cent certified, physically able to perform, and 100 per cent certified mentally to perform. They serve on missions and serve our country well. They develop unique skills and have an ability to be part of a team, take orders and follow through, which are great skill sets.

On that end, much of what we've done here since we've come into this situation is tried to better those outcomes. I'd like to focus on how we're doing that too.

Right now, in Budget 2017, we've allowed for education benefits to provide \$40,000 for going back to school after six years of service. After 12 years, it's \$80,000. If you don't want to go back, there's \$5,000 to go and be a real estate agent. If you're interested in massage therapy or dog grooming — something unique. It's career transition services in helping a veteran get a job. You get a new job, you have your new normal, and you're like everyone else. You can complain about your boss.

Le sénateur Manning : Vous avez dit que 73 p. 100 de ces vétérans réussissent leur transition, alors que 27 p. 100 d'entre eux éprouvent des difficultés. Pourriez-vous nous fournir une ventilation selon le sexe? De plus, quels sont les principaux problèmes auxquels sont confrontés ces anciens combattants?

M. Hehr : Je ne suis pas sûr que nous ayons des chiffres là-dessus. Lorsque j'aurai terminé ma réponse, je vais laisser le général contrevérifier cette information.

Lorsqu'ils quittent les Forces armées canadiennes, les anciens combattants peuvent éprouver toutes sortes de problèmes. Autrement dit, lorsqu'ils enlèvent leur uniforme pour la dernière fois, c'est un moment très difficile. Ils avaient un sentiment d'appartenance, une grande camaraderie et un but dans la vie. Par conséquent, lorsqu'ils quittent les forces, surtout s'ils sont blessés ou malades, c'est un grand traumatisme. Ils voulaient servir leur pays, et leur carrière a été écourtée pour une raison ou une autre. Il est souvent difficile de faire face à cette nouvelle réalité.

C'est ce que nous essayons de faire — leur trouver une place afin qu'ils se sentent de nouveau utiles. Au bout du compte, ils ont besoin d'une raison d'être. Ils pourraient notamment suivre un cours ou obtenir un nouvel emploi, par l'intermédiaire des Services de transition de carrière qui, soit dit en passant, font du bon travail. Ils pourraient également recevoir du soutien en matière de santé mentale, ne serait-ce que pour pouvoir sortir à nouveau de la maison après avoir souffert d'un problème de santé mentale lié à leur service militaire. Il y a donc toutes sortes de moyens possibles.

Comme je l'ai dit dans ma déclaration, la situation de chaque ancien combattant est unique et différente, et ce chiffre de 27 p. 100 est beaucoup trop élevé, surtout lorsqu'on sait qu'à leur entrée dans les forces armées, leur capacité physique et mentale était à 100 p. 100. Ils participent à des missions à l'étranger et servent notre pays. Ils acquièrent des compétences uniques et sont capables de faire partie d'une équipe, de recevoir des ordres et d'y donner suite, ce qui constitue des compétences importantes.

En fait, une grande partie des efforts que nous avons déployés jusqu'ici visait à améliorer la situation, et j'aimerais m'attarder sur la façon dont nous nous y prenons.

À l'heure actuelle, dans le budget de 2017, nous avons prévu une allocation pour études destinée aux anciens combattants qui peut atteindre 40 000 \$ en frais de scolarité et autres coûts pour les anciens combattants qui comptent au moins six années de service et jusqu'à 80 000 \$ pour ceux qui en comptent au moins 12. Une somme pouvant atteindre 5 000 \$ peut servir à payer des cours de perfectionnement professionnel, comme l'obtention d'un permis d'agent immobilier. Une personne pourrait aussi vouloir se consacrer à la massothérapie ou au toilettage de chiens, peu importe. Les Services de transition de carrière aident les anciens combattants à obtenir un emploi. Lorsqu'on décroche

I look at those elements of Budget 2017 as being game-changers for veterans. When we get them set up and running, when we give people options on how to build their lives — that's why we put this together. I'm really excited about where we're going to be, maybe not tomorrow, but 10 years from now.

This may sound defeatist, but if we can move that 27 per cent down to, say, 20, that would be huge over the next 10 years. We think we have the building blocks to do that.

Gen. Natynczyk: Senator, just to reinforce what the minister has commented on, the 73 per cent and 27 per cent has been extracted from a study we do every three years. It's called the Life After Service Studies. Those numbers have been pretty consistent: 73 to 75 per cent transition well and 27 or 25 per cent thereabouts don't transition well.

For those who don't transition well, it's exactly as the minister indicated. Often, they don't land a new purpose, whether that be a job, a career or an activity of some sort they feel satisfied with. There's a direct correlation.

Those who are at risk — and we can make available to you the Life After Service Studies — are often more junior ranks. They're privates, corporals, master corporals and sergeants. They leave the service voluntarily or for whatever reason before they receive superannuation. So they are short of 20 years of service. That's especially if they're in the combat arms, which is the infantry, armoured and artillery, where their skills are not readily transferable to civil society. It's the same in the navy for a bosuns.

I don't have the breakdown in terms of male or female, but we could share the data with you.

