

[Text]

Mr. D. K. Ward (Chief Pensions Advocate, Bureau of Pensions Advocates, Department of Veterans Affairs): It may not be a very good analogy, Mr. Chairman, but on occasion the dog that is wounded or hurt does turn and bite the people who are trying to assist him but it is usually an instinctive reaction and not on a continuing basis. We do have clients who get very disgusted with our efforts on their behalf but it is an instinctive reaction because they are seeking assistance and they have an inborn resentment. Our chaps are pretty good at dealing with this situation and if it does not work we tend to try to have some other advocate move in and take over the case. I cannot really say it is a problem.

Mr. Robinson: Is there a counselling service in this area?

Mr. Ward: Oh, yes. We have 18 offices right across the country, Mr. Chairman.

The Vice-Chairman: Mr. MacFarlane.

Mr. MacFarlane: I did not expect Mr. Robinson to destroy the order of the meeting.

The Vice-Chairman: I think he was carried away with his interest at the moment.

Mr. MacFarlane: I appreciate the problems mentioned but I used the word sensitivity in a very definite way. I am thinking of a case where a person has been reviewed twice and the third time says, "Well, I am going to have to go back to see the same guy and he is going to tell me to go into the other room, take off my coat, and he is going to tell me I am all right". You say, "Well, no, this person is obviously, maybe he is just irritated". So you take the time to contact him and say "Maybe you should see another person". The third time he sees the same person. I suggest there is a lack of sensitivity in that area; there is an attempt by someone to win a case. Maybe he is wrong, maybe the advocate is wrong. I appreciate the fact that you say he probably should get a chance at someone else—see whether he bites them or not. It is not a criticism of the department but it is a sensitivity we are going to have to be aware of. As they get older there are so few of them, as you say, who take exception that if we do find them taking exception we probably should take a look.

I am very pleased that the welfare services have changed to veterans services. I would like to respectfully suggest to the Minister and the department that this would be an excellent opportunity, since the term has changed and educational assistance comes under that—I know the department has attempted to in the past—to try to show attention to some youth particularly the young who are of veterans who were killed during the war and so forth. I wonder if we have related to the youth enough. I wonder if they could not tell us some things now that we do not know. As veterans we say, well, this is what happens to a veteran. I wonder if those who have been the sons and daughters of veterans might not be valuable in an informative way, to tell us what it is like and what requirements they felt were within that family, now that they are a little older. Maybe they would be a good information source for us. What I am trying to say is that we cannot allow the veteran to disappear from history just because of time, just because they pass away from us. It is very, very possible as I remember in university to go to a remembrance service and find that now the service only has maybe four officials from the university and maybe 15 students, and to suddenly discover that there is a student who you know by face

[Interpretation]

M. D. K. Ward (Chef avocat-conseil des Pensions, bureau de services juridiques des pensions, ministères des Affaires des anciens combattants): L'analogie n'est peut-être pas excellente, monsieur le président, mais il arrive parfois que le chien blessé morde la main de celui qui tente de l'aider, même si c'est habituellement par instinct, mais non pas une réaction continue. Certains de nos clients sont tout à fait dégoûtés des efforts que nous faisons à leur intention mais c'est par instinct, car nous tentons de les aider, mais le ressentiment est inné chez eux. Notre personnel se montre assez compétent dans ce genre de situations mais si rien ne va, nous confions ces personnes à d'autres avocats. Mais je ne crois pas qu'il s'agisse d'un problème.

M. Robinson: Est-ce qu'il existe un service de consultation?

M. Ward: Certainement. Nous avons 18 bureaux répartis dans tout le pays, monsieur le président.

Le vice-président: Monsieur MacFarlane.

M. MacFarlane: Je ne m'attendais pas à ce que M. Robinson perturbe la réunion.

Le vice-président: Son intérêt l'a emporté.

M. MacFarlane: Je comprends les problèmes dont on a parlé, mais j'ai parlé de sensibilité de façon très précise. Je pense par exemple à une personne dont on a revu le cas deux fois et qui la troisième fois déclare «bon, je dois retourner voir le même type qui me dira de passer dans l'autre pièce, de retirer mon manteau, et qui me dira ensuite que je vais très bien». Vous me répondez: «elle n'est peut-être qu'irritée». Donc, vous entrez en communication avec elle et lui proposez de voir un autre médecin. La troisième fois, elle rencontrera encore la même personne. Il y a un manque de sensibilité à cet égard; quelqu'un tente de gagner une cause, peut-être que c'est l'ancien combattant qui a tort, mais peut-être aussi que c'est l'avocat. J'apprécie le fait que vous proposez de le faire examiner par une autre personne, pour voir s'il la mordra ou non. Je ne critique pas votre ministère, mais il faut qu'on se rende compte. Comme vous l'avez dit tout à l'heure, très peu d'entre eux se plaignent, mais lorsqu'ils le font, il faudrait peut-être y voir.

Je suis heureux de voir que les services du bien-être se nomment maintenant les Services aux anciens combattants. Puisque l'on a modifié le nom de ce service et que l'aide à l'éducation en relève, il serait peut-être bon, comme le ministère a tenté de le faire par le passé, de s'occuper de certains jeunes, notamment des orphelins des anciens combattants qui sont tombés pendant la guerre et ainsi de suite. Je me demande si l'on s'est occupé suffisamment de ces jeunes. Ils pourraient peut-être nous révéler certaines choses. En notre qualité d'anciens combattants, nous sommes en mesure de dire ce qui arrive à un ancien combattant. Cependant, les enfants des anciens combattants pourraient peut-être nous renseigner sur la situation et sur leurs besoins à l'époque, maintenant qu'ils ont grandi. Ils pourraient peut-être nous fournir de précieux renseignements. J'essaie simplement de dire que nous ne pouvons rayer les anciens combattants de l'histoire tout simplement parce qu'ils sont morts. Par exemple, il arrive parfois que, lors d'une cérémonie commémorative dans une université où il n'y a peut-être que 4 représentants de l'université et 15 étudiants, on ait l'impression de reconnaître un étudiant sans pouvoir l'identifier, et qu'on se rende compte qu'il est l'enfant d'un ancien combattant mort à la