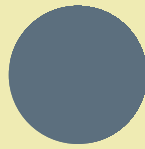


Ombudsman

Défense nationale
et Forces canadiennes



National Defence
and Canadian Forces



2015
2016
RAPPORT
ANNUEL

CONTACTEZ-NOUS

EN LIGNE : www.ombudsman.forces.gc.ca

**FORMULAIRE DE
PLAINTE SÉCURISÉ EN
LIGNE :** www3.ombudsman.forces.gc.ca/ocf_f.php

TÉLÉPHONE : 1-888-828-3626

TÉLÉCOPIEUR : 1-877-471-4447

COURRIER : Bureau de l'Ombudsman du Ministère de la Défense nationale et
des Forces canadiennes 100, rue Metcalfe, 12^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

COURRIEL : ombudsman-communications@forces.gc.ca (information non
confidentielle seulement)

TWITTER : @DND_CF_Ombudsman

Le 23 juin 2016

L'Honorable Harjit S. Sajjan, c.p., OMM, MSM, CD, député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice MGén George R. Pearkes
101 promenade du Colonel-By
13e étage, tour nord
Ottawa (Ontario)
Canada

Monsieur le Ministre,

Je suis heureux de vous présenter le Rapport Annuel 2015-2016 du Bureau de l'Ombudsman du Ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Ce rapport donne une vue d'ensemble de nos activités du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

Conformément à l'alinéa 38(2)(a) des Directives ministérielles, soyez avisés que nous avons l'intention de publier ce rapport lorsque 60 jours se seront écoulés après la date indiquée.

Veillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Gary Walbourne
Ombudsman du Ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN.....	1
UN BUREAU QUI A LE POUVOIR D'AIDER.....	2
BILAN DE L'ANNÉE.....	5
CAS INDIVIDUELS	5
ENQUÊTES SYSTÉMIQUES.....	8
ENQUÊTES GÉNÉRALES	16
RELATIONS AVEC LES CLIENTS POTENTIELS ET LES INTERVENANTS	17
PRIORITÉS ORGANISATIONNELLES ET INITIATIVES	22
CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN	24
MENTION D'HONNEUR LIZ HOFFMAN.....	27
APPENDICE I – TRAITEMENT DES DOSSIERS	30
APPENDICE II – RAPPORT FINANCIER.....	31
NOS RÉUSSITES SONT VOS RÉUSSITES	32
TÉMOIGNAGES	34

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

L'année qui vient de se terminer fut une année occupée et productive pour le Bureau de l'Ombudsman. Le nombre de dossiers, par exemple, a connu une hausse de 25 pour cent par rapport à l'année précédente. Pourquoi?

Difficile de mettre le doigt sur les raisons exactes, par contre, je peux affirmer que nous avons fait un effort concerté pour faire mieux connaître nos services aux membres de l'équipe de la Défense. De plus, le Ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes ont republié différents documents d'information que nous avons déjà publiés sur notre site Web. Ces documents servent à aider nos clients à s'y retrouver dans nos programmes et nos processus, ce qui autrement peut être ardu.

Nous avons également accru nos activités de mobilisation dans l'ensemble du pays auprès des membres de la Force régulière, de la Force de réserve, des Rangers canadiens, des employés civils de la Défense nationale et des familles. Je me suis moi-même entretenu avec des milliers d'entre eux. J'ai aussi eu l'occasion de témoigner devant des comités parlementaires et sénatoriaux, et de rencontrer des députés et des sénateurs de tous les partis. J'ai eu des rencontres très productives avec les ministres de la Défense et des Anciens Combattants. Mon bureau s'entretient régulièrement à propos d'une variété de questions avec les bureaux du Ministre de la Défense et du Chef d'état-major de la Défense.

Nous avons publié quatre rapports d'enquête systémique au cours de l'année : deux sur les réservistes, un sur les commissions d'enquête et un sur l'explosion d'une grenade au camp de cadets de Valcartier en 1974. Voici une liste de choses que nous avons ajoutées à notre site Web et qui se sont avérées très populaires selon le trafic généré :

Vidéos :

- Êtes-vous libéré des Forces armées canadiennes pour des raisons médicales?
- La transition vers la vie civile
- De quelle façon avons-nous aidé la communauté de la Défense au cours de l'année 2014-2015?
- Que dois-je faire si je suis insatisfait d'une plainte que j'ai faite à l'aide d'un autre mécanisme?
- Qu'est-ce qu'une commission d'enquête?

Documents d'information :

- La Première réserve
- Votre transition à la vie civile – Les trois phases de la libération pour des raisons médicales
- Incidence de la Loi sur l'embauche des anciens combattants sur les militaires libérés pour raisons médicales
- Kijiji Canada affiche maintenant des emplois offerts aux anciens combattants
- Prenez le contrôle de votre retraite dès le début de votre carrière
- Voyager avec un chien de service psychiatrique ou un animal de soutien émotionnel : Guide à l'intention des membres et anciens combattants des Forces armées canadiennes
- Liste de vérification à l'intention des membres des Forces armées canadiennes et des anciens combattants voyageant avec un animal aidant
- L'ABC des affectations militaires

M. Gary Walbourne, MBA, CHRP, CPA, CMA

Ombudsman

UN BUREAU QUI A LE POUVOIR D'AIDER

Indépendants et impartiaux, nous nous consacrons au traitement équitable de tous

Le Bureau de l'Ombudsman a été fondé en 1998 pour accroître la transparence au sein du Ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, en plus d'assurer un traitement équitable des membres des Forces armées canadiennes, des employés du Ministère, des cadets et de leurs familles.

Le Bureau est une source directe d'information, d'aiguillage et d'éducation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense formulent des plaintes ou soulèvent des problèmes, le personnel du Bureau les oriente vers les services d'aide ou vers les mécanismes existants au sein de cette organisation vaste et complexe qu'est la Défense nationale.

Il est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les plaintes formulées par les personnes qui estiment avoir été traitées de façon injuste ou inappropriée par le Ministère de la Défense nationale ou les Forces armées canadiennes.

Les employés de l'Ombudsman cherchent toujours à résoudre les plaintes à l'amiable, au niveau le moins élevé possible. Cependant, les plaintes peuvent également faire l'objet d'enquêtes approfondies menant à la conduite d'un examen systémique et, enfin, à la rédaction d'un rapport officiel dont les conclusions et les recommandations sont ensuite rendues publiques.

L'Ombudsman est indépendant de la hiérarchie militaire et civile, et rend compte directement au Ministre de la Défense nationale. Le Bureau est régi par des directives ministérielles et par les Directives et Ordonnances Administratives de la Défense connexes.

L'Ombudsman compte sur l'appui d'un Bureau composé de plus de 60 fonctionnaires fédéraux, parmi lesquels on retrouve des enquêteurs, des agents de résolution de conflits, des analystes des plaintes et d'autres employés spécialisés. Parmi les enquêteurs de l'Ombudsman, on compte des anciens policiers, des anciens membres des Forces armées canadiennes de tous les grades et de toutes les professions, et des employés provenant de l'ensemble de la fonction publique canadienne.

Tous les membres de la communauté de la Défense du Canada peuvent faire appel au Bureau de l'ombudsman, c'est-à-dire :

- les membres des Forces armées canadiennes, actifs ou anciens (membres de la Force régulière, de la Force de réserve et Rangers);
- les employés, actuels et anciens, du Ministère de la Défense nationale;
- les membres, actifs et anciens, des cadets;
- les employés, actuels et anciens, des Fonds non publics;
- les personnes qui présentent une demande d'enrôlement dans les Forces armées canadiennes;
- les membres de la famille immédiate des personnes susmentionnées;
- les personnes travaillant pour les Forces armées canadiennes dans le cadre d'un échange ou d'un détachement.

Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent une préoccupation ou déposent une plainte au Bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. De

plus, tout renseignement obtenu par le Bureau durant le traitement des dossiers est tenu confidentiel. Le Bureau ne fournit aucune information à quiconque sur un cas ou une enquête sans le consentement écrit du plaignant.

ORGANIGRAMME

**BUREAU DE
L'OMBUDSMAN**



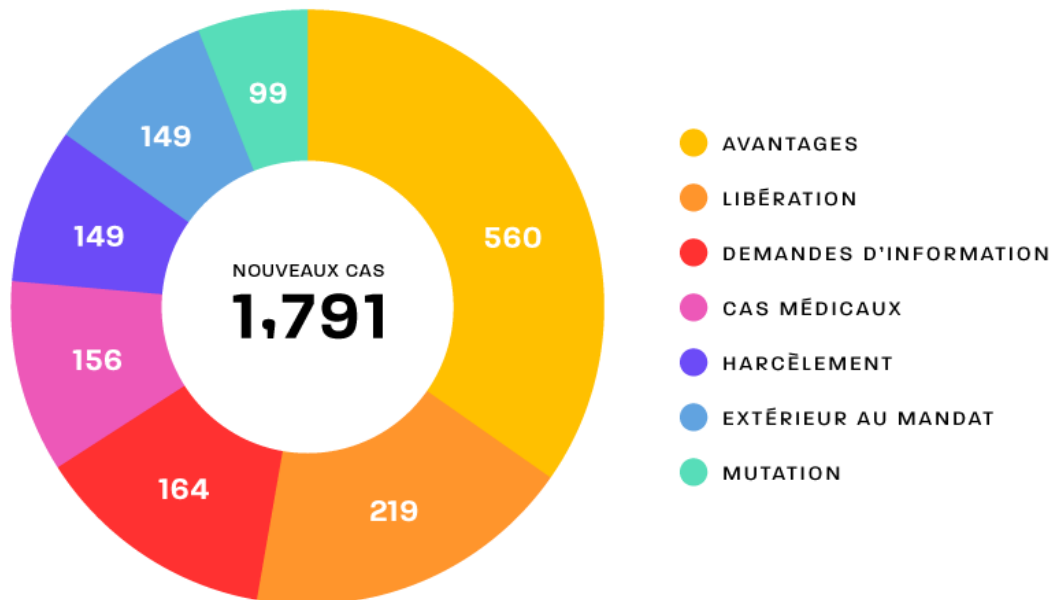
BILAN DE L'ANNÉE

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a obtenu des résultats concrets et positifs pour la communauté de la Défense du Canada.

Cas individuels

Le Bureau a reçu 1 791 nouveaux cas au cours de l'année financière 2015-2016, comparativement à 1 436 en 2014-2015.

LES SEPT PRINCIPALES CATÉGORIES DES NOUVEAUX CAS



Le Bureau de l'Ombudsman a aussi aidé des membres de la communauté de la Défense qui avaient des questions ou des préoccupations touchant les promotions, les griefs, les congés ou les vacances, l'accès à l'information, l'instruction et les mesures disciplinaires.

Au total, le Bureau a traité 2 244 cas et fermé 1 913 dossiers (ce qui comprend les nouveaux cas, les cas réexaminés et les cas reportés d'années précédentes).

NOUVEAUX CAS – CINQ PRINCIPAUX GROUPES DE CLIENTS	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
	NOMBRE DE CAS	% DU NOMBRE TOTAL DE CAS	NOMBRE DE CAS	% DU NOMBRE TOTAL DE CAS	NOMBRE DE CAS	% DU NOMBRE TOTAL DE CAS
Force régulière	619	41 %	619	43 %	722	40 %
Ancien Combattants	377	25 %	360	25 %	471	26 %
Force de réserve	177	18 %	136	9 %	193	11 %
Membres de la famille	115	8 %	105	7 %	144	8 %
Employés civils	60	4 %	71	4 %	90	5 %
Totaux	1 348	96 %	1 291	90 %	1 620	90 %

Voici les régions d'où nous avons reçu le plus de plaintes cette année :

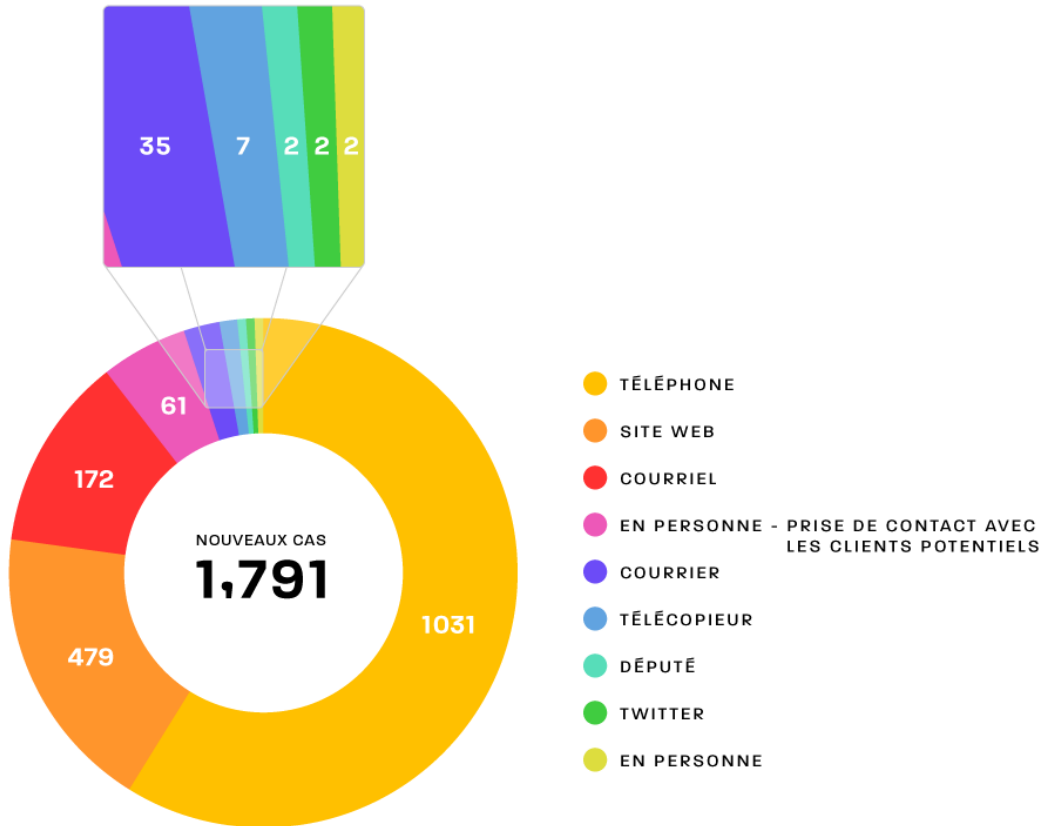
1. Région de l'Ontario
2. Région de l'Ouest
3. Région de l'Atlantique

NOUVEAUX CLIENTS PAR RÉGION	
Région de l'Atlantique	141
Région du Nord	2
Région de l'Ontario	1 077
Extérieur du Canada	11
Région des Prairies	37
Québec	138
Région de l'Ouest	167
Inconnu	218
Total	1 791

COMMUNIQUER AVEC LE BUREAU

Au cours de la dernière année, les moyens les plus utilisés pour communiquer avec le Bureau de l'Ombudsman ont été le numéro de téléphone sans frais 1-888-828-3626 et le site Web de l'Ombudsman (notamment le formulaire de plainte en ligne sécurisé). Les membres de la communauté de la Défense ont aussi communiqué avec le Bureau par courriel, par la poste, par télécopieur, en personne et par l'intermédiaire de leur député.

MOYENS DE COMMUNICATION



CADETS

ENQUÊTE SUR L'EXPLOSION D'UNE GRENADE AU CAMP DE CADETS DE VALCARTIER EN 1974

Le 28 juillet 2015, le Bureau a publié son rapport d'enquête sur le traitement reçu par les cadets de l'armée touchés par l'explosion mortelle d'une grenade lors d'un camp d'été de cadets à la Base des Forces canadiennes Valcartier, en 1974. Bien que cet événement tragique soit survenu il y a plus de 40 ans, de nombreux survivants en souffrent encore aujourd'hui et sont aux prises avec des blessures persistantes qui ont changé leur vie pour lesquelles ils ont inadéquatement été soignés et dédommagés.

Le Bureau de l'Ombudsman a constaté que, malgré le fait que la *Loi sur la Défense nationale* nomme les Forces armées canadiennes comme responsables des organisations de cadets, les cadets ne sont pas considérés comme des membres des Forces armées canadiennes ou des employés du Ministère de la Défense nationale. Par conséquent, les cadets blessés n'étaient pas admissibles à recevoir l'aide offerte aux membres des Forces armées canadiennes qui étaient aussi présents cette journée-là. Hormis les soins médicaux qu'ils ont reçus immédiatement après l'incident, les cadets n'ont obtenu aucune aide et n'ont pas été dédommagés en vertu d'aucune politique ni d'aucun règlement de la Défense nationale en vigueur à l'époque.

Notre Bureau a fait deux recommandations pour compenser le manque de soutien offert aux victimes de ce tragique événement. Ces recommandations sont les suivantes :

- En vertu des pouvoirs du ministre de la Défense nationale, nous recommandons que le Ministère de la Défense nationale offre immédiatement des évaluations à toutes les personnes qui affirment avoir subi des effets négatifs ou permanents à la suite de l'incident afin de déterminer les soins physiques et psychologiques requis et, qu'à partir de ces évaluations, il finance un régime de soins raisonnable;
- Suivant les évaluations et la détermination des besoins à long terme de chacune des personnes touchées par cet incident et afin d'assurer qu'elles reçoivent un traitement digne des valeurs canadiennes, nous recommandons que le Ministère de la Défense nationale, sous la direction du ministre, accorde à ces personnes, une indemnité financière immédiate et raisonnable correspondant à ce que prévoit la jurisprudence dans des situations semblables.

Le ministre et le Ministère de la Défense nationale ont accepté les deux recommandations.

Des mesures concrètes ont été prises depuis la publication de notre rapport. Dès le matin de la publication du rapport, de hauts dirigeants des Forces armées canadiennes ont joint deux des personnes clés ayant porté les répercussions de l'incident à l'attention de notre bureau pour les aviser des mesures pratiques immédiatement mises en place pour aider les personnes touchées.

Les Forces armées canadiennes ont conçu un outil à l'usage des médecins de famille pour déterminer les besoins médicaux des personnes touchées et ont nommé un responsable du dossier qui sera chargé de gérer les évaluations médicales et les mesures à venir quant à l'aide apportée à ces personnes. Nous continuons de surveiller la progression de la mise en œuvre de nos recommandations.

EXAMEN DU PROGRAMME DES CADETS

En décembre 2015, nous avons entrepris un examen indépendant du Programme des cadets du Canada dans le but de cerner toute situation injuste lorsqu'il y a mort ou blessure lors d'une activité de cadets. Des enquêteurs de l'Ombudsman sont à déterminer les avantages auxquels les cadets et leurs

familles devraient avoir droit et comment ils devraient y avoir accès.

Cet examen permettra de déceler et d'évaluer les différences et les similitudes entre les avantages offerts aux cadets canadiens et ceux offerts au personnel militaire ou civil, aux cadets d'autres pays comparables du Commonwealth, et aux membres d'autres organisations pour les jeunes.

En octobre 2013, le Ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes ont mis en place un plan quinquennal pour le renouvellement du Programme des cadets. Cet examen dont le rapport devrait être publié à l'automne 2016 vise à aider le Ministère à faire en sorte que les cadets et leurs familles soient traités équitablement et aient désormais droit à des indemnités acceptables en cas de mort ou de blessure.

FORCE DE RÉSERVