

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-second Parliament, 2015-16-17-18-19

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

VETERANS
AFFAIRS

Chair:
The Honourable JEAN-GUY DAGENAI

Wednesday, February 27, 2019

Issue No. 23

Twentieth meeting:

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

WITNESSES:
(See back cover)

Première session de la
quarante-deuxième législature, 2015-2016-2017-2018-2019

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

ANCIENS
COMBATTANTS

Président :
L'honorable JEAN-GUY DAGENAI

Le mercredi 27 février 2019

Fascicule n° 23

Vingtième réunion :

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

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Jean-Guy Dagenais, *Chair*

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

and

The Honourable Senators:

Boniface

McIntyre

Richards

(Quorum 3)

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Jean-Guy Dagenais

Vice-présidente : L'honorable Mobina S.B. Jaffer

et

Les honorables sénateurs :

Boniface

McIntyre

Richards

(Quorum 3)

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, February 27, 2019
(33)

[*English*]

The Subcommittee on Veterans Affairs met this day at 12:02 p.m., in room B45, Senate of Canada Building, the chair, the Honourable Jean-Guy Dagenais, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Boniface, Dagenais, McIntyre and Richards (4).

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

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Monday, February 1, 2016, the committee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

Topic: The repercussions of the recent changes in ministers at the head of the Department of Veterans Affairs.

WITNESSES:

Union of Veterans' Affairs Employees:

Virginia Vaillancourt, National President.

Royal Canadian Legion:

Thomas D. Irvine, Dominion President;

Steven Clark, Director of Corporate Services;

Nujma Bond, Manager, Corporate Communications.

The chair made a statement.

Ms. Vaillancourt and Mr. Irvine each made a statement and, together with Mr. Clark and Ms. Bond, answered questions.

At 1:04 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du comité,

Mark Palmer

Clerk of the Committee

PROCÈS-VERBAL

OTTAWA, le mercredi 27 février 2019
(33)

[*Traduction*]

Le Sous-comité des anciens combattants se réunit aujourd'hui, à 12 h 2, dans la pièce B45 de l'édifice du Sénat du Canada, sous la présidence de l'honorable Jean-Guy Dagenais (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Boniface, Dagenais, McIntyre et Richards (4).

Autres sénatrices présentes : Les honorables sénatrices Griffin et Wallin (2).

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le lundi 1^{er} février 2016, le comité poursuit son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

Sujet : Les répercussions des récents changements de ministres à la tête du ministère des Anciens Combattants.

TÉMOINS :

Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants :

Virginia Vaillancourt, présidente nationale.

Légion royale canadienne :

Thomas D. Irvine, président national;

Steven Clark, directeur, Services d'entreprise;

Nujma Bond, gestionnaire, Services de communication intégrés.

Le président prend la parole.

Mme Vaillancourt et M. Irvine font un exposé puis, avec M. Clark et de Mme Bond, répondent aux questions.

À 13 h 4, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, February 27, 2019

The Subcommittee on Veterans Affairs met this day at 12:02 p.m. to carry out a study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: the repercussions of the recent changes in ministers at the head of the Department of Veterans Affairs).

Senator Jean-Guy Dagenais (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Before we begin with presentations, I will ask my colleagues to introduce themselves, starting on my right.

[*English*]

Senator Boniface: Senator Gwen Boniface from Ontario.

Senator Griffin: Diane Griffin, Prince Edward Island.

Senator Wallin: Pamela Wallin, Saskatchewan.

Senator McIntyre: Paul McIntyre, New Brunswick.

[*Translation*]

The Chair: Good afternoon to our guests. Today, we are hearing from Virginia Vaillancourt, National President of the Union of Veterans' Affairs Employees. We are also welcoming, from the Royal Canadian Legion, Thomas D. Irvine, Dominion President; Steven Clark, Director of Corporate Services; and Nujma Bond, Manager, Corporate Communications.

Today, we are continuing our study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces, to veterans, to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. We will discuss the repercussions of the recent changes in ministers at the head of the Department of Veterans Affairs. We will begin with the first presentation. Ms. Vaillancourt, are you ready? Thank you very much. We are listening.

[*English*]

Virginia Vaillancourt, National President, Union of Veterans' Affairs Employees: Thank you for the opportunity to appear before the subcommittee today.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 27 février 2019

Le Sous-comité des anciens combattants se réunit aujourd'hui, à 12 h 2, pour mener une étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles (sujet : les répercussions des récents changements de ministres à la tête du ministère des Anciens combattants).

Le sénateur Jean-Guy Dagenais (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Avant de commencer les exposés, je vais demander à mes collègues de se présenter, en commençant par ma droite.

[*Traduction*]

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

La sénatrice Griffin : Diane Griffin, de l'Île-du-Prince-Édouard.

La sénatrice Wallin : Pamela Wallin, de la Saskatchewan.

Le sénateur McIntyre : Paul McIntyre, du Nouveau-Brunswick.

[*Français*]

Le président : Bonjour à nos invités. Aujourd'hui, nous accueillons Mme Virginia Vaillancourt, présidente nationale du Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants. Nous recevons également, de la Légion royale canadienne, M. Thomas D. Irvine, président national, M. Steven Clark, directeur, Services d'entreprise, ainsi que Mme Nujma Bond, gestionnaire, Services de communication intégrés.

Aujourd'hui, nous poursuivons notre étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles. Nous discuterons des répercussions relatives aux récents changements de ministre à la tête du ministère des Anciens Combattants. Nous allons commencer avec la première présentation. Madame Vaillancourt, êtes-vous prête? Merci beaucoup, madame. Nous vous écoutons.

[*Traduction*]

Virginia Vaillancourt, présidente nationale, Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants : Merci de me donner l'occasion de témoigner devant le sous-comité aujourd'hui.

I have recently become the President of the Union of Veterans' Affairs Employees, which is a component of the Public Service Alliance of Canada. UVAE represents over 2,800 employees with Veterans Affairs Canada and over 450 employees at Deer Lodge Centre.

Veterans Affairs programs and services, like the needs of veterans, are vast, complex and always evolving. Our members are subject-matter experts in VAC services and benefits. They must understand applicable legislation and the various regulations, policies and acts that are used to determine eligibility for those services and benefits. They must know how to deal with mental health issues, crisis intervention, difficult clients and suicide intervention and understand and use motivational interviewing techniques.

In addition to working directly with veterans, they liaise with Legion service officers, suppliers, providers, social workers, hospitals and specialized health care practitioners. Not only do our members care about our country's veterans, our union does as well.

When a number of Veterans Affairs Canada offices were closed five years ago, UVAE and PSAC mounted a campaign to have them reopened. The Government of Canada has a social contract to ensure our veterans are provided with the care they require. We partnered with individual veterans and veterans' groups to remind Canadians of our obligations to our veterans. We are pleased that our campaign played a part in having these offices reopened.

Today, I want to speak with you about how Veterans Affairs Canada seems to be regarded within the federal government.

I also want to speak about the recent media speculation about a potential merger of Veterans Affairs into the Department of National Defence and the impact it could have on our veterans. The most recent change in ministers responsible for Veterans Affairs has brought to public attention a concern that our members and our union has had for some time.

The current interim minister, the minister responsible for National Defence, is the sixth minister this department has had in five years. He is the eighth minister since 2010. No other federal department has seen this kind of turnover, and it sends a very negative message, the message that our veterans are not a priority to the government.

Je suis récemment devenue présidente du Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants, qui est une composante de l'Alliance de la Fonction publique du Canada. Le SEAC représente plus de 2 800 employés au sein d'Anciens Combattants Canada et plus de 450 employés du Centre Deer Lodge.

Tout comme les besoins des anciens combattants, les programmes et services d'Anciens Combattants Canada sont vastes, complexes et en constante évolution. Nos membres sont des experts des services et des avantages sociaux d'ACC. Ils doivent comprendre la loi et les divers règlements, politiques et mesures législatives applicables dont on se sert pour déterminer l'admissibilité à ces services et avantages. Ils doivent savoir comment composer avec les questions de santé mentale, les interventions en cas de crise, les clients difficiles et les interventions face au suicide, ainsi que comprendre et utiliser des techniques d'entrevue motivationnelle.

En plus de travailler directement avec les anciens combattants, ils assurent la liaison auprès des agents d'entraide de la Légion, des fournisseurs, des travailleurs sociaux, des hôpitaux et des professionnels de la santé spécialisés. Non seulement nos membres se soucient de nos anciens combattants, mais notre syndicat le fait aussi.

Lorsqu'un certain nombre de bureaux d'Anciens Combattants Canada ont été fermés il y a cinq ans, le SEAC et l'AFPC ont lancé une campagne pour qu'ils soient rouverts. Le gouvernement du Canada a un contrat social avec nos anciens combattants pour s'assurer qu'ils bénéficient des soins dont ils ont besoin. Nous avons formé des partenariats avec des anciens combattants et des groupes d'anciens combattants pour rappeler aux Canadiens nos obligations à l'endroit de nos anciens combattants. Nous sommes ravis que notre campagne ait joué un rôle dans la réouverture de ces bureaux.

Aujourd'hui, je veux vous parler de la façon dont Anciens Combattants Canada semble être perçu au sein du gouvernement fédéral.

Je tiens aussi à parler des récentes hypothèses soulevées dans les médias concernant une éventuelle intégration d'Anciens Combattants au ministère de la Défense nationale et l'incidence qu'elle pourrait avoir sur nos anciens combattants. Le changement le plus récent de ministre responsable d'Anciens Combattants a porté à l'attention du public la préoccupation que nos membres et notre syndicat ont depuis un certain temps.

Le ministre par intérim actuel, soit le ministre responsable de la Défense nationale, est le sixième ministre que le ministère a eu en cinq ans, et le huitième depuis 2010. Aucun autre ministère fédéral n'a vu ce type de roulement, ce qui envoie un message très négatif, soit que nos anciens combattants ne sont pas une priorité pour le gouvernement.

As a Canadian and as the national president representing the public service employees who provide exemplary client service to our veterans, I challenge this message the government is sending. Our veterans should be a priority.

This amount of turnover has created instability for our veterans and concerns for our members. The minister is supposed to be a spokesperson for our veterans' concerns and ensure their department becomes a workplace of choice. Our members were encouraged by the visits that former Minister Wilson-Raybould had started to make. She met with employees in Charlottetown and visited the West, sending a positive message. However, as we all know, her tenure didn't last long.

As ministers change, continuity is broken, and we fear that the concerns of veterans are never really heard. I believe it is important that the issues and concerns of our veterans be heard first-hand at the cabinet table. They need a minister who is able to remain in the portfolio to gain the necessary experience to be a strong representative for our veterans.

This brings me to our second concern, the idea that Veterans Affairs should be joined with the Department of National Defence. At first glance, this may seem like a logical move. However, we already have transition teams on many DND bases. Through enhanced transition services, VAC staff are assigned complex and non-complex members up to a year before their release date. VAC transition teams collaborate with the Canadian Armed Forces and the Department of National Defence to provide support and services that focus on recovery, rehabilitation and reintegration. This collaboration provides for continuity of care once the member is released.

The strength of having Veterans Affairs co-located with the transition centres is that our members have the historical knowledge of VAC programs that allow them to provide context and information that is not otherwise easily obtained. We also act as a resource for our military partners for things related to Veterans Affairs, and of equal importance, community-based resources.

Because our focus goes beyond the still-serving members of the forces to the broader veteran community, we have access to information and community partnerships that are not always readily available to DND and Canadian Forces staff.

En tant que Canadienne et présidente nationale représentant les employés de la fonction publique qui offrent un service à la clientèle extraordinaire à nos anciens combattants, je conteste ce message que transmet le gouvernement. Nos anciens combattants devraient être une priorité.

Ce roulement a créé de l'instabilité pour nos anciens combattants et préoccupe nos membres. Le ministre est censé faire entendre les préoccupations de nos anciens combattants et s'assurer que leur ministère devienne un lieu de travail de choix. Nos membres ont été encouragés par les visites que l'ancienne ministre Wilson-Raybould avait commencé à faire. Elle a rencontré les employés à Charlottetown et visité l'Ouest, ce qui a eu un effet positif. Cependant, comme nous le savons tous, elle n'est pas restée en poste longtemps.

Un changement de ministre entraîne une rupture de la continuité, et nous craignons que les préoccupations des anciens combattants ne soient jamais vraiment entendues. Je crois qu'il est important que les questions et les préoccupations de nos anciens combattants soient entendues directement à la table du Cabinet. Ils ont besoin d'un ministre qui soit capable de rester chargé du portefeuille afin d'acquérir l'expérience dont il a besoin pour bien les représenter.

Cela m'amène à notre seconde préoccupation, l'idée qu'Anciens Combattants devrait être intégré au ministère de la Défense nationale. À première vue, cela peut sembler logique. Cependant, nous avons déjà des équipes de transition dans bien des bases du MDN. Par l'intermédiaire de meilleurs services de transition, le personnel d'ACC se voit assigner les dossiers de membres dont la situation est complexe ou non complexe jusqu'à une année avant la date de libération. Les équipes de transition d'ACC collaborent avec les Forces armées canadiennes et le ministère de la Défense nationale afin d'offrir un soutien et des services qui s'attachent au rétablissement, à la réadaptation et à la réintégration. Cette collaboration permet la continuité des soins après la libération du membre.

L'avantage de faire en sorte que les bureaux d'Anciens Combattants se trouvent dans les locaux des centres de transition est que nos membres connaissent bien les programmes d'ACC qui leur permettent d'offrir du contexte et des renseignements qui ne sont pas faciles à obtenir autrement. Nous servons aussi de ressource à nos partenaires militaires pour les choses qui se rapportent à Anciens Combattants et, tout aussi important, les ressources communautaires.

Étant donné que nous ne nous limitons pas aux membres des forces toujours en service, mais que nous nous adressons à la communauté plus vaste des anciens combattants, nous avons accès à des renseignements et à des partenariats communautaires qui ne sont pas toujours faciles d'accès pour le personnel du MDN et des Forces canadiennes.

Many of our members have come to Veterans Affairs after working in the community, so we have an innate understanding of the workings of our local health authorities and providers as well as community connections that we can use to leverage support for members transitioning out of the forces.

The staff at the transition centres also assist veterans with applications for Veterans Affairs programs, including the rehabilitation program, disability awards and others. The case managers at the transition centres are also responsible for assisting with all serious injuries or deaths that occur as a result of service in the Canadian Forces. Veterans Affairs staff are also able to effectively liaise with other business units within the department, such as the Bureau of Pensions Advocates, the disability benefits unit, the health-related travel unit and the financial benefit unit to better support Canadian Forces members and their families.

We believe there needs to be a disconnect between DND and veterans. Veterans Affairs transition centre staff routinely meet with veterans and their families away from the base to provide them with support and information because many veterans are unable to come onto the bases due to mental health issues. Veterans Affairs is seen as a neutral entity and as separate and distinct from the Department of National Defence. That is something the veterans we talk with have endorsed.

It has been our members' experience that the best transitions are those that involve multiple staff from a variety of areas, each bringing their own unique perspective to the situation. This allows for dialogue and problem-solving that builds on the knowledge and strength of all the individual participants who have the common goal of a smooth transition for the veteran.

We also fear that Veterans Affairs Canada would be lost within the much larger Department of National Defence and would receive even less attention than it does now. We strongly recommend against such a move.

Thank you for inviting me to meet with you to raise our members' concerns.

[Translation]

The Chair: Thank you very much for your presentation, Ms. Vaillancourt. Before I give the floor to Mr. Irvine, I want to acknowledge the presence of Senator Richards, who just joined us. Welcome, senator. Mr. Irvine, I assume you have a presentation. We are listening to you.

Nombre de nos membres sont arrivés à Anciens Combattants après avoir travaillé dans la collectivité, si bien que nous comprenons intuitivement la façon de faire de nos responsables de la santé et de nos fournisseurs de soins de santé locaux. Nous entretenons des liens communautaires que nous pouvons mettre à profit pour aider les membres qui quittent les forces.

Le personnel des centres de transition aide aussi les anciens combattants à présenter des demandes aux programmes d'Anciens Combattants, dont le programme de réadaptation et celui des indemnités d'invalidité. Les gestionnaires de cas aux centres de transition sont aussi responsables d'aider dans les cas de blessures graves ou de décès qui découlent du service au sein des Forces canadiennes. Le personnel d'Anciens Combattants est aussi capable d'assurer une liaison efficace auprès d'autres unités opérationnelles au ministère, comme le Bureau de services juridiques des pensions, l'unité de prestations d'invalidité, l'unité chargée des déplacements à des fins médicales et l'unité des avantages financiers pour mieux appuyer les membres des Forces canadiennes et leurs familles.

Nous croyons qu'il faut une coupure entre le MDN et les anciens combattants. Le personnel du centre de transition des Anciens Combattants rencontre régulièrement les anciens combattants et leurs familles à l'extérieur des bases pour leur offrir du soutien et des renseignements parce que nombre d'anciens combattants sont incapables de venir sur les bases en raison de questions de santé mentale. Les Anciens Combattants sont perçus comme une entité neutre et distincte du ministère de la Défense nationale. C'est une chose à laquelle les anciens combattants à qui nous avons parlé sont favorables.

Nos membres nous ont dit que les meilleures transitions sont celles auxquelles participent des membres du personnel de divers secteurs, qui apportent tous leur perspective unique à la situation. Cela permet le dialogue et la résolution de problèmes qui s'appuient sur les connaissances et les forces de tous les participants qui ont comme objectif commun d'assurer une transition en douceur à l'ancien combattant.

Nous craignons aussi qu'Anciens Combattants Canada ne soit perdu dans le ministère de la Défense nationale beaucoup plus grand et qu'il reçoive encore moins d'attention que maintenant. Nous recommandons fortement qu'on renonce à pareille fusion.

Merci de m'avoir invitée à vous rencontrer pour soulever auprès de vous les préoccupations de nos membres.

[Français]

Le président : Merci beaucoup, madame Vaillancourt, de votre présentation. Avant de passer la parole à M. Irvine, je tiens à souligner la présence du sénateur Richards, qui vient de se joindre à nous. Bienvenue, sénateur. Monsieur Irvine, j'imagine que vous avez une présentation. Nous vous écoutons.

[English]

Thomas D. Irvine, Dominion President, Royal Canadian Legion: Good afternoon. My name is Thomas D. Irvine and I'm the Dominion President of the Royal Canadian Legion.

The Legion has close to 260,000 members; most of them are veterans and their family members. Our mission is to serve them, to serve our communities and to promote remembrance. We are very proud of what we do. For a bit of context, I will give you a glimpse: When our veterans need help in receiving benefits, we're there to help them through all the stages at no cost. We help veterans off the street through our Leave the Streets Behind program. We organize and hold the nation's largest Remembrance Day ceremony in Ottawa so that Canadians never forget our veterans' sacrifices. In addition, we advocate strongly for the sorts of things needed to make life better for our veterans.

I'm very pleased to be here today to speak to you about an alarming situation; that is, the frequent change in leadership at Veterans Affairs Canada over the past decade. Within that time period, we've seen nine ministers — I repeat, nine ministers in 10 years. Let me name them for the record. Since 2009 we've seen Ministers Thompson, Blackburn, Blaney, Fantino, O'Toole, Hehr, O'Regan, Wilson-Raybould, and now Sajjan. We assume Minister Sajjan's eventual replacement this year will mean 10 ministers in 10 years. That is a lot of turnover.

Let me emphasize that this problem is not specific to a particular government in power. Veterans issues need to remain bipartisan. They should never be seen as political issues. It appears the department is being treated as a revolving door with too many different leaders taking the reins for a short period of time. The position and department is not getting the attention and respect that it and veterans deserve. A minister is just getting a good handle on the file when they leave the post.

Veterans Affairs is a very complicated department and it takes a good amount of time for a new person to get up to speed and to start making important decisions that will have a long-term impact on veterans and their families. We're concerned that no one is in the post long enough to start looking ahead and crafting a vision for the future. The result is a lack of leadership and oversight.

Within this void, important projects remain stalled and problems aren't fixed quickly enough. For example, we just heard last week that the new Pension for Life program will affect

[Traduction]

Thomas D. Irvine, président national, Légion royale canadienne : Bonjour. Je m'appelle Thomas D. Irvine et je suis le président national de la Légion royale canadienne.

La Légion compte près de 260 000 membres; la plupart d'entre eux sont d'anciens combattants et les membres de leurs familles. Notre mission est de leur offrir des services, d'offrir des services à nos collectivités et de promouvoir le Souvenir. Nous sommes très fiers de ce que nous faisons. Pour vous donner un peu de contexte : lorsque nos anciens combattants ont besoin d'aide pour toucher des prestations, nous sommes là pour les soutenir à toutes les étapes, et ce, à titre gracieux. Nous aidons les anciens combattants à sortir de l'itinérance grâce à notre programme « Leave the Streets Behind ». Nous organisons et tenons la plus grande cérémonie du Souvenir au Canada, à Ottawa, pour que les Canadiens n'oublient jamais les sacrifices que nos anciens combattants ont consentis. En outre, nous militons fermement en faveur des types de choses nécessaires pour améliorer la vie de nos anciens combattants.

Je suis vraiment ravi d'être ici aujourd'hui pour vous parler d'une situation alarmante, soit le fréquent changement de leadership à Anciens Combattants Canada au cours de la dernière décennie. Pendant cette période, 9 ministres se sont succédé — je répète, 9 ministres en 10 ans. Permettez-moi de les nommer pour le compte rendu. Depuis 2009, nous avons vu les ministres Thompson, Blackburn, Blaney, Fantino, O'Toole, Hehr, O'Regan, Wilson-Raybould et, maintenant, Sajjan. Nous présumons que le futur remplaçant du ministre Sajjan cette année portera le nombre à 10 ministres en 10 ans. C'est tout un roulement.

Permettez-moi d'insister sur le fait que ce problème ne se limite pas à un gouvernement en particulier. Les questions relatives aux anciens combattants doivent demeurer bipartisans. Elles ne devraient jamais être vues comme des questions politiques. Il semble que le ministère soit traité comme un endroit doté d'une porte tournante avec trop de chefs qui prennent les commandes sur une courte période. Le poste et le ministère ne reçoivent pas l'attention et le respect qu'ils méritent, tout comme les anciens combattants. À peine un ministre maîtrise les dossiers qu'il doit partir.

Anciens Combattants est un ministère très complexe, et il faut à une nouvelle personne un certain temps pour se mettre à jour et commencer à prendre d'importantes décisions qui auront une incidence à long terme sur les anciens combattants et leurs familles. Nous nous inquiétons que personne n'occupe le poste assez longtemps pour commencer à se tourner vers l'avenir et définir une vision, ce qui donne lieu à un manque de leadership et de supervision.

Dans ce vide, d'importants projets restent en veilleuse et les problèmes ne sont pas réglés assez rapidement. Par exemple, nous venons d'entendre dire la semaine dernière que le nouveau

the most-injured veterans in a negative financial way. That's not supposed to happen. Who will sort this out and when?

We also need to see better synchronization between VAC and DND as set out in their mandate letters. Our veterans deserve a more streamlined and efficient transition process. Formulating that process becomes more difficult when leadership keeps changing. Thank you.

[*Translation*]

The Chair: Thank you for your presentation, Mr. Irvine. Mr. Clark, Ms. Bond, do you have a presentation? No? So we will start our question period.

[*English*]

Senator McIntyre: Thank you for being here today and answering our questions. Thank you for your presentations.

There's no question that there have been major effects regarding the frequent changes in ministers heading the Department of Veterans Affairs and I'm sure that these changes have had quite the impact, as you have rightfully pointed out, Ms. Vaillancourt. Obviously, the government should review the way it handles Veterans Affairs.

That said, my first question is directed to you. I understand that, at one point, you were planning on meeting Ms. Wilson-Raybould to discuss issues that affect both employees and veterans. Can you tell us about the issues you wanted to raise with the former minister?

Ms. Vaillancourt: One of the key points that I wanted to discuss with her was something I actually raised with the previous minister and it's in regard to our Deer Lodge Centre in Winnipeg and the funding cuts that are happening there and the reduction in beds. That was one of the big pieces. I also wanted to talk to her in regard to the Pension for Life coming into effect April 1 and where she was on the oversight and how she had been brought up to speed.

We know veterans previously raised concerns to previous ministers and we are unsure if those concerns have ever actually been passed along to the new ministers every time there is a shuffle that happens there.

Senator McIntyre: Obviously, the turnover in ministers at Veterans Affairs has affected the families of the veterans. Is information flowing properly from the office of the Minister of Veterans Affairs to departmental employees? Do the employees have the information they need to do their job in a timely manner, notwithstanding the turnover?

programme Pension à vie aura une incidence financière néfaste sur les anciens combattants les plus blessés. Ce n'est pas censé se produire. Qui réglera le dossier et quand?

Nous avons aussi besoin d'une meilleure synchronisation entre ACC et le MDN comme le prévoient leurs lettres de mandat. Nos anciens combattants méritent un processus de transition plus simple et efficace. Il est plus difficile de formuler ce processus lorsqu'on change constamment de ministre. Merci.

[*Français*]

Le président : Merci, monsieur Irvine, de votre présentation. Monsieur Clark, madame Bond, avez-vous une présentation? Non? Nous allons donc commencer la période de questions.

[*Traduction*]

Le sénateur McIntyre : Merci d'être venus aujourd'hui et de répondre à nos questions. Merci pour vos exposés.

Il est indéniable que les changements fréquents de ministres à la tête du ministère des Anciens Combattants ont eu des effets importants, et je suis persuadé que ces changements ont eu une incidence marquée, comme vous l'avez fait remarquer à juste titre, madame Vaillancourt. Manifestement, le gouvernement devrait revoir sa façon de gérer les Anciens Combattants.

Cela dit, ma première question s'adresse à vous. Je crois savoir que, à un moment donné, vous aviez prévu de rencontrer Mme Wilson-Raybould pour discuter de questions qui touchent tant les employés que les anciens combattants. Pouvez-vous nous dire quelles questions vous vouliez soulever auprès de l'ancienne ministre?

Mme Vaillancourt : Un des principaux points dont je voulais discuter avec elle était une question que j'avais, en fait, soulevée auprès de son prédécesseur concernant notre Centre Deer Lodge à Winnipeg et les compressions budgétaires qui l'affectent ainsi que la réduction du nombre de lits. C'était un des points importants. Je voulais aussi lui parler de l'entrée en vigueur, le 1^{er} avril, du programme Pension à vie et savoir où elle en était quant à la supervision de ce programme et comment elle en avait été mise au fait.

Nous savons que des anciens combattants avaient déjà soulevé des préoccupations auprès d'anciens ministres, et nous ignorons si ces préoccupations ont vraiment été transmises aux nouveaux ministres à chaque remaniement ministériel.

Le sénateur McIntyre : De toute évidence, les changements fréquents de ministres aux Anciens Combattants ont touché les familles des anciens combattants. Le bureau du ministre des Anciens Combattants transmet-il efficacement les renseignements aux employés ministériels? Les fonctionnaires disposent-ils des renseignements dont ils ont besoin pour faire leur travail en temps opportun, malgré les remaniements fréquents?

Ms. Vaillancourt: Presently, with Pension for Life, there are still some questions being raised by staff. They are in the midst of being trained on it. Training is happening into March. In regard to other communications out of the minister's office, there hasn't been a great deal. I know in talking with someone in the department there haven't been meetings with the interim minister at that level as of yet. That's of concern because, when we have an interim minister, we need to make sure that Veterans Affairs Canada and the concerns of the veterans are actually being addressed and are not off to the side of a desk while the minister is holding a larger portfolio.

Senator McIntyre: Mr. Irvine, I understand that the Legion is hoping that the Department of Veterans Affairs and National Defence can join together in one department. What would be the benefits of merging these two departments?

Mr. Irvine: The Legion just brought that forward last week, the idea of merging two departments, to get the discussion going. As I am here today, we're talking to our veterans across the country and we are polling them to see whether or not they like the idea. I can tell you right now that the majority of them are against the idea.

The Royal Canadian Legion is bringing this forward to create the interest and to spark conversation. Veterans' issues have not been at the forefront lately and we want to bring all veterans' issues to the forefront. The revolving-door ministry is our way of getting attention and we're here today. If we did not make that statement last week, we would not be on the news; we would not be here today. The whole idea of the comment was to get the conversation going.

I do have comments on the merging. As I said, we looked at it as an idea to spark discussion in the veteran community and within the highest levels of government and that is happening.

I can tell you that since we have heard this strongly from parts of our membership. They worry their needs are getting lost if DND remains part of their post-service care. Some of them report bad experiences with DND and want to leave that department behind when they leave the forces.

We want the Canadian government to create a way to provide more efficiency, better continuity of care, more holistic care, using a cradle-to-grave philosophy, taking care of our soldiers from the beginning right to their transition out of the forces.

All this said, our immediate focus is now to fix the problems within both DND and VAC as separate entities that need to work together better.

Mme Vaillancourt : À l'heure actuelle, avec le programme Pension à vie, le personnel continue de soulever des questions. Il recevra de la formation à cet égard en mars. Il n'y a pas eu beaucoup d'autres communications qui ont émané du bureau du ministre. Pour avoir parlé à quelqu'un du ministère, je sais qu'on n'a pas encore tenu de réunion avec le ministre par intérim à cet échelon. C'est préoccupant car, lorsque nous avons un ministre par intérim, nous devons nous assurer qu'Anciens Combattants Canada et les préoccupations des anciens combattants sont vraiment traités et qu'ils ne sont pas mis de côté pendant que le ministre s'occupe d'un portefeuille plus important.

Le sénateur McIntyre : Monsieur Irvine, je crois comprendre que la Légion espère que le ministère des Anciens Combattants et la Défense nationale pourront se regrouper en un seul ministère. Quels seraient les avantages de fusionner ces deux ministères?

M. Irvine : La Légion a soulevé la semaine dernière la question de fusionner deux ministères pour lancer la discussion. Au moment où je vous parle, nous consultons nos anciens combattants de partout au pays pour savoir s'ils aiment ou non l'idée. Je peux déjà vous dire que la majorité d'entre eux sont contre.

La Légion royale canadienne soulève la question pour susciter l'intérêt et lancer la discussion. Les questions qui concernent les anciens combattants n'ont pas été à l'avant-plan dernièrement, et nous voulons qu'elles le soient. Le problème des remaniements ministériels constants nous permet de susciter l'attention. Voilà pourquoi nous sommes ici aujourd'hui. Si nous n'avions pas fait cette déclaration la semaine dernière, nous n'aurions pas fait la manchette et nous ne serions pas ici aujourd'hui. Notre commentaire visait à lancer le débat.

J'ai des commentaires à formuler concernant la fusion. Comme je l'ai dit, nous l'avons vu comme une façon de stimuler les discussions dans la communauté des anciens combattants et aux plus hauts échelons du gouvernement, et cela a fonctionné.

Je peux vous dire que nous avons, depuis, entendu des commentaires marqués de la part de certains de nos membres. Ils s'inquiètent qu'on ne tienne pas compte de leurs besoins si le MDN continue de s'occuper d'eux après la fin de leur carrière militaire. Certains font état de mauvaises expériences avec ce ministère et veulent le laisser derrière eux lorsqu'ils quittent les forces.

Nous voulons que le gouvernement canadien trouve une façon d'offrir des soins plus efficaces, continus et holistiques en suivant une philosophie du berceau à la tombe pour s'occuper de nos soldats dès le début de leur carrière jusqu'à leur transition après leur départ des forces.

Cela étant dit, notre intérêt immédiat est de régler les problèmes avec le MDN et ACC en tant qu'entités distinctes qui doivent mieux travailler ensemble.

[Translation]

The Chair: Mr. Irvine, you have drawn my attention. As you said, over a 25-year period, there have been 17 different Ministers of Veterans Affairs Canada. We currently have an acting minister who may be replaced by an eighteenth minister. That department is a real a revolving door.

Do you feel that the department is, in a way, a stopgap and, following Minister Wilson-Raybould's resignation after she was visibly displeased with that new assignment, that it is not important in the eyes of the Prime Minister.

[English]

Mr. Irvine: The Legion is very concerned about the revolving door. We feel that, yes, the way the public and the government see the Veterans Affairs portfolio or file as a minor role, and the Legion is very disturbed about this. The revolving-door issue is the main concern, because they just start learning the file and then they move on. It's a complicated issue.

We're also very insulted, as an organization of veterans, that the government of today, yesterday and maybe tomorrow treats this as not a very important portfolio. As far as we're concerned, the veterans of Canada should be one of the top priorities. It's not a minor role. It's an important role. Someone even said to me the other day, "If it was not for veterans of this country, you wouldn't have some of your other ministries."

That is our opinion on the revolving door, sir.

[Translation]

The Chair: In terms of operations, will those continual changes impact the effectiveness of mechanisms to meet veterans' needs? Those changes surely affect the response time. In concrete terms, according to you and your colleagues, what initiatives are not coming to fruition because of those frequent changes? Can you give us examples?

[English]

Mr. Irvine: I can. We're still waiting for national or Canadian government standards on psychiatric service dogs, which we were promised last year. We don't have a national strategy on homeless veterans. We're still seeing long wait-lists for the handling of claims, with no end in sight.

[Français]

Le président : Monsieur Irvine, vous avez attiré mon attention. Comme vous l'avez affirmé, pendant une période de 25 ans, il y a eu 17 ministres des Anciens Combattants différents. À l'heure actuelle, c'est un ministre par intérim qui sera peut-être remplacé par un 18^e ministre. Ce ministère n'est rien d'autre qu'une vraie porte tournante.

Avez-vous l'impression que ce ministère est, en quelque sorte, un bouche-trou et, à la suite de la démission de la ministre Wilson-Raybould, visiblement mécontente de cette nouvelle assignation, qu'il n'est pas important aux yeux du premier ministre?

[Traduction]

M. Irvine : La Légion se préoccupe vivement des nombreux remaniements ministériels. Nous estimons que, oui, le public et le gouvernement perçoivent le portefeuille ou le dossier des Anciens Combattants comme étant mineur, ce que la Légion trouve très perturbant. C'est surtout la question des nombreux remaniements qui nous préoccupe, car les ministres partent alors qu'ils viennent à peine de prendre connaissance du dossier. C'est une question complexe.

Nous sommes aussi très insultés, en tant qu'organisme d'anciens combattants, que le gouvernement d'aujourd'hui, d'hier et peut-être de demain le traite comme un portefeuille sans grande importance. En ce qui nous concerne, les anciens combattants du Canada devraient être une priorité. Leur rôle n'est pas mineur, mais important. Quelqu'un m'a même dit l'autre jour : « Sans les anciens combattants, certains ministères n'existeraient même pas au Canada. »

Voilà ce que nous pensons de la porte tournante, monsieur le président.

[Français]

Le président : Sur le plan opérationnel, ces changements à répétition ont-ils des répercussions sur l'efficacité des dispositifs pour répondre aux besoins des anciens combattants? Ces changements ont sûrement une influence sur le temps de réponse. Concrètement, selon vous et vos collègues, quelles sont les initiatives qui ne se réalisent pas à cause de ces fréquents changements? Pouvez-vous nous donner des exemples?

[Traduction]

M. Irvine : Je peux. Nous attendons toujours qu'on définisse des normes nationales ou fédérales en ce qui concerne les chiens d'assistance psychiatrique, ce qu'on avait promis de faire l'an dernier. Nous n'avons pas de stratégie nationale sur les anciens combattants sans abri. Nous voyons toujours de longues listes d'attente pour traiter les demandes, et aucune fin en vue.

Our veterans still don't understand the new Pension for Life changes. When will they get clarity there? How much longer until someone new gets up to speed? Is it still on track for April 1? These are some of our concerns, sir.

[Translation]

The Chair: Thank you very much.

[English]

Senator Richards: Thank you for your service and for being here. Senator Dagenais asked my question, but that's all right. I'm glad it was asked.

I had a brief message from a retired major that I know, after the change in the Veterans Affairs portfolio. He said, "They don't care for us and they never really have."

That's really shows that people look upon this as a kind of demotion. There's a great turnover and nothing gets done.

Veterans Ombudsman Craig Dalton said the Minister of Veteran Affairs amends the New Veterans Charter to permit a single Canadian Armed Forces member with no dependent children to designate a family member to apply and receive the death benefit.

That sounds pretty logical to me, but it hasn't been done yet as of 2018, and a high degree of turnover looks like it may not be done. Is that the case with almost everything going on in the department now?

Mr. Irvine: For the things that I have stated, yes. I don't know for sure, but I would imagine that a lot of things are not being done or not finalized because of the revolving door. That's an opinion, not a fact.

Senator Richards: It's an opinion held by many of our former service members, right?

Mr. Irvine: Correct.

Senator Boniface: Thank you all for being here and for your service to our country.

First of all, in terms of the comments, I appreciate that, as Mr. Irvine said, this is not a partisan issue, because there is a pattern here of successive governments who have used this as what I think was quoted as being a more junior portfolio.

Nos anciens combattants ne comprennent toujours pas les modifications apportées au programme Pension à vie. Quand leur fournirons-nous des clarifications? Combien de temps faudra-t-il encore pour que le nouveau ministre soit à jour dans les dossiers? La date du 1^{er} avril est-elle toujours valide? Voilà une partie de nos préoccupations, monsieur le président.

[Français]

Le président : Merci beaucoup.

[Traduction]

Le sénateur Richards : Merci de vos services et de votre présence aujourd'hui. Le sénateur Dagenais a posé ma question, mais ce n'est pas grave. Je suis content qu'elle ait été posée.

Après le changement au portefeuille des Anciens Combattants, j'ai reçu un court message d'un major à la retraite que je connais, et il m'a dit : « Ils ne se soucient pas de nous et ne l'ont jamais vraiment fait. »

Cela montre vraiment que les gens voient cela comme un type de rétrogradation. Le roulement est élevé et le travail n'avance pas.

L'ombudsman des vétérans, Craig Dalton, a dit que le ministre des Anciens Combattants modifie la Nouvelle Charte des anciens combattants pour permettre à un membre des Forces armées canadiennes célibataire et sans enfant à charge de désigner un membre de la famille pour demander et recevoir les prestations de décès.

Cela me paraît assez logique, mais cela n'avait pas encore été fait en 2018, et les remaniements constants laissent à penser que cela ne se fera peut-être pas. Est-ce le cas d'à peu près tout ce qui se passe au ministère en ce moment?

M. Irvine : Pour les choses que j'ai énoncées, oui. Je ne suis pas certain, mais j'imagine que bien des choses ne sont pas faites ou finalisées à cause de la porte tournante. C'est une opinion, et non un fait.

Le sénateur Richards : C'est l'opinion de nombre des anciens membres de nos forces, non?

M. Irvine : C'est exact.

La sénatrice Boniface : Merci à tous d'être venus et de servir notre pays.

Premièrement, en ce qui concerne les commentaires, je comprends que ce ne soit pas une question partisane, comme M. Irvine l'a mentionné, car on a vu divers gouvernements traiter les Anciens Combattants comme un portefeuille de second plan — je crois que c'est ce qu'on a dit.

I'm wondering, and perhaps, Ms. Vaillancourt, you can answer this, does this also apply to deputy ministers? What has the changeover been for deputy ministers?

Ms. Vaillancourt: I know in the last five years we've had the same deputy minister. Prior to that, as an employee of Veterans Affairs previously, I never paid attention to our deputy minister changes because that's not where my direction came from.

Senator Boniface: I understand that. I was curious.

Ms. Vaillancourt: There is more stability in the deputy minister line. I know that if there was that much of a changeover in the deputy minister, that would be directly felt by the employees as well.

Senator Boniface: Mr. Irvine, in terms of your perspective on whether Veterans Affairs would be considered to go with National Defence, it would seem to me that it would be a convoluted combination because, really, one is service to members and the other one is mission-focused. Would you agree with that?

Mr. Irvine: Correct. I've talked to several veterans, and the line that keeps getting repeated is if they join the two ministries together, then the veterans would lose out. In their opinion, the way it would work would be mission first, veterans second.

Senator Boniface: Thank you.

Senator Griffin: Thank you, panel, for being here today. You've already addressed some of the issues that I had concerns about, and other senators have asked the brilliant questions that I had in that regard, but I want to make a few comments before I ask a couple of questions.

Seventeen Ministers of Veterans Affairs since the days of the Chrétien government. Do you know there have been only six Ministers of Finance in all that time? I was amazed, with the resignation of the recent minister, how often the word "demotion" was used. It's like saying a "failed political candidate" because somebody ran for office once, and they are tagged with the word "failed" ever after kind of thing.

This obviously would have had some impact on the moral at the headquarters in Charlottetown. I'm from Prince Edward Island, and I'm very concerned about what's going on, not only with Veterans Affairs but with the staff at the headquarters. We have talked about what the issues are with Veterans Affairs, and there was a brief alluding to staff at the headquarters.

Je m'interroge, et peut-être que vous pouvez répondre à cette question, madame Vaillancourt : cela s'applique-t-il aussi aux sous-ministres? Quel a été le roulement du côté des sous-ministres?

Mme Vaillancourt : Je sais que nous avons le même sous-ministre depuis cinq ans. Avant cela, quand je travaillais pour Anciens Combattants, je n'ai jamais porté attention à nos changements de sous-ministres, parce que je ne relevais pas d'eux.

La sénatrice Boniface : Je comprends. J'étais curieuse.

Mme Vaillancourt : Il y a plus de stabilité du côté des sous-ministres. Je sais que si le roulement du personnel était aussi élevé chez eux, les employés s'en ressentiraient directement.

La sénatrice Boniface : Monsieur Irvine, en ce qui concerne votre perspective sur la question de savoir si Anciens Combattants devrait être intégré à la Défense nationale, il me semble que ce serait une combinaison alambiquée parce que, vraiment, l'un offre des services aux membres et l'autre est axé sur la mission. Êtes-vous d'accord avec cela?

M. Irvine : Oui, je suis d'accord. J'ai parlé à un certain nombre d'anciens combattants, et l'argument qui revient sans arrêt est que si on fusionne les deux ministères, les anciens combattants perdront au change. Ils estiment que la mission aurait préséance sur les anciens combattants, qui passeraient au second plan.

La sénatrice Boniface : Merci.

La sénatrice Griffin : Merci aux témoins d'être ici aujourd'hui. Vous avez déjà soulevé une partie des questions qui me préoccupaient, et d'autres sénateurs ont posé les excellentes questions que j'avais à cet égard, mais je tiens à formuler quelques commentaires avant de poser quelques questions.

Il y a eu 17 ministres des Anciens Combattants depuis le gouvernement Chrétien. Savez-vous qu'il n'y a eu que six ministres des Finances pendant tout ce temps? J'ai été stupéfaite, depuis la démission de la ministre, du nombre de fois où le mot « rétrogradation » a été employé. C'est comme parler d'un « candidat politique défait », parce qu'une personne s'est présentée une fois à des élections et qu'elle est ensuite toujours étiquetée comme ayant été « défaite » après cela.

Cela aura évidemment eu une incidence sur le moral des employés à l'administration centrale à Charlottetown. Je suis originaire de l'Île-du-Prince-Édouard, et je me préoccupe beaucoup de ce qui se passe, pas seulement à Anciens Combattants, mais aussi avec le personnel de l'administration centrale. Nous avons discuté de la nature des questions à Anciens Combattants, et on a brièvement fait allusion au personnel à l'administration centrale.

I'd like to know, what is the morale like due to these issues and other issues, such as maybe not enough resources or whatever? Can you give me a comment on that please?

Ms. Vaillancourt: Resource-wise, the department, in our opinion, is still under-resourced to be able to provide the quality of service that the veterans deserve, and to be able to, as Mr. Irvine spoke to, get to the backlog of files waiting to be done. It comes down to a lack of resources in that aspect.

In regard to morale, there is a concern from the staff in terms of how our department, the department that takes care of our veterans — veterans who left their families and went to serve our country to fight for what we have today — how we can be seen as a department by this government as not a priority. That morale stings, because a bunch of our employees came to Veterans Affairs specifically to be able to give back to veterans.

Senator Griffin: Thank you. I'll ask another question, and then I'll ask to be put on second round, if you don't mind.

The Veterans Ombudsman, who is presently Craig Dalton from Prince Edward Island — I know his father well — issues report cards. I'm sure you've all seen the report cards regarding what action has been taken on his recommendations to the department. There are multiple instances requesting ministerial action that have not been implemented. One example, for instance, is that the Minister of Veterans Affairs amend the New Veterans Charter to permit a single Canadian Armed Forces member with no dependent children to designate a family member to apply and receive the death benefit. As of 2017-18, as referenced by Mr. Irvine, this has not been actioned.

Does the high degree of turnover prevent the minister from following the advice of the Veterans Ombudsman? Do you have any comments on that?

Ms. Vaillancourt: Yes, the instability in the Minister of Veterans Affairs has had a huge impact for veterans, specifically with regard to recommendations that have been made by the ombudsman. The implementation of those seem to get put to the side. That was our concern. We feel that because of the high turnover of the ministers, there's not a stability and continuity there to ensure that concerns that have been raised in the past are actually being followed through and implemented.

Senator Griffin: So it keeps falling off the edge of the table.

Ms. Vaillancourt: Absolutely.

J'aimerais savoir quel est le moral compte tenu de ces questions et d'autres problèmes, comme peut-être le manque de ressources. Pouvez-vous vous prononcer là-dessus?

Mme Vaillancourt : Côté ressources, selon moi, le ministère n'a toujours pas ce qu'il lui faut pour pouvoir offrir le service de qualité que les anciens combattants méritent et, comme M. Irvine l'a mentionné, pouvoir traiter l'arriéré de dossiers en attente. C'est une question de manque de ressources.

Pour ce qui est du moral des troupes, le personnel se demande comment c'est possible que notre ministère, celui qui prend soin des anciens combattants — des anciens combattants qui ont laissé leurs familles pour aller servir notre pays et se battre pour ce que nous avons aujourd'hui — ne soit pas perçu comme une priorité par le gouvernement. Le moral est un peu bas parce que nombre de nos employés sont venus à Anciens Combattants précisément pour pouvoir redonner aux anciens combattants.

La sénatrice Griffin : Merci. Je vais poser une autre question, et je vais ensuite demander d'être ajoutée à la liste des intervenants de la seconde série de questions, si cela ne vous ennuie pas.

L'ombudsman actuel des vétérans, Craig Dalton de l'Île-du-Prince-Édouard — je connais bien son père — donne des bulletins. Je suis sûre que vous avez tous vu les bulletins concernant les mesures qui ont été prises sur les recommandations qu'il a faites au ministère. Dans nombre de cas, on demande au ministère de prendre des mesures qui n'ont pas été mises en œuvre. Un exemple est que le ministre des Anciens Combattants modifie la Nouvelle Charte des anciens combattants pour permettre à un membre des Forces armées canadiennes célibataire et sans enfants à charge de désigner un membre de la famille pour demander et recevoir les prestations de décès. Comme M. Irvine l'a mentionné, en 2017-2018, cette mesure n'avait pas été prise.

Les remaniements fréquents empêchent-ils le ministre de suivre les conseils de l'ombudsman des vétérans? Avez-vous quelque chose à dire sur ce point?

Mme Vaillancourt : Oui, l'instabilité de la fonction de ministre des Anciens Combattants a eu une incidence énorme sur les anciens combattants, surtout en ce qui concerne les recommandations qui ont été faites par l'ombudsman. L'application de celles-ci semble avoir été mise en veilleuse. C'est ce qui nous préoccupait. Nous estimons qu'en raison des changements fréquents de ministres, il manque de stabilité et de continuité pour assurer que les préoccupations qui ont été soulevées par le passé sont vraiment suivies d'effets et mises en place.

La sénatrice Griffin : Alors, les recommandations finissent toujours par être laissées de côté?

Mme Vaillancourt : Tout à fait.

Senator Griffin: Or the desk, in that case. Thank you. I'll come back later.

Senator Wallin: Thank you for being here today. Following up on Senator Boniface's comment, we're all thankful for Walt Natynczyk, who has been there for five years and knows whereof he speaks.

I want to hear from both of you on the question that's been raised about putting the Minister of Defence in charge, albeit on an interim basis, as being a conflict of interest in terms of the idea that his focus must and should be on recruitment, mission and ops, and therefore, the notion of people leaving the service for whatever reason would not be a priority that a Minister of Defence might look well upon.

So my question is on that question of conflict of interest rather than problems because it's another new guy. Ms. Vaillancourt, do you want to start?

Ms. Vaillancourt: Sure. I do see that there is the potential of a conflict of interest. Presently, he's been the interim minister for a couple of weeks now, and there hasn't been any communications that have come out. His focus does seem to be, from our point of view, on the mission ops versus actually taking care of the veterans. So there is a conflict of interest, in our opinion.

Senator Wallin: Mr. Irvine?

Mr. Irvine: We have not discussed this subject matter at all, but I personally believe so, yes.

Senator Wallin: On the question of the merger issue, certainly we've had earlier ombudsmen on both sides raise the issue of merging when it comes to the question of transition — not department-wide, but just at that point when you're handing off from one level of service to veteran status that you would almost have an HR component separate from VAC and DND that would say, "Okay, here's a human being, and we're taking them from one level of activity to a different level of activity."

Do you have a view on whether that's an area to focus on rather than a merger, department size?

Ms. Vaillancourt: There has been an increase in the enhanced transition services at Veterans Affairs. There are Integrated Personnel Support Centres on many bases across Canada. The staff at the IPSCs work very closely with the Canadian Armed Forces and DND to ensure that the benefits and services that veterans need, up to a year prior to them releasing from the military, are actually being put in place. That collaboration is already there and is already happening. We can always use more

La sénatrice Griffin : Ou laissées pour compte, dans ce cas. Merci. Je vais revenir plus tard.

La sénatrice Wallin : Merci d'être venus aujourd'hui. Pour enchaîner sur ce que la sénatrice Boniface a dit, nous sommes tous reconnaissants que Walt Natynczyk soit là depuis cinq ans et qu'il sache de quoi il parle.

Je veux savoir ce que vous pensez tous les deux de l'idée que le fait de charger le ministre de la Défense du dossier, même sur une base intérimaire, le placerait en conflit d'intérêts parce qu'il devrait s'attacher au recrutement, aux missions et aux opérations, si bien que les gens qui quittent le service pour quelque raison que ce soit ne seraient pas une priorité qu'il verrait d'un bon œil.

Ma question porte donc sur ce conflit d'intérêts plutôt que sur les problèmes qui se manifestent parce qu'il s'agit encore une fois d'une nouvelle personne. Madame Vaillancourt, voulez-vous commencer?

Mme Vaillancourt : Bien sûr. Je vois qu'il y a possibilité de conflit d'intérêts. À l'heure actuelle, il est ministre par intérim depuis quelques semaines, et il n'a publié aucune communication. De notre point de vue, il semble se concentrer sur les opérations de mission plutôt que sur les soins aux anciens combattants. Nous estimons donc qu'il est en conflit d'intérêts.

La sénatrice Wallin : Monsieur Irvine?

M. Irvine : Nous n'avons pas du tout discuté de ce sujet mais, personnellement, je pense que oui.

La sénatrice Wallin : Pour ce qui concerne la fusion, il est clair que des ombudsmans des deux côtés ont soulevé la question dans le contexte de la transition — pas à la grandeur du ministère. On a suggéré que, au moment où un militaire passe du statut de membre du service actif à celui d'ancien combattant, on ait presque une section des ressources humaines indépendante d'ACC et du MDN qui dirait : « D'accord, voici un être humain que nous faisons passer d'un niveau d'activité à un autre. »

Avez-vous une opinion sur la question de savoir s'il s'agit d'une possibilité à envisager plutôt que d'opter pour une fusion à l'échelon ministériel?

Mme Vaillancourt : On a rehaussé les services de transition à Anciens Combattants. Il y a des centres intégrés de soutien du personnel sur nombre de bases à la grandeur du Canada. Le personnel de ces centres travaille en étroite collaboration avec les Forces armées canadiennes et le MDN à faire en sorte que les prestations et les services dont les anciens combattants ont besoin soient mis en place jusqu'à un an avant qu'ils quittent les forces. La collaboration est déjà réelle. On peut toujours faire

staff, which will actually assist in providing services a lot faster, but unfortunately, the dollars are not there to allow for the staffing opportunities.

Senator Wallin: Any views, Mr. Clark or Mr. Irvine?

Mr. Irvine: I have a couple of things on transition. When it comes to veterans of today, VAC is focused on rehabilitation. DND is associated on SISIP, the Service Income Security Insurance Plan, and there's not enough coordination between the two.

Allow me to give you a couple of prime examples of the current backlog during the veterans transition process. The first is the sharing of service health records among departments. There are Privacy Act concerns, which make things very challenging. The second is case management. We need veterans to have one case manager from service to retirement. It's much easier on them and the system.

Senator Wallin: Exactly. On the very technical question of case management, Ms. Vaillancourt, is there progress on that in the "newly cooperative sense but still not there" in terms of that transition piece?

Ms. Vaillancourt: There are always ways to make things much smoother and better for the veterans. Veterans Affairs has come out with guided support. They will be the veteran service agents who will be doing light case management but for medium, complex to low-risk clients. They will be more or less case managing them, but the department is not calling it case management; it's called guided support.

The department is looking at alternate ways to make sure that case management stream and the continuity is there, straight through.

Senator Wallin: I have many questions on the Parliamentary Budget Officer's report, but we'll do that next.

[*Translation*]

The Chair: Senator Wallin, I will add you to the list for the second round.

[*English*]

Senator McIntyre: As I understand, Ms. Wilson-Raybould resigned from cabinet and as Minister of Veterans Affairs on February 12 this year — a little over two weeks ago. Since that

appel à plus de personnel, ce qui aidera à offrir les services beaucoup plus rapidement qu'à l'heure actuelle mais, malheureusement, on ne dispose pas du financement nécessaire pour embaucher du personnel.

La sénatrice Wallin : Est-ce que M. Clark ou M. Irvine a quelque chose à ajouter?

M. Irvine : J'ai quelques points en ce qui concerne la transition. Dans le cas des anciens combattants d'aujourd'hui, ACC se concentre sur la réadaptation. Le MDN collabore au RARM, le Régime d'assurance-revenu militaire, et il manque de coordination entre les deux.

Permettez-moi de vous donner quelques bons exemples de l'arriéré actuel pendant le processus de transition des anciens combattants. Le premier est le partage des documents médicaux relatifs au service entre les ministères. Il y a des questions relatives à la Loi sur la protection des renseignements personnels qui compliquent sensiblement les choses. Le second est la gestion des cas. Il faut que les anciens combattants aient un gestionnaire de cas du service jusqu'à la retraite. C'est beaucoup plus facile pour eux et le système.

La sénatrice Wallin : Exactement. Sur la question très technique de la gestion des cas, madame Vaillancourt, a-t-on réalisé des progrès sur ce point dans le « nouveau sens coopératif, mais pas tout à fait là » de la transition?

Mme Vaillancourt : Il y a toujours des façons d'améliorer et de faciliter les choses pour nos anciens combattants. Anciens Combattants a prévu un soutien encadré qui sera offert par les agents des services aux anciens combattants qui feront de la gestion de cas légers, mais pour les clients dont les cas sont moyens, complexes et à faible risque. Ils géreront plus ou moins leurs cas, mais le ministère parle plutôt de soutien encadré que de gestion de cas.

Le ministère cherche de nouvelles façons d'assurer la bonne gestion des cas et la continuité jusqu'au bout.

La sénatrice Wallin : J'ai de nombreuses questions concernant le rapport du directeur parlementaire du budget, mais nous le ferons après.

[*Français*]

Le président : Sénatrice Wallin, je vais vous inscrire au deuxième tour.

[*Traduction*]

Le sénateur McIntyre : Je crois comprendre que Mme Wilson-Raybould a démissionné du Cabinet et du poste de ministre des Anciens Combattants le 12 février cette année —

day, the Minister of National Defence has served as acting Minister of Veterans Affairs. As you have stated, he is the fourth minister to head the department under the current government.

What contact, if any, has the acting Minister of Veterans Affairs initiated with you, whether it's the Royal Canadian Legion or the Union of Veterans' Affairs Employees?

Ms. Vaillancourt: We have had absolutely no contact or outreach from the interim minister at this point.

Senator McIntyre: Or from anyone in his department?

Ms. Vaillancourt: We have had no request for communications or meetings from them.

Senator McIntyre: Not even a phone call?

Ms. Vaillancourt: Not even a phone call, a letter or an email to say "hello." That is disappointing, because we feel it is an opportunity to be able to have us voice some of the concerns we've heard from the staff and veterans.

With the interim minister being there and not having that contact, it goes down to what we were saying before: We feel that veterans' issues are just being pushed to the side, and that they're not a priority to the government.

Senator McIntyre: Mr. Irvine?

Mr. Irvine: When Minister Wilson-Raybould took over, I heard from her by telephone in two days. I have yet to hear from anybody since the new acting minister took over.

Senator McIntyre: To the best of your knowledge, has the acting Minister of Veterans Affairs or anyone in his department initiated contacts with the Office of the Veterans Ombudsman or the Royal Canadian Mounted Police Veteran's Association?

Mr. Irvine: No idea.

Senator McIntyre: Ms. Vaillancourt?

Ms. Vaillancourt: I'm unaware of any contact made.

[Translation]

The Chair: Before I give the floor to Senator Griffin, I will allow myself a quick topical question. If we look at the most recent ministers to have held the position, do you feel they had

il y a un peu plus de deux semaines. Depuis ce jour, le ministre de la Défense nationale a assumé les fonctions de ministre des Anciens Combattants par intérim. Comme vous l'avez dit, il est le quatrième ministre à diriger le ministère depuis l'arrivée au pouvoir du gouvernement actuel.

Quel contact, le cas échéant, le ministre des Anciens Combattants par intérim a-t-il pris avec vous, qu'il s'agisse de la Légion royale canadienne ou du Syndicat des employé-e-s des Anciens Combattants?

Mme Vaillancourt : Nous n'avons eu absolument aucun contact ou communication que ce soit avec le ministre par intérim à ce stade.

Le sénateur McIntyre : Ou avec quelqu'un de son ministère?

Mme Vaillancourt : Nous n'avons reçu aucune demande de communication ou de réunion de leur part.

Le sénateur McIntyre : Pas même un appel téléphonique?

Mme Vaillancourt : Pas même un appel téléphonique, une lettre ou un courriel pour nous saluer. C'est décevant, car nous estimons que c'est une occasion pour nous de lui communiquer une partie des préoccupations dont nous ont fait part les employés et les anciens combattants.

Comme le ministre par intérim est en poste et qu'il n'a pris aucun contact avec nous, cela revient à ce que nous disions plus tôt : nous estimons que les questions relatives aux anciens combattants sont juste mises de côté et qu'elles ne sont pas une priorité pour le gouvernement.

Le sénateur McIntyre : Monsieur Irvine?

M. Irvine : Lorsque la ministre Wilson-Raybould est arrivée en poste, elle a communiqué avec moi par téléphone dans les deux jours. Je n'ai toujours eu de nouvelles de personne depuis que le nouveau ministre par intérim a repris le flambeau.

Le sénateur McIntyre : Au meilleur de votre connaissance, le ministre des Anciens Combattants par intérim ou quiconque dans son ministère a-t-il pris contact avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans ou l'Association des anciens de la Gendarmerie royale du Canada?

M. Irvine : Je n'en ai pas la moindre idée.

Le sénateur McIntyre : Madame Vaillancourt?

Mme Vaillancourt : Je ne suis pas au courant qu'il y ait eu un contact quelconque.

[Français]

Le président : Avant de céder la parole à la sénatrice Griffin, je vais me permettre une petite question d'actualité. Si nous regardons les derniers ministres qui ont été en poste, avez-vous

all the flexibility they needed to make the necessary decisions, or did they need to get approval from the Prime Minister's Office?

[English]

Ms. Vaillancourt: That's a loaded one.

[Translation]

The Chair: Please feel free to comment. You are among friends here.

[English]

Mr. Irvine: And the TV camera.

[Translation]

The Chair: Only friends are watching us on television.

[English]

Ms. Vaillancourt: It would be hard to actually confirm or negate on whether or not those decisions are being made. I do think that a lot of stuff does have to and did have to run through the Prime Minister's Office, so I don't think there's that unilateral oversight or control that a minister would normally have in a department.

Mr. Irvine: No, I personally have not seen it. I haven't heard about it. I've been at the executive level for the last 15 years and I have not heard a story of the Prime Minister's Office interfering with any ministry that I'm aware of, and I've met several of the past Ministers of Veterans Affairs, and I'm quite comfortable with the authority they have.

Senator Griffin: My questions won't be as loaded, maybe.

We're hearing there needs to be an update in legislation and therefore a policy framework to reflect the 21st century. Are Veterans Affairs employees experiencing red tape barriers that limit their abilities to assist veterans? Is it easier for an allied veteran to receive services than a modern veteran, who may have served in Afghanistan, due to how the legislation is currently written?

Ms. Vaillancourt: There are concerns about the red tape. The department states that they are working to try to reduce or eliminate a bunch of the red tape. They've gone out to employees to ask how they can potentially make the process a lot easier and not have so much red tape in that.

l'impression qu'ils avaient toute la latitude voulue pour prendre les décisions nécessaires, ou devaient-ils recevoir une approbation du cabinet du premier ministre?

[Traduction]

Mme Vaillancourt : C'est une question tendancieuse.

[Français]

Le président : Sentez-vous très à l'aise de répondre. Nous sommes entre amis ici.

[Traduction]

M. Irvine : Devant une caméra de télévision.

[Français]

Le président : Ce sont tous des amis qui nous regardent à la télévision.

[Traduction]

Mme Vaillancourt : Il serait difficile, en fait, de confirmer ou non si ces décisions sont prises. Je pense que bien des choses doivent passer par le cabinet du premier ministre et qu'elles l'ont fait, alors je ne pense pas qu'on retrouve la supervision ou le contrôle unilatéral qu'un ministre aurait normalement dans un ministère.

M. Irvine : Non, je ne l'ai pas vu personnellement. Je n'en ai pas entendu parler. Je suis à la direction depuis les 15 dernières années et je n'ai pas entendu dire que le cabinet du premier ministre s'était ingéré dans les affaires d'un quelconque ministère. J'ai rencontré un certain nombre d'anciens ministres des Anciens Combattants, et je me sens très à l'aise avec le pouvoir qu'ils ont.

La sénatrice Griffin : Mes questions ne seront peut-être pas aussi chargées.

Nous entendons qu'il faut moderniser la loi et par conséquent, qu'il faut un cadre stratégique adapté au XXI^e siècle. Les fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada se heurtent-ils à une lourdeur administrative qui nuit à leur pouvoir d'aider les anciens combattants? Est-il plus facile d'obtenir des services pour un ancien combattant allié que pour un ancien combattant moderne, qui a été déployé en Afghanistan, en raison de la façon dont la loi est rédigée?

Mme Vaillancourt : Il y a de la lourdeur administrative. Le ministère affirme essayer de réduire la paperasse, d'en éliminer, et il a demandé aux fonctionnaires comment il pourrait simplifier le processus le plus possible pour qu'il soit moins lourd.

With regard to if it's easier for an allied veteran or a modern day veteran to receive services or benefits, the legislation is so intricate and there are so many pieces to the puzzle that everything that veteran did within the service must be looked at because they could fall into a multitude of different areas of other services or benefits that they may be eligible for. I wouldn't be able to specifically state whether it's easier for an allied veteran versus a modern-day veteran to obtain services.

Senator Griffin: Thank you. Has the frequent turnover at the top impacted the services for the RCMP members? How much red tape is occurring for them or being done to them?

Ms. Vaillancourt: I actually haven't heard of any concerns that have been raised through the RCMP at this point. They're not eligible for the New Veterans Charter. The RCMP declined to sign on to the New Veterans Charter. The RCMP are eligible for the pensions, the attendance allowance and the exceptional incapacity allowance, but I haven't heard any concerns raised through the RCMP as of yet.

Senator Griffin: What has been the impact on service care delivery for veterans and employees in Veterans Affairs hospitals or provincially run hospitals? Have veterans had to resort to legal action to receive the services to which they are entitled?

Ms. Vaillancourt: That's part and parcel of a campaign I'm dealing with in regard to Deer Lodge Centre because we have huge concerns with how the services are being — not delivered by the staff — but delivered through the Winnipeg Regional Health Authority and the Government of Manitoba.

With regard to legal actions, as some may be aware, Ste. Anne's Hospital transferred to the province in 2016. Since that time, we have seen and heard a decline in the care and services that the veterans were receiving in that hospital. We've heard of concerns of the working conditions for the employees who transferred from Ste. Anne's under Veterans Affairs to the provincial government.

Presently, there is a veteran who has started a class action suit at Ste. Anne's Hospital with the Quebec government. The Quebec courts have permitted an expedited trial for him, given the average age of veterans at Ste. Anne's Hospital. It is something that we're monitoring. I have been in touch with the lawyer previously regarding that aspect of things, so it is something that we are watching because it's not what was agreed to in the transfer agreement between the federal government and the Province of Quebec.

Senator Griffin: Okay, thank you. One final point, maybe. Yesterday, Senator Percy Downe, also from Prince Edward Island, spoke to an inquiry that he's initiating in the Senate. It's

Pour ce qui est de la question de savoir s'il est plus facile pour un ancien combattant allié que pour un ancien combattant moderne de recevoir des services ou des prestations, la loi est tellement complexe, il y a tellement de pièces dans le casse-tête. Il faut vérifier tout ce que l'ancien combattant a fait en service parce qu'il pourrait être admissible à une multitude de services et de prestations différentes. Je ne peux pas vraiment vous dire s'il est plus facile pour un ancien combattant allié que pour un ancien combattant moderne d'obtenir des services.

La sénatrice Griffin : Merci. Le roulement à la tête du ministère a-t-il eu des répercussions sur les services offerts aux membres de la GRC? Combien y a-t-il de paperasse pour eux?

Mme Vaillancourt : Je n'ai pas entendu parler de problèmes soulevés par les membres de la GRC jusqu'à maintenant. Ils ne sont pas visés par la Nouvelle Charte des anciens combattants. La GRC a refusé de signer la Nouvelle Charte des anciens combattants. Ses membres ont droit à la pension, à l'allocation pour soins et à l'allocation d'incapacité exceptionnelle, mais je n'ai pas encore entendu parler de problème de ce côté.

La sénatrice Griffin : Quelle en est l'incidence sur la prestation de services aux anciens combattants et sur les employés des hôpitaux des Anciens Combattants ou des hôpitaux provinciaux? Y a-t-il des anciens combattants qui ont dû s'adresser aux tribunaux pour recevoir les services auxquels ils ont droit?

Mme Vaillancourt : Cela fait partie intégrante de l'affaire du Centre Deer Lodge, dont je m'occupe, parce que nous avons d'énormes insatisfactions à l'égard des services rendus non pas par le personnel, mais par l'office régional de la santé de Winnipeg et le gouvernement du Manitoba.

Pour ce qui est des recours judiciaires, comme certains d'entre vous le savent peut-être, l'Hôpital Sainte-Anne a été intégré au réseau de la province en 2016. Depuis, nous entendons dire et nous constatons qu'il y a un déclin dans les soins et les services que les anciens combattants y reçoivent. Nous avons également entendu parler de problèmes touchant les conditions de travail des employés de l'hôpital qui relevaient d'Anciens Combattants Canada et qui relèvent désormais du gouvernement provincial.

À l'heure actuelle, il y a un ancien combattant qui a intenté un recours collectif à l'Hôpital Sainte-Anne contre le gouvernement du Québec. Les tribunaux du Québec lui ont accordé un procès accéléré, compte tenu de l'âge moyen des anciens combattants qui reçoivent des soins à l'Hôpital Sainte-Anne. Nous surveillons la situation de près. J'ai déjà communiqué avec l'avocat sur cette question, donc nous gardons l'œil ouvert, parce que ce n'est pas ce qui avait été convenu dans l'accord de transfert entre le gouvernement fédéral et la province de Québec.

La sénatrice Griffin : Très bien. Merci. Une dernière chose, peut-être. Hier, le sénateur Percy Downe, qui vient lui aussi de l'Île-du-Prince-Édouard, a parlé d'une enquête qu'il est en train

No. 58. He's calling the attention of the Senate to the regrettable failure of the Senate on occasion to perform its important duty of providing careful review of legislation. He's talking about the haste that was done when Bill C-45 was passed in 2005. It has resulted in what was noted in the recent report by the Parliamentary Budget Officer regarding the cost differential among three regimes of veterans' benefits. This, of course, happened when the New Veterans Charter replaced the Pension Act.

You're probably already aware of it, but if you're not, you may want to take a look at that document. It's available publicly, and I have an extra copy or two here. What Senator Downe is trying to do is get us in the Senate to exercise our sober second thought in a more sober and concentrated way when dealing with veterans, for instance, and also rather than simply standing and repeating platitudes in the days before Remembrance Day every year, let us work to remember them in our actions rather than empty words. I'm 100 per cent in agreement with my colleague on that. That doesn't require a comment. I'm just making a statement, but if you want to comment, that's fine too.

Mr. Irvine: I'd like to get a copy of that, please.

Senator Griffin: Okay.

Senator Wallin: I don't know how many times we've seen headlines like the ones last week that the Liberal plan offers less to many vets, says the budget watchdog. This is the report of the Parliamentary Budget Officer. So he has looked at everything that has gone on since the imposition of the New Veterans Charter and has concluded I think what we all know, but it's really troubling when you see it, that today's benefits for veterans are less generous than they used to be — so to your point, Senator Griffin.

But more troubling than that is that they are less beneficial and less generous to the most severely injured of our veterans. He goes on to point out that this is going to continue to be an issue because the cost of righting that system would be some \$40 billion as opposed to the cost right now, which is about \$22 billion.

So when you look at it in those terms, then governments act to do generally what costs them less. Can I have your views on his report and on what you think the comparison of those numbers actually mean? Do you think the government is going to deliver on this promise, given the proximity to elections and deficits?

de déclencher au Sénat. C'est la cinquante-huitième. Il veut attirer l'attention du Sénat sur son inaptitude regrettable, parfois, de s'acquitter de son devoir important d'effectuer un examen attentif des lois. Il parle de la hâte avec laquelle le projet de loi C-45 a été adopté en 2005. C'est ce qui a causé les problèmes relevés dans le récent rapport du directeur parlementaire du budget concernant les différences entre les coûts de trois régimes de prestations pour les anciens combattants. Bien sûr, tout cela est arrivé quand la Nouvelle Charte des anciens combattants est venue remplacer la Loi sur les pensions.

Vous êtes probablement déjà au courant, mais si vous ne l'êtes pas, vous devriez peut-être jeter un coup d'œil à ce document. Il est accessible au public, et j'en ai un ou deux exemplaires supplémentaires ici. Le sénateur Downe essaie de faire en sorte que les sénateurs puissent exercer leur second examen objectif de façon plus objective et concentrée lorsqu'il s'agit des anciens combattants, par exemple, plutôt que de simplement être là pour répéter des platitudes les jours qui précèdent le jour du Souvenir tous les ans. Efforçons-nous de nous les rappeler par nos actes plutôt que par des paroles creuses. Je suis d'accord à 100 p. 100 avec mon collègue à ce sujet. Vous n'avez pas à réagir à cela. Je fais simplement une affirmation, mais si vous voulez commenter la chose, c'est très bien aussi.

M. Irvine : J'aimerais en avoir un exemplaire, s'il vous plaît.

La sénatrice Griffin : D'accord.

La sénatrice Wallin : Je ne sais pas combien de fois nous avons vu dans les journaux des titres comme celui de la semaine dernière parce que le chien de garde du budget affirme que le plan libéral en offre moins à de nombreux anciens combattants. C'est le rapport du directeur parlementaire du budget. Il a examiné tout ce qui s'est passé depuis l'imposition de la Nouvelle Charte des anciens combattants et en a attiré les conclusions que nous connaissons tous, je crois, mais c'est vraiment troublant de voir que les prestations que touchent les anciens combattants aujourd'hui sont moins généreuses qu'avant, donc cela revient à ce que vous disiez, sénatrice Griffin.

Toutefois, il y a plus troublant encore, parce qu'elles sont moins généreuses pour les anciens combattants les plus gravement blessés. Il poursuit en disant que le problème n'est pas près de se régler, parce qu'il nous en coûterait 40 milliards de dollars pour rectifier le tir, plutôt que les 22 milliards de dollars qu'il nous en coûte actuellement.

Donc, de ce point de vue, les gouvernements optent généralement pour ce qui leur coûte le moins cher. Puis-je connaître votre point de vue sur son rapport et savoir ce que ces comparaisons de chiffres veulent vraiment dire, selon vous? Croyez-vous que le gouvernement tiendra sa promesse, compte tenu des élections imminentes et des déficits qu'il accuse?

Steven Clark, Director of Corporate Services, Royal Canadian Legion: Thank you very much, senator. Absolutely, we expect that the government will deliver on that promise, but the form that it's going to take may not be what certain veterans are expecting.

We know from the Parliamentary Budget Office report that approximately 3 to 5 per cent of veterans will be worse off under Pension for Life than they are currently. It is something that veterans have been pushing for for quite some time since the New Veterans Charter, now the new Well-being Act, has come into force, but we know it's not going to advantage every veteran.

That's something the Legion will continue to push for, to make sure that no veteran is disadvantaged. There's still work to be done. It's progress. There potentially will be Pension for Life. We're anticipating that that will still come into play. We're hoping the revolving door of ministers will not result in decision paralysis within Veterans Affairs, that decisions will continue to be made to support veterans. We'll wait to see what happens April 1. We have no indication there will be any delay. We anticipate it will come into force. We'll see what the actual implementation looks like come that date.

Senator Wallin: If that implementation goes ahead, as you want it to and anticipate it will, do you think the issue of the severely injured will be dealt with?

Mr. Clark: I can't speak with certainty, but I fear it will not be dealt with prior to the implementation, and it will still be something that has to be advocated for towards the department. It's not a situation that any veteran should be put into, to get a program that disadvantages you. That's something that the Legion will continue to push towards, but I anticipate that, yes, there will be those who will see less.

Senator Wallin: Ms. Vaillancourt, do you want to comment on that?

Ms. Vaillancourt: Well, I don't have many comments on that because I have a meeting after this where I'm getting a briefing on where things are at with the PFL. I agree that there are some disadvantages there, and it is something we're watching.

Some of the employees who work at Veterans Affairs Canada are veterans as well, and some of them do have service-related injuries. It is something that we are cognizant of and are watching. Once I have my meeting this afternoon, we will be going back to ensure that the implementation is happening.

Steven Clark, directeur, Services d'entreprise, Légion royale canadienne : Merci infiniment, sénatrice. Absolument, nous nous attendons à ce que le gouvernement tienne sa promesse, mais elle ne prendra pas nécessairement la forme à laquelle s'attendent certains anciens combattants.

Nous savons, grâce au rapport du directeur parlementaire du budget, que le sort de 3 à 5 p. 100 des anciens combattants empirera en vertu du nouveau régime Pension à vie. C'est une chose que les anciens combattants réclamaient depuis très longtemps, depuis la Nouvelle Charte des anciens combattants, mais la nouvelle Loi sur le bien-être des vétérans est maintenant en vigueur, et nous savons qu'elle n'avantagera pas tous les anciens combattants.

La Légion continuera d'insister pour qu'aucun ancien combattant ne soit désavantagé. Il y a encore du pain sur la planche. Les choses progressent. Il devrait y avoir une pension à vie. Nous nous attendons à ce que cela entre toujours en jeu. Nous espérons que le roulement de ministres ne créera pas de paralysie décisionnelle au ministère, que les ministres continueront tout de même de prendre des décisions pour venir en aide aux anciens combattants. Nous verrons ce qui se passera le 1^{er} avril. Rien ne nous indique qu'il y aura des retards. Nous nous attendons à ce que la loi entre en vigueur comme prévu. Nous verrons de quoi il s'agit la mise en œuvre à partir de là.

La sénatrice Wallin : Si la loi est mise en œuvre comme vous le souhaitez et comme vous vous y attendez, croyez-vous que le gouvernement trouvera une solution pour ceux qui sont les plus gravement blessés?

M. Clark : Je ne peux pas en être certain, mais j'ai peur qu'il n'y ait pas de solution pour eux avant la mise en œuvre et qu'il faille toujours faire des pressions sur le ministère pour qu'il fasse quelque chose. Aucun ancien combattant ne devrait être placé dans cette situation et se faire imposer un programme qui le désavantage. La Légion continuera d'exercer des pressions, mais nous nous attendons à ce qu'effectivement, il y en ait qui en auront moins.

La sénatrice Wallin : Madame Vaillancourt, voulez-vous dire quelque chose à ce sujet?

Mme Vaillancourt : Eh bien, je n'ai pas de commentaires à faire à ce sujet, parce que j'ai une réunion juste après celle-ci, où l'on m'informerait de l'évolution du dossier de la Pension à vie. Je conviens qu'il y a des personnes qui seront désavantagées, et je vous assure que nous suivons la situation de près.

Certains employés au service d'Anciens Combattants Canada sont eux-mêmes des anciens combattants aussi et plusieurs souffrent de blessures liées au service militaire. Nous sommes au courant de la situation et nous la suivons de près. Après ma rencontre de cet après-midi, nous nous assurerons que ces mesures seront mises en œuvre comme prévu.

We haven't heard of any delays in the implementation of PFL with the turnover of ministers as of yet. Even this week our staff has been out obtaining training, and they're getting more training next week on the PFL and its implementation.

Senator Wallin: There have been court cases on this for the last 10 years. Is it your understanding that the most severely disabled have been getting less than they would have been entitled to under the old system?

Ms. Vaillancourt: I think so, yes.

Senator Wallin: Thank you.

Senator Richards: This is a local question. It's a particular question because I remember the Legion when I was a kid and the officers' mess.

Does the upkeep of a local Legion come from dues from local membership, or is there money from Veterans Affairs allotted to the local Legions? If so, how much? If not, why not, for the membership to keep going and be viable?

Mr. Irvine: The Royal Canadian Legion is membership-driven. All the dues we collect from across the country run the organization. We do not accept any money from government or from anyone outside of the grant process for repairs and that.

Senator Richards: No money from Veterans Affairs, sir?

Mr. Irvine: No, sir.

Senator Richards: That's the way you wish to have it?

Mr. Irvine: Absolutely. That way nobody can hold us by saying, "We are giving you money, but we want you to do this." We are completely independent.

Senator Richards: Fair enough.

Senator McIntyre: Can I have your thoughts on the issue of wait estimates? My understanding is that Veterans Affairs is aiming for realistic wait estimates; in other words, it's looking to extend the amount of time that officials have to respond to veterans seeking various benefits and support for their service-related injuries.

How do we solve this problem? Is it more resources, for example, Ms. Vaillancourt?

Nous n'avons pas entendu parler de retard dans la mise en œuvre du programme de la Pension à vie, malgré le roulement de ministres. D'ailleurs, cette semaine même, notre personnel reçoit de la formation, et il en recevra encore la semaine prochaine, sur la Pension à vie et sa mise en œuvre.

La sénatrice Wallin : Il y a eu diverses poursuites à ce sujet depuis une dizaine d'années. Selon votre interprétation, est-il vrai que les personnes les plus gravement invalides recevront moins sous le régime du nouveau système que de l'ancien?

Mme Vaillancourt : Je pense que oui.

La sénatrice Wallin : Merci.

Le sénateur Richards : Je vous pose une question d'une perspective locale. Elle est particulière, parce que je me souviens de la Légion, quand j'étais enfant, et du mess des officiers.

Les services d'une Légion locale sont-ils financés par les frais d'adhésion locaux ou les Légions locales reçoivent-elles de l'argent d'Anciens Combattants Canada? Dans l'affirmative, combien? Dans la négative, pourquoi? Pour que les gens continuent d'y adhérer et que la Légion demeure viable?

M. Irvine : La Légion royale canadienne est vraiment animée par ses membres. Toutes les cotisations perçues au pays servent à administrer l'organisation. Nous n'acceptons pas un sou du gouvernement ni de quiconque, à part des subventions pour réparations et ce genre de chose.

Le sénateur Richards : Vous ne recevez pas d'argent d'Anciens Combattants Canada, monsieur?

M. Irvine : Non, monsieur.

Le sénateur Richards : C'est ce que vous souhaitez?

M. Irvine : Absolument. De cette façon, personne ne peut venir nous dire : « Nous vous donnons de l'argent, mais nous voulons que vous fassiez ceci ou cela. » Nous sommes complètement indépendants.

Le sénateur Richards : Je comprends.

Le sénateur McIntyre : Pourrais-je savoir ce que vous pensez de l'estimation du temps d'attente? Je crois comprendre que le ministère souhaite établir des estimations réalistes; autrement dit, il allongera le temps octroyé aux fonctionnaires pour répondre aux anciens combattants qui demandent des prestations et services pour des blessures liées au service militaire.

Comment résoudre ce problème? Est-ce surtout un problème de ressources, par exemple, madame Vaillancourt?

Ms. Vaillancourt: It is absolutely the need for more resources. Right now, there are backlogs, and it becomes a political issue that the wait times are too extreme for some of our veterans, especially when they're facing end-of-life situations.

What ends up happening with wait times, staff are asked to do overtime, or they're directed to do overtime to help clear up that backlog. If we had more staff in place in those sections that do make the decisions and render decisions on applications, I don't think the wait times need to be extended. The veterans shouldn't be waiting for their services and benefits.

Senator McIntyre: So one solution is investing more resources?

Ms. Vaillancourt: Investing more resources, yes. Veterans Affairs, as you know, took a huge hit and cuts to our resources a number of years ago. We're still not back to where we need to be to meet that service aspect.

Senator McIntyre: Ms. Bond, any comments on the questions raised by the senators?

Nujma Bond, Manager, Corporate Communications, Royal Canadian Legion: Yes. I was going to say, in fact, on the question of how to improve things, one thing that would be an immediate solution is an increase in the number of adjudicators. That I know through our conversations with our veteran services department colleagues who are dealing with this backlog in their own way.

Another real problem is in the area of communication. We hear quite often from veterans who are not understanding the changes to programs that are happening. How will Pension for Life affect them? They don't get it. If we can advocate for more clarity in terms of Pension for Life when it comes into effect on April 1, how it will affect that veteran in plain, simple terms that they can understand, this is something that we're hearing a lot, and we have been hearing a lot.

Back to one of the things that our president, Mr. Irvine, talked about: We are really advocating for the cradle-to-grave philosophy, so intake to retirement. How are we looking after our veterans? Are we doing it well? Whatever format that takes, it needs to happen. We're hearing time and again that it's not happening in the way we should be honouring our veterans.

Mr. Irvine: I don't have all the statistics on the wait times, but I have heard horror stories over the years about them. I can tell you that my service officers right across the country are

Mme Vaillancourt : Absolument, nous avons besoin de plus de ressources. En ce moment, il y a un arriéré, et les temps d'attente sont en train de devenir un enjeu politique, ils sont trop extrêmes pour certains anciens combattants, surtout ceux qui s'approchent de leur fin de vie.

Ce qui finit par arriver, c'est qu'on demande au personnel de faire du temps supplémentaire, ou qu'on l'exige, pour essayer d'éliminer l'arriéré. S'il y avait plus de personnel au sein des unités qui prennent les décisions sur les demandes, je ne crois pas qu'il serait nécessaire d'allonger le temps d'attente. Les anciens combattants ne devraient pas avoir à attendre pour recevoir des services et des prestations.

Le sénateur McIntyre : L'une des solutions consisterait donc à y investir davantage de ressources?

Mme Vaillancourt : À y investir davantage de ressources, exactement. Comme vous le savez, le ministère a été durement touché par les coupes dans ses ressources, il y a quelques années. Nous n'avons toujours pas retrouvé un équilibre pour répondre aux besoins de services.

Le sénateur McIntyre : Madame Bond, avez-vous des commentaires à faire sur les questions posées par les sénateurs?

Nujma Bond, gestionnaire, Services de communication intégrés, Légion royale canadienne : Oui. En fait, j'allais dire, concernant la façon dont nous pouvons améliorer les choses, qu'une des solutions immédiates consisterait à augmenter le nombre d'arbitres. Je le sais de nos conversations avec nos collègues du ministère des services aux anciens combattants qui sont confrontés à leur façon à cet arriéré.

Il y a aussi toute la sphère des communications, qui est vraiment problématique. Les anciens combattants nous disent très souvent qu'ils ne comprennent pas les changements apportés aux programmes. Comment seront-ils touchés par le programme Pension à vie? Ils ne le comprennent pas. Si nous pouvions réclamer une plus grande clarté sur la Pension à vie quand elle entrera en vigueur, le 1^{er} avril, sur la façon dont elle touchera les anciens combattants, en termes simples et clairs, pour qu'ils comprennent bien, cela répondrait à un besoin dont nous entendons beaucoup parler.

Pour revenir à l'une des choses dont notre président, M. Irvine, parlait, nous réclavons vraiment une philosophie du berceau à la tombe, c'est-à-dire de l'enrôlement jusqu'à la retraite. Comment nous occupons-nous de nos anciens combattants? Le faisons-nous bien? Nous devons nous en occuper, quelle que soit la forme que prennent les services. Nous entendons à répétition que nous n'honorons pas nos anciens combattants comme il se doit.

M. Irvine : Je n'ai pas toutes les statistiques sur le temps d'attente, mais j'ai entendu des histoires d'horreur à ce sujet ces dernières années. Je peux vous dire que mes agents d'entraide

overbooked. They're doing an awful lot of work. They get paid for that, in some cases, but a lot of our branch service officers don't get paid. A lot of it is voluntary.

In Ottawa our service bureau is doing dozens of cases on a weekly basis. This has increased over the last two to three years tremendously. I can only imagine what's happening in Charlottetown. If our workload has increased 50 per cent, 100 per cent in the last two years, so has the VAC's.

Mr. Clark: I would agree. The important thing is, as mentioned before, what we have to focus on within the Department of Veterans Affairs is assisting those veterans who need the help and benefits. If what that takes is additional resources to the front-line people who have that interaction with those veterans to make sure that their pension and benefit requests are processed, that's what we need to do.

There are other important things that the department is involved with as well, but what the department needs to do is focus on their primary task and that is looking after veterans.

Senator Griffin: We're asking you a lot of questions today, but it's because we're concerned. We're not trying to put anyone on the spot. You've made some great recommendations. I'll just quickly summarize some of my main points. I may have missed some, but others will have caught them.

The recommendation is to invest more resources in the department, especially front-line people; increase the number of adjudicators; have better communication so veterans understand the programs that are available to them; and cradle-to-grave or intake-to-retirement care. Those are some of the highlights.

Is there anything else you would like to see either this committee recommend or anyone, for that matter, to the Government of Canada in regard to veterans?

Mr. Irvine: I do. I was going to do a summary, but it fits right in. Some of the Legion's top concerns for today: streamlining of DND and VAC; the continual changeover program system-wise; better transition process for veterans; national service dog guidelines; wait times for claims; homelessness strategy; research into items that directly affect veterans, i.e., cannabis research; and better support for families and their caregivers.

sont débordés, partout au Canada. Ils travaillent énormément. Certains sont payés pour cela, mais bon nombre de nos agents d'entraide de filiale ne sont pas payés. Ils travaillent en grande partie bénévolement.

À Ottawa, notre bureau de service traite des dizaines de dossiers chaque semaine. Le volume de demandes a énormément augmenté depuis deux ou trois ans. J'ai peine à imaginer la situation à Charlottetown. Si notre charge de travail a augmenté de 50 p. 100 ou de 100 p. 100 depuis deux ans, c'est la même chose au ministère.

M. Clark : Je suis d'accord. L'important, comme je l'ai déjà mentionné, c'est avant tout de venir en aide aux anciens combattants qui ont besoin de services et de prestations, et ce doit être la priorité du ministère des Anciens Combattants. S'il faut des ressources supplémentaires en première ligne pour interagir avec les anciens combattants et veiller à ce que leurs demandes de pension et de prestations soient traitées, alors nous devons embaucher.

Il y a d'autres choses importantes que fait le ministère, mais sa plus grande priorité doit être sa mission première, c'est-à-dire de s'occuper des anciens combattants.

La sénatrice Griffin : Nous vous posons beaucoup de questions aujourd'hui, mais c'est que nous sommes inquiets. Nous ne voulons mettre personne dans l'embarras. Vous avez fait d'excellentes recommandations. Je résumerai brièvement les principales. Il m'en manque peut-être quelques-unes, mais d'autres les auront notées.

Vous nous recommandez d'investir davantage de ressources dans le ministère, particulièrement en personnel de première ligne; d'augmenter le nombre d'arbitres; d'améliorer la communication pour que les anciens combattants comprennent bien les programmes auxquels ils ont droit; de favoriser une approche du berceau à la tombe ou de l'enrôlement à la retraite. Ce sont les grandes lignes.

Y a-t-il quelque chose d'autre que vous aimeriez voir notre comité recommander au gouvernement du Canada à l'égard des anciens combattants, notre comité ou n'importe qui d'autre, en fait?

M. Irvine : Oui. J'allais vous présenter un résumé, mais cela tombe à point. Voici quelques-unes des principales préoccupations de la Légion pour aujourd'hui : simplifier les processus du MDN et d'ACC; mettre en place un programme destiné à assurer la continuité dans le système lorsqu'il y a des changements à la tête du ministère; améliorer le processus de transition pour les anciens combattants; établir des lignes directrices nationales sur les chiens aidants; raccourcir le temps d'attente pour le traitement des demandes; adopter une stratégie sur l'itinérance; étudier tout ce qui touche directement les anciens combattants, comme le cannabis; et, enfin, offrir un meilleur soutien aux familles et aux aidants naturels.

Senator Griffin: You're going faster than I can write them. I'm depending on the blues from the meeting to have all of that. Thank you very much.

Senator Wallin: I would like to come back to that issue briefly of wait times, and thank you. I am a volunteer service officer for Branch 62 in Wadena. I can hear the complaints from the local vets who don't use computers, whose family is far away, but I can't take their concern directly to VAC. First, I have to go to the provincial service officer, and then can you describe for us briefly the process there? What's the lag time there if you're bringing up a vet's case on their behalf?

Mr. Clark: Sometimes it depends on the particular veteran. Some veterans could be red-circled because of the particular situation they're in, so they get processed more quickly. I don't want to negate any condition, but if it's a claim such as hearing loss or tinnitus, it doesn't require the extent of medical involvement that other claims may have, so perhaps those claims could be moved through quicker.

We are finding that those claims that are quite involved, that do have the investigation that's needed, the medical conditions that do exist, the serious conditions, that are taking quite some time, so, yes as a volunteer branch service officer — and thank you very much for that, you are working the front line and assisting the veterans in your community — you work with your provincial command who liaises with Veterans Affairs. The provincial command service officers do have the ability to go into the client service delivery network, so they are able to access those individual files and see the progress that is happening on individual files. But, unfortunately, it still does rely upon the processing that is happening within Veterans Affairs.

Senator Wallin: Ms. Vaillancourt, what happens? Do you treat a request that comes from a provincial command service officer any differently than a veteran picking up the phone and calling P.E.I.?

Ms. Vaillancourt: I'm not sure if it's treated differently. When I was in the office and working closely with the Legion, we didn't necessarily treat them differently.

It was based on the needs of the veteran. If the veteran had cancer and needed to make that claim quickly, we were able to get that through the red-circling process that is in place, but it wasn't that if it came from the Legion it got higher priority than a veteran phoning. It is based on the needs.

La sénatrice Griffin : Vous allez plus vite que je ne peux noter. Je me fierai à la transcription de la réunion pour en avoir la liste complète. Merci beaucoup.

La sénatrice Wallin : J'aimerais revenir brièvement à la question du temps d'attente. Je vous remercie, d'ailleurs. Je suis agente d'entraide bénévole pour la filiale 62, à Wadena. Je recueille les plaintes des anciens combattants des environs qui ne savent pas utiliser un ordinateur et dont la famille est loin, mais je ne peux pas entrer leurs demandes directement dans le système d'ACC. Premièrement, je dois m'adresser à l'agent d'entraide provincial, puis pouvez-vous nous décrire brièvement le processus à partir de là? Quel est le temps d'attente quand on soumet la demande d'un ancien combattant en son nom?

M. Clark : Cela dépend parfois de la personne. Certains anciens combattants peuvent être traités en priorité en raison de leur situation particulière, et leur demande sera traitée plus vite. Je ne voudrais sous-estimer aucune condition que ce soit, mais, dans le cas d'une perte auditive ou d'acouphènes, par exemple, nous n'avons pas besoin d'autant d'interventions des médecins que dans d'autres cas, donc ce genre de demande pourrait peut-être être traité plus vite.

Nous constatons que les demandes les plus coûteuses, dans lesquelles il faut des vérifications approfondies, il y a des problèmes médicaux à prendre en considération, des problèmes graves, il faut plus de temps, donc oui, à titre d'agent d'entraide de filiale bénévole, vous devez travailler avec la direction provinciale, qui fera le lien avec Anciens Combattants Canada. D'ailleurs, je vous remercie infiniment de ce travail, vous intervenez en première ligne pour aider les anciens combattants de votre communauté. Les agents d'entraide de la direction provinciale peuvent accéder au réseau de prestation des services aux clients, donc ils peuvent accéder à leur dossier pour voir comment ils avancent. Malheureusement, tout dépend toujours du traitement de la demande par le ministère.

La sénatrice Wallin : Madame Vaillancourt, qu'est-ce qui se passe? Quand vous recevez une demande d'un agent d'entraide de la direction provinciale, la traitez-vous différemment de celle d'un ancien combattant qui prendrait le téléphone pour appeler lui-même à l'Île-du-Prince-Édouard?

Mme Vaillancourt : Je ne suis pas certaine qu'elle soit traitée différemment. Quand je travaillais dans le bureau, en collaboration étroite avec la Légion, nous ne les traitions pas nécessairement différemment.

Le traitement dépendait des besoins de l'ancien combattant. Si une personne était atteinte du cancer et avait besoin qu'on traite sa demande rapidement, nous pouvions l'encercler en rouge, selon le processus établi, mais la demande n'était pas jugée prioritaire, parce qu'elle venait d'un appel direct d'un ancien combattant plutôt que de la Légion. Elle l'était en raison des besoins.

Senator Wallin: And do you feel that relationship works?

Ms. Vaillancourt: I think that the relationship, when I was there and I haven't heard of any concerns from across the country in regard to working relationships between Legion and VAC staff, so I think that it is still a good working relationship there.

Senator Wallin: Thank you.

[*Translation*]

The Chair: As we are in an election year, regardless of what government will be elected, you can hope that you will have a Minister of Veterans Affairs who will listen to you, at least for the next four years.

I want to thank our guests and our senators. I will adjourn the subcommittee's meeting on that note. Thank you very much.

La sénatrice Wallin : Avez-vous l'impression que cette relation fonctionne?

Mme Vaillancourt : Je pense que la relation est bonne, elle l'était quand j'étais là, et je n'ai pas entendu les employés de la Légion ni d'ACC se plaindre de mauvaises relations de travail entre eux, donc je pense qu'ils ont toujours une bonne relation de travail.

La sénatrice Wallin : Merci.

[*Français*]

Le président : Étant donné que nous sommes dans une année électorale, peu importe le gouvernement qui sera élu, vous pouvez espérer que vous aurez un ministre des Anciens Combattants qui sera à votre écoute, du moins pour les quatre prochaines années.

Je tiens à remercier nos invités et nos sénateurs et, sur ce, je conclus la séance du sous-comité. Merci beaucoup.

WITNESSES

Union of Veterans' Affairs Employees:

Virginia Vaillancourt, National President.

Royal Canadian Legion:

Thomas D. Irvine, Dominion President;

Steven Clark, Director of Corporate Services;

Nujma Bond, Manager, Corporate Communications.

TÉMOINS

Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants :

Virginia Vaillancourt, présidente nationale.

Légion royale canadienne :

Thomas D. Irvine, président national;

Steven Clark, directeur, Services d'entreprise;

Nujma Bond, gestionnaire, Services de communication intégrés.