Mr. Hehr: But on the male-female breakdown, we know some numbers. We obviously have more males in the military than females, currently, although we are working on things to raise female participation in CAF to 25 per cent. But if you look at the percentage of women who have served in the military and are in homeless shelters, my understanding is that their members are disproportionately higher than men who served in the military who are in homeless shelters.

There are some corollaries that have a gender-based analysis to them, and we have to continue to drill down in this in our department regarding how to serve both our men and our women.

un nouvel emploi, on retrouve une vie normale, et on devient comme tout le monde. On peut même se plaindre de son patron.

Je considère que les mesures prises dans le cadre du budget de 2017 vont vraiment changer la donne pour les anciens combattants. Nous voulons offrir aux gens des options qui les aideront à bâtir leur avenir. Évidemment, la situation ne changera pas du jour au lendemain, mais j'ai hâte de voir où nous en serons dans 10 ans.

Je ne voudrais pas paraître pessimiste, mais si nous pouvions ramener le taux à 20 p. 100 au cours des 10 prochaines années, ce serait déjà un grand pas. Nous croyons être en mesure de réussir.

Gén. Natynczyk : Monsieur le sénateur, je tiens à préciser que les pourcentages se rapportant à la transition des anciens combattants sont tirés d'une étude que nous réalisons tous les trois ans, qui s'intitule Études sur la vie après le service. Ces chiffres sont assez constants : 73 à 75 p. 100 des anciens combattants réussissent bien leur transition alors que 27 ou 25 p. 100 éprouvent des difficultés.

En ce qui concerne ces derniers, c'est exactement comme le ministre l'a dit. Souvent, ils n'ont plus vraiment de raison d'être, que ce soit un emploi, une carrière ou une activité dont ils sont complètement satisfaits. Il y a une corrélation directe.

Les personnes les plus à risque — et nous pouvons vous transmettre les Études sur la vie après le service — sont souvent les subalternes. Ce sont des soldats, des caporaux, des caporaux-chefs et des sergents. Ils quittent le service volontairement ou pour différentes raisons. Il leur manque 20 ans de service pour être admissibles à leur pension de retraite. De plus, lorsqu'ils travaillent au sein de l'infanterie, de l'arme blindée ou de l'artillerie, leurs compétences ne peuvent pas vraiment servir au sein de la société civile. C'est la même chose pour les maîtres d'équipage dans la marine.

Je n'ai pas la ventilation pour ce qui est du nombre d'hommes et de femmes, mais nous pourrions certainement vous obtenir cette information.

M. Hehr : Concernant la ventilation selon le sexe, nous avons quelques données. Évidemment, il y a plus d'hommes que de femmes dans l'armée, à l'heure actuelle, bien que nous nous soyons fixés l'objectif d'avoir des effectifs composés à 25 p. 100 de femmes dans les FAC. Cependant, si vous prenez la proportion des femmes qui ont servi dans l'armée et qui se retrouvent dans des refuges pour sans-abri, je crois savoir qu'elles sont beaucoup plus nombreuses que les hommes.

On a procédé à une analyse sexospécifique dans certains cas, et nous devons continuer de nous pencher là-dessus au sein de notre ministère pour déterminer comment mieux servir nos hommes et nos femmes.

Senator Manning: Very quickly, given the average of 27 per cent — and we're talking averages here — we're talking a little over 2,400 people.

I understand in regard to the offices where a person who has served comes up, knocks on the door, goes in and receives help. I've had the experience of running into a couple of veterans who are on the street, and I'm just wondering about the outreach efforts.

I know we're all concerned about that aspect. What mechanisms are in place to provide that outreach, to be out on the street and to help?

Mr. Hehr: Veterans' homelessness is unacceptable in Canada. Frankly, I come from the school of thought that one homeless Canadian is unacceptable. It's going to take a whole-of-government approach.

Obviously, one component of it is our national housing strategy, which is going to put \$11.2 billion into housing over the next 10 years. Veterans have been identified as a priority group for this program, because we know we have many veterans who are struggling and we have higher homelessness numbers than we'd like.

I would also say that we have done things within our own department to look at this. Our Veterans Priority Program Secretariat is looking at homelessness as one of those issues of how do we get a handle on this? At the end of the day, although we can say this is a provincial responsibility, and the national government has some, when every year they put out the veterans homeless study, who do they look at in terms of "What are you doing about this?" It's the Minister of Veterans Affairs. We recognized this when we came into government, and I've discussed this with the general. We are working with our secretariat to tie them into better services, better supports and better transition into housing-first models. Have we locked this down totally? No. We're working towards it and we've got some good people on it.

Also, in this year's budget we had the Veteran Emergency Fund. This may sound strange, but for the first time we have the ability. Say a veteran is in the process of being evicted from an apartment and needs short-term funding, we now have the direct authority to have the flex money in our department so that we can reach out and help that person. It seems like the department should have had it all along, right? But we didn't. Here's what happened: We had to go through charities and other non-public funds to help in certain situations. We now have that flexibility.

Le sénateur Manning : Très brièvement, étant donné la moyenne de 27 p. 100 — et je suis conscient que ce sont des moyennes ici —, on parle d'un peu plus de 2 400 personnes.

Je conviens qu'il y a certains anciens combattants qui vont eux-mêmes aller chercher de l'aide. Cependant, en ce qui concerne les sans-abri — et j'ai moi-même rencontré plusieurs d'entre eux dans la rue —, je me demandais quels sont les efforts qui sont déployés pour interagir avec eux.

Je sais que nous sommes tous préoccupés par la situation. Quels sont les mécanismes en place pour tendre la main à ces gens?

M. Hehr : L'itinérance chez les anciens combattants est inacceptable au Canada. À vrai dire, j'appartiens à l'école de pensée qui croit profondément qu'aucun Canadien ne devrait être sans domicile. Il faudra donc adopter une approche pangouvernementale.

Évidemment, il y a notre stratégie nationale en matière de logement, dans laquelle le gouvernement s'engage à investir plus de 11,2 milliards de dollars sur 10 ans dans les initiatives de logement. Les anciens combattants ont été désignés comme un groupe prioritaire pour ce programme, car nous savons qu'un grand nombre d'entre eux en arrachent, et le nombre de sans-abri est beaucoup plus élevé que nous le voudrions.

Sachez que nous nous sommes penchés là-dessus au sein de notre ministère. Le Secrétariat des programmes prioritaires pour les vétérans essaie justement de trouver des solutions à l'itinérance. Au bout du compte, on a beau dire que cela relève de la compétence provinciale, et un peu de la compétence fédérale, chaque année, lorsqu'on publie l'étude sur les vétérans sans-abri, vers qui on se tourne pour remédier au problème? Le ministre des Anciens Combattants. Nous nous en sommes rendu compte lorsque nous sommes arrivés au pouvoir, et j'en ai discuté avec le général. Nous travaillons à ce dossier, de concert avec le secrétariat, afin d'assurer à ces gens de meilleurs services, un meilleur soutien et une meilleure transition en fonction de l'approche Logement d'abord. Avons-nous réglé la situation? Non. Toutefois, nous y travaillons, et nous y avons affecté des gens très compétents.

De plus, dans le dernier budget, nous avons établi un Fonds d'urgence pour les vétérans. Aussi étrange que cela puisse paraître, c'est la première fois que nous avons cette capacité de fournir une aide immédiate aux vétérans. Prenons par exemple un ancien combattant qui est sur le point d'être évincé de son appartement et qui a besoin de financement à court terme. Nous avons maintenant le pouvoir et l'argent disponible au sein de notre ministère pour venir en aide à ce vétéran qui fait face à une situation unique. Il me semble que le ministère aurait dû bénéficier de ce pouvoir depuis longtemps, n'est-ce pas? Toutefois, ce n'était pas le cas. Il fallait s'adresser à des organismes de bienfaisance et à d'autres fonds non publics pour aider dans pareils cas. Nous avons maintenant cette souplesse.

We're moving into the field where we recognize we have to do a better job of preventing homelessness, as well as tying it into better services in terms of the national housing strategy and the like.

General, do you have anything to add?

Gen. Natynczyk: I'll add a couple of words, if I could, minister. Our approach is to find, inform and assist. By finding the veterans, we are partnering with the Royal Canadian Legion and with Veterans Emergency Transition, VETS Canada. The department is funding VETS Canada, which has groups across the country out there on the streets looking for veterans who are homeless.

In some cases, the veterans don't want to be found. This is a challenge. Again, I've walked with groups on the streets of Ottawa. There are some folks who don't want to be found. We walk in the front door of the Royal Canadian Legion with our case managers and we know veterans are going out the back door. We're walking the streets with police officers who are veterans, and they know folks.

But when the veteran does want assistance, using the emergency fund that the minister just mentioned, we can put these folks under shelter and sort out their eligibility. As we mentioned before, we've made changes to how we adjudicate mental health in terms of a high acceptance rate in terms of getting them in the door and into mental health treatment. We then move them into vocational rehab; and now, with the initiatives coming on board next year, we land them a job or send them to school.

Senator Manning: Thank you.

The Chair: One of the things we have heard in the committee is that in the transition system for veterans there's a serious accountability issue. I understand — and maybe you can correct me — that currently there are at least 15 different organizations involved in the members' transition process, each with its own accountability framework, mandate and process. The Veterans Ombudsman and the National Defence and Canadian Armed Forces Ombudsman agree that there are too many points of contact from separate organizations and this often confuses the veterans.

Do you have any forward planning where there could be one-stop shopping?

Mr. Hehr: I think that's where we're going as we work towards this, having a full, seamless transition so that when a person is transitioning from the Canadian Armed Forces, they

Nous reconnaissons maintenant que nous devons en faire davantage pour prévenir l'itinérance, notamment en offrant de meilleurs services dans le cadre de la stratégie nationale en matière de logement.

Général, avez-vous quelque chose à ajouter?

Gén. Natynczyk : J'aimerais dire quelques mots, si je peux me permettre, monsieur le ministre. Notre approche consiste à trouver, informer et aider les anciens combattants en crise. Pour ce faire, nous travaillons en partenariat avec la Légion royale canadienne et les services de transition d'urgence pour les vétérans, ou VETS Canada. Le ministère finance VETS Canada, qui compte des groupes partout au pays qui travaillent sur le terrain et qui cherchent les anciens combattants sans-abri.

Dans certains cas, les anciens combattants ne veulent pas qu'on les trouve. C'est là toute la difficulté. J'ai moi-même sillonné les rues d'Ottawa. Certains d'entre eux ne veulent pas qu'on les trouve. Nous collaborons avec les gens de la Légion royale canadienne et nos gestionnaires de cas, et nous savons que les anciens combattants sortent par la porte arrière. Nous parcourons les rues avec des policiers qui sont des vétérans et qui connaissent les anciens combattants.

Cependant, lorsque l'ancien combattant accepte notre aide, grâce au fonds d'urgence dont le ministre vient de parler, nous pouvons le placer dans un refuge et traiter son dossier. Comme on l'a mentionné tout à l'heure, nous avons apporté des modifications à la façon dont nous évaluons les problèmes de santé mentale, et le taux d'acceptation est plus élevé. Les anciens combattants ont donc un meilleur accès au traitement dont ils ont besoin. Nous pouvons ensuite les aiguiller vers des services de réadaptation professionnelle; et maintenant, grâce aux nouvelles initiatives, nous pouvons leur trouver un emploi ou les envoyer à l'école.

Le sénateur Manning : Merci.

La présidente : Nous avons entendu au sein du comité qu'il y a un important problème de reddition de comptes au sein du processus de transition. Je crois savoir — et corrigez-moi si je me trompe — qu'il y a actuellement au moins 15 organisations différentes qui s'occupent du processus de transition des membres, chacune ayant son propre cadre de responsabilisation, son mandat et son processus. L'ombudsman des vétérans et l'ombudsman des Forces armées canadiennes et du ministère de la Défense nationale conviennent qu'il y a beaucoup trop de points de contact de différentes organisations et que cela sème souvent la confusion chez les anciens combattants.

Avez-vous des plans d'avenir qui pourrait comprendre un guichet unique?

M. Hehr : Je pense que c'est dans cette direction que nous avançons quand nous nous employons à mettre sur pied une transition complète et sans heurt, afin que, dès le premier jour,

are good to go day one, set up in their communities for success, having their pension cheque and any services they need. If they're an ill or injured soldier, having the services they need from Veterans Affairs lined up on the day, and having access to case management and mental health supports should they need them.

General Vance has stated publicly that he's going to keep people in the military as long as they need shelter from the storm of life and to get those things lined up.

I think what you're referring to are the many partnership organizations we work with in Veterans Affairs Canada. To be honest, we need all of them rowing their boats in the same direction. They do different, unique things and help veterans in different subsets, whether they be Wounded Warriors, Canada Company, or the Prince's Operation Entrepreneur program. They all do slightly different things, so we have to ensure that the things we do dovetail with them.

Now, in our Career Transition Services, we are going to allow for outside organizations to set up so they can take advantage of our \$2,000 funding for someone to get help in terms of getting a job, learning a trade or finding the initial post they need, working with a career coach. We need all these organizations helping out. What I've learned as Minister of Veterans Affairs is that we can't do it all by ourselves; we actually need their help.

Senator Lang: I want to follow up, and time is not our friend here any longer. I did ask the question whether we had formal agreements with the territorial and provincial governments in maybe all aspects of the responsibilities of the provinces and territories, whether it be education, health, or any other area where Veterans Affairs would pay, on a contractual basis, for the services they provide.

In other words, what I'm asking is this: Do you have an agreement whereby a vet goes to the Department of Education in the Yukon and says, "I want to take a program," and the Department of Education says, "You will be number one on the list because you're a vet. You won't have to wait two years"?

Mr. Hehr: Senator, my understanding at this time is that we have agreements with some provinces and individual facilities on long-term care. It's my understanding that we have some support

les gens qui quittent les Forces armées canadiennes reçoivent leur chèque de pension, aient accès à tous les services dont ils ont besoin et disposent de tout ce qu'il leur faut pour réussir dans leur collectivité. Et si ces soldats sont malades ou blessés, il faut que tous les services qu'ils ont besoin d'obtenir auprès d'Anciens Combattants Canada soient organisés dès le début et qu'ils aient accès à un soutien en matière de gestion de cas et de santé mentale, s'il y a lieu.

Le général Vance a déclaré publiquement qu'il ne libérerait pas les membres des forces armées tant qu'ils auraient besoin d'un abri contre les intempéries de la vie et que ces prestations ne seraient pas prêtes.

Je crois que vous faites allusion aux nombreuses organisations avec lesquelles Anciens Combattants Canada fait équipe. Pour être honnête, il faut qu'elles rament toutes dans la même direction. Qu'il s'agisse de Wounded Warriors, de la Compagnie Canada ou du programme Opération Entrepreneur du prince de Galles, ces organisations assurent la prestation de services différents et uniques, et elles aident les anciens combattants dans différents domaines. Elles rendent toutes des services légèrement différents. Par conséquent, nous devons nous assurer que les services que nous offrons s'harmonisent avec les leurs.

Par ailleurs, dans le cadre de nos Services de transition de carrière, nous allons permettre à des organismes externes de s'organiser afin de tirer parti des 2 000 \$ de financement que nous leur offrons afin qu'entre autres, elles aident les gens à trouver des emplois, à apprendre un métier ou à décrocher le premier poste dont ils ont besoin en travaillant avec un accompagnateur en gestion de carrière. Nous avons besoin du soutien de tous ces organismes. Ce que j'ai découvert en ma qualité de ministre des Anciens Combattants, c'est que nous ne pouvons pas faire tout cela par nous-mêmes; nous avons, en fait, besoin de leur aide.

Le sénateur Lang : Je tiens à faire un suivi, et le temps n'est plus notre allié en ce moment. J'ai demandé précédemment si nous avons négocié des accords officiels avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour tous les aspects qui relèvent de ces gouvernements, que ce soit au chapitre de l'éducation, de la santé ou de tout autre secteur dans lequel Anciens Combattants Canada assume les frais des services que ces gouvernements fournissent dans le cadre d'un contrat.

Autrement dit, je vous pose la question suivante : avez-vous conclu une entente selon laquelle un vétéran peut communiquer avec les employés du ministère de l'Éducation du Yukon et leur dire : « Je souhaite suivre un programme d'études », et ils lui répondront qu'il est le premier sur la liste parce qu'il est un ancien combattant et qu'en conséquence, il n'aura pas à attendre deux ans »?

M. Hehr : Sénateur, je crois comprendre qu'en ce moment, nous avons négocié des accords en matière de soins de longue durée avec certaines provinces et certains établissements. De

systems in place with a mental health provision in terms of our operational stress injury clinics and how that care is delivered. To my knowledge — and I may be mistaken in this — we do not have those educational agreements with provinces or the like. We provide the money. Obviously, provinces are in charge of delivery of education at universities and colleges, and there would be an application program from there. Am I correct?

Senator Lang: I'm not going to belabour this — or maybe I will. I'd like for you to make an undertaking to ask the Department of Veterans Affairs to look at this particular area to see where the federal government could come to a general agreement with the provinces and territories on the general principle that when a veteran applies for a program at the provincial or territorial level, he or she will be given priority, as opposed to a shotgun approach from facility to facility. Would you be prepared to make that undertaking?

Mr. Hehr: We can look.

Senator Lang: Thank you. That's all I ask for.

Mr. Hehr: I always take seriously what senators say, so of course.

[Translation]

Senator Dagenais: I realize that you are making efforts to improve the situation, as not everything is perfect. There will always be challenges or dissatisfaction. Have you developed a quick and effective method of processing complaints, so that veterans can obtain a response or a decision within a reasonable time frame?

[English]

Mr. Hehr: There are two things I'm proud of. Our department is going forward and surveying our Veterans Affairs clients and will now be starting to get feedback in that format. We haven't done this for a long time, and we think it's important to get a real cross-section of our services. The goal of our national survey is to gain additional information from veterans and the people that Veterans Affairs Canada now serves on how well our benefits and services are meeting their needs. We believe this is an important step for us to be able to get more of that information.

Regarding the decision-making process, if a veteran applies for a benefit and that benefit is not received or the veteran doesn't like the decision, we actually have a pretty good system the arm's-length Veterans Review and Appeal Board, where

plus, je crois comprendre que nous avons mis en place quelques systèmes de soutien en ce qui concerne les soins de santé mentale prodigués dans nos cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel et la façon dont ils le sont. À ma connaissance — et il se pourrait que je sois dans l'erreur —, nous n'avons pas conclu des ententes en matière d'éducation avec les provinces ou leurs équivalents. Nous fournissons du financement. De toute évidence, les provinces sont responsables de l'éducation fournie dans les universités et les collèges, et un programme de demandes existe à cet égard. Ai-je raison?

Le sénateur Lang : Je ne vais pas insister là-dessus — ou peut-être vais-je le faire. J'aimerais que vous entrepreniez de demander au ministère des Anciens Combattants d'étudier ce dossier particulier afin de déterminer si les provinces et les territoires pourraient s'entendre pour accorder la priorité à un vétéran qui présente une demande d'admission à l'un de leurs programmes, au lieu de procéder au petit bonheur en s'adressant à un établissement à la fois. Seriez-vous disposé à entreprendre ce projet?

M. Hehr : Nous pouvons étudier ce projet.

Le sénateur Lang : Merci. C'est tout ce que je demande.

M. Hehr : Je prends toujours très au sérieux ce que les sénateurs disent. Par conséquent, je le ferai bien sûr.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Je suis conscient que vous faites des efforts pour améliorer la situation, car tout n'est pas parfait. Il y aura toujours des contestations ou de l'insatisfaction. Avez-vous établi un mode de traitement des plaintes qui soit rapide et efficace, pour que les anciens combattants reçoivent une réponse ou une décision dans un délai raisonnable?

[Traduction]

M. Hehr : Il y a deux choses dont je suis fier. Notre ministère s'apprête à mener une enquête auprès des clients du ministère des Anciens Combattants et, ainsi, nous commencerons à obtenir des commentaires sous cette forme. Nous n'avons pas fait cela depuis longtemps, et nous pensons qu'il importe d'obtenir un véritable échantillon de nos services. Notre enquête nationale a pour but de recueillir des renseignements supplémentaires sur la mesure dans laquelle nos prestations et nos services répondent aux besoins des anciens combattants et des personnes que sert maintenant Anciens Combattants Canada. Nous croyons qu'il s'agit là d'une étape importante en vue d'être en mesure d'obtenir plus d'information de ce genre.

En ce qui concerne le processus décisionnel, si un ancien combattant demande une prestation qui ne lui est pas accordée ou s'il n'approuve pas la décision prise, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) qui est sans lien de dépendance

there are two levels of appeal. We will pay for a lawyer to organize your claim, work through the medical evidence and tie it to your military service at both levels. This is a reasonable way to go. Each hearing is de novo. You can bring new evidence at each of these levels of appeal. Couple that with our benefit-of-the-doubt approach, I am hopeful that veterans will be getting the benefits they're entitled to. Hopefully we have a reasonable system that recognizes that there has to be an attribution to service as well.

The Chair: Regarding the issue of people being dismissed because of injuries or permanent disabilities, every panel that we've had here talked about medical assessments by the department. What confuses me, minister, is that there is a file that the person has at the Canadian Armed Forces. I would imagine there would be an assessment done at the Canadian Armed Forces. Then when that person leaves the Canadian Armed Forces, your department starts all over again.

I'm confused. Why can't you use the assessment from the Canadian Armed Forces? Why do you have to reassess everything? I still haven't got a handle on why that has to happen.

Mr. Hehr: Ma'am, I can agree with you 100 per cent that we should be doing much better on this file. In fact, we are. We now have the ability recently in that Canadian Armed Forces medical records are now digitized, so we can easily share the information required to determine eligibility for VAC support. This has resulted in the routing of 56 per cent of claims through a streamlined decision-making model and we've also reduced the average transfer time of these service health records from CAF to VAC by 54 per cent, from 35 to 19 days. I think that's important.

We've also simplified the process for most common conditions, including hearing loss, PTSD and musculoskeletal conditions.

General Vance mentioned that when a diagnosis happens in the military, we need to follow through and recognize that it's still attributable service going forward. I understand we're showing good faith in moving towards this system and not having it back 100 per cent. I'll ask the general to fill in the gaps.

Gen. Natynczyk: Senator, when veterans come to us, they come to us at different times of their life. Of our total clientele, 25 per cent of them come to us while they're still wearing a Canadian Armed Forces uniform. There are folks who are

fournit un système satisfaisant doté de deux paliers d'appel. Nous paierons les honoraires d'un avocat qui organisera votre demande d'appel aux deux paliers, passera en revue les preuves médicales et les reliera à votre service militaire. C'est une façon raisonnable de procéder. Chaque audience donne lieu à un nouveau processus d'appel. Vous pouvez présenter de nouvelles preuves dans le cadre des processus à chacun de ces paliers d'appel. En ajoutant à cela notre démarche qui consiste à accorder le bénéfice du doute aux vétérans, j'ai bon espoir que les vétérans obtiendront les prestations auxquelles ils ont droit. J'espère que nous disposons d'un système raisonnable qui reconnaît également la nécessité d'attribuer au service les maladies et les blessures.

La présidente : En ce qui concerne le problème des gens qui sont invités à partir en raison de blessures ou d'invalidités permanentes, tous les groupes d'experts que nous avons accueillis ont parlé des évaluations médicales effectuées par le ministère. Ce que je trouve déroutant, monsieur le ministre, c'est que les Forces armées canadiennes disposent d'un dossier concernant la personne qui, j'imagine, découle d'une évaluation menée par les forces. Puis quand la personne quitte les forces, votre ministère recommence le travail à zéro.

Je suis perplexe. Pourquoi ne pouvez-vous pas utiliser l'évaluation menée par les Forces armées canadiennes? Pourquoi devez-vous tout réévaluer? Je ne comprends toujours pas pourquoi cela est nécessaire.

M. Hehr : Madame, je conviens entièrement avec vous que nous devrions faire mieux à cet égard. En fait, nous le faisons. Étant donné que les dossiers médicaux des Forces armées canadiennes ont été récemment numérisés, nous pouvons aisément partager les renseignements requis pour déterminer l'admissibilité au soutien offert par ACC. Grâce à cela, nous avons eu recours au modèle décisionnel simplifié pour traiter 56 p. 100 des demandes, et nous avons réduit de 54 p. 100 le délai moyen de transfert des dossiers médicaux de service des FAC à ACC, en le faisant passer de 35 à 19 jours. Je pense que c'est important.

Nous avons également simplifié le processus pour les affections les plus courantes, dont la perte auditive, les TSPT et les troubles musculosquelettiques.

Le général Vance a mentionné que, lorsqu'un diagnostic est rendu dans les forces, nous devons assurer un suivi et reconnaître que ce sera toujours attribuable au service dans les années à venir. Je comprends que nous faisons preuve de bonne foi en faisant la transition vers ce système et en nous abstenant de faire marche arrière complètement. Je vais demander au général de combler les lacunes.

Gén. Natynczyk : Sénateur, les anciens combattants qui s'adressent à nous le font au cours de différentes périodes de leur vie. Par exemple, 25 p. 100 de l'ensemble de notre clientèle font appel à nous alors qu'ils portent encore l'uniforme des Forces

injured at basic training or at Collège militaire royal du Canada in their trades, training or during service in the army, navy or air force. If they have a permanent injury, they can make application right then and there, even if they have 30 years left to serve. They can make application and become clients of Veterans Affairs, receive a disability award. Keep in mind that they're under salary and have full medical care under the Canadian Armed Forces. When they leave, there's no change, they are still clients of the Canadian Armed Forces.

For the rest of our clientele, 25 per cent of them come to us within two years of release. We understand the latency of a mental health injury and musculoskeletal wear and tear. We know where the files are. We sort out the eligibility and get the diagnosis. Fifty per cent of our clientele come from year two to year 50. We have World War II veterans who are walking in for the first time. In those cases, we are doing all of the confirmation of eligibility, looking through their old service records and medical records and trying to adjudicate them.

As the minister indicated, we are working closely with the Canadian Armed Forces as they digitize health records, deal with privacy issues and third-party information in order to expedite all of the Canadian Armed Forces health records so we can make an adjudication even before people take off the uniform. Efforts are being made. We're also dealing with these other cohorts who come to us later in their careers. Hopefully that's helpful.

The Chair: That's very helpful. We've been told that a number of times. Sometimes it may take years before somebody becomes sick. It can be because of what they have done while serving our country.

One of the things that we have heard over and over is that it takes time when the transfer happens from Armed Forces to Veterans, but you've made that clear. Maybe we can have the same kind of thing that we have for pensions, that you will not be released, if you are injured, until all that is in place.

Mr. Hehr: We believe we're working on speeding up that transition. Of course, there are privacy concerns here, especially if in a person's file they have third party information and things of that nature. But we're working towards solutions to work this

armées canadiennes. Ce sont des gens qui ont subi des blessures pendant leur instruction de base, pendant qu'ils suivaient une formation ou apprenaient une profession au Collège militaire royal du Canada, ou pendant leur service au sein de l'armée, de la marine ou de la Force aérienne. Si leurs blessures sont permanentes, ils peuvent présenter immédiatement une demande de prestations, même s'ils leur restent 30 années de service à faire. Ils peuvent présenter une demande, devenir des clients d'Anciens Combattants et recevoir une indemnité d'invalidité. Ne perdez pas de vue qu'ils reçoivent alors un salaire et des soins médicaux complets en tant que membres des Forces armées canadiennes. Lorsqu'ils partent, rien ne change en ce sens qu'ils sont toujours des clients des Forces armées canadiennes.

En ce qui concerne le reste de nos clients, 25 p. 100 d'entre eux s'adressent à nous dans les deux années qui suivent leur libération. Nous comprenons que les problèmes de santé mentale et l'usure musculosquelettique peuvent avoir une période de latence. Nous savons où se trouvent les dossiers. Nous tirons au clair la question de l'admissibilité et nous obtenons le diagnostic. Cinquante pour cent de nos clients font appel à nous dans les 2 à 50 années qui suivent. Il y a des vétérans de la Seconde Guerre mondiale qui nous visitent pour la première fois. Dans ces cas-là, nous franchissons toutes les étapes de la confirmation de l'admissibilité, en examinant leurs anciens dossiers médicaux et de service et en tentant de juger du mérite de leurs demandes.

Comme le ministre l'a indiqué, nous travaillons étroitement avec les responsables des Forces armées canadiennes pendant qu'ils numérisent les dossiers médicaux, qu'ils s'occupent des problèmes de protection de la vie privée et de protection des renseignements sur des tiers afin de pouvoir transmettre tous les dossiers médicaux des Forces armées canadiennes. Ainsi, nous pourrions juger du mérite des demandes présentées par les gens avant qu'ils aient cessé de porter l'uniforme. Des efforts sont déployés en ce sens. Nous nous occupons également des autres cohortes qui nous consultent plus tard au cours de leur carrière. J'espère que ces renseignements vous sont utiles.

La présidente : Ils sont très utiles. On nous a expliqué cela à de nombreuses reprises. Parfois, le développement des maladies peut prendre des années, et elles peuvent se développer en raison des activités que les membres ont exercées en servant leur pays.

L'une des observations que nous avons entendues encore et encore, c'est que le transfert des dossiers des Forces armées canadiennes à Anciens Combattants Canada exige un certain temps, mais vous l'avez expliqué clairement. Nous pourrions peut-être procéder de la même façon que nous le faisons pour les pensions, c'est-à-dire que, si vous êtes blessé, vous n'êtes pas libéré tant que tout n'a pas été mis en place.

M. Hehr : Nous croyons être en train d'accélérer cette transition. Bien entendu, il faut cerner les préoccupations en matière de protection de la vie privée, en particulier lorsque le dossier de la personne contient des renseignements sur des tiers

release process even quicker. Actually, timing is everything. The general and I had a good conversation on this yesterday at my office, so we're working on it, senator.

The Chair: I know you have to go, you have cabinet. However, I would be remiss if I didn't ask you this: In the last year, we've had some terrible situations with PTSD and veterans not receiving service on time, among other things. I would like either of you to assure us that veterans are getting the services they need. We had a terrible incident happen not that long ago, and I'm wondering how you're dealing with that now.

Mr. Hehr: No system is perfect.

The Chair: Absolutely.

Mr. Hehr: Part of the issue is destigmatizing our whole society's approach to mental health. I believe that once a veteran has contacted our department and is accessing our services, they're actually in a pretty good position. Yet we know better is always possible. That's why we're setting up our centre of mental health, centre of excellence. That's why we're working on our suicide prevention strategy. Although we can't comment on any individual case, I can say that often times we work extraordinarily well with veterans, family members, community members. We know we have to keep moving in that direction to do things even better in the future.

The Chair: Minister, general, we really appreciate your testimony today. I'm sure this won't be the last time you appear before us because we intend to have further studies on these issues. I want to thank both of you for taking the time to be here and giving us fulsome answers. We look forward to working with you in the future.

Mr. Hehr: It was a real thrill. Thank you so much.

(The committee adjourned.)

et des éléments de cette nature. Par contre, nous nous employons à trouver des solutions pour accélérer davantage le processus de transition. En fait, le choix du moment pour procéder à ces améliorations est crucial. Le général et moi avons eu une excellente conversation à ce sujet hier à mon bureau. Nous y travaillons donc, madame la sénatrice.

La présidente : Je sais que vous devez partir puisque vous avez une réunion du Cabinet. Toutefois, je manquerais à mon devoir si je ne vous posais pas la question suivante : au cours de la dernière année, nous avons observé d'horribles situations liées aux TSPT et à des vétérans qui n'obtenaient pas les services dont ils avaient besoin en temps voulu, entre autres choses. J'aimerais que l'un de vous m'assure que les anciens combattants obtiennent les services dont ils ont besoin. Un horrible incident est survenu il n'y a pas très longtemps, et je me demande comment vous gérez cette situation maintenant.

M. Hehr : Aucun système n'est parfait.

La présidente : Tout à fait.

M. Hehr : Une partie de la solution consiste à déstigmatiser l'approche de notre société à l'écart de la santé mentale. Je crois qu'une fois qu'un ancien combattant a communiqué avec notre ministère et a accès à nos services, il se trouve en fait dans une bonne posture. Malgré cela, nous savons qu'il est toujours possible de faire mieux. C'est la raison pour laquelle nous mettons sur pied notre centre pour la santé mentale, notre centre d'excellence. C'est également la raison pour laquelle nous travaillons à l'élaboration de notre stratégie de prévention du suicide. Même si je suis dans l'impossibilité de formuler des observations à propos de cas particuliers, je peux vous affirmer que, souvent, nous travaillons extrêmement bien avec les anciens combattants, les membres de leur famille et les membres des collectivités. Nous savons que nous devons continuer d'avancer dans cette direction afin d'offrir des services encore meilleurs dans les années à venir.

La présidente : Monsieur le ministre, général, nous vous sommes vraiment reconnaissants des témoignages que vous avez apportés aujourd'hui. Je suis certaine que ce ne sera pas la dernière fois que vous comparâtes devant nous, car nous avons l'intention de mener des études plus approfondies sur ces enjeux. Nous vous remercions tous les deux d'avoir pris le temps de venir ici et de nous avoir donné des réponses très complètes. Nous nous réjouissons de travailler avec vous dans les mois et les années à venir.

M. Hehr : Cela a été un vrai plaisir. Merci beaucoup.

(La séance est levée.)

APPEARING

Wednesday, May 10, 2017

The Honourable Kent Hehr, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence.

WITNESSES

Wednesday, May 3, 2017

Canadian Veterans Advocacy:

Michael L. Blais, President and Founder.

Canadian Aboriginal Veterans:

Richard Blackwolf, National President.

Royal Canadian Legion:

Ray McInnis, Director, Service Bureau.

Wednesday, May 10, 2017

Veterans Affairs Canada:

General (Ret'd) W. J. Natynczyk, Deputy Minister.

COMPARAÎT

Le mercredi 10 mai 2017

L'honorable Kent Hehr, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale.

TÉMOINS

Le mercredi 3 mai 2017

Canadian Veterans Advocacy :

Michael L. Blais, président et fondateur.

Canadian Aboriginal Veterans :

Richard Blackwolf, président national.

Légion royale canadienne :

Ray McInnis, directeur, Bureau d'entraide.

Le mercredi 10 mai 2017

Anciens Combattants Canada :

Général (à la retraite) W. J. Natynczyk, sous-ministre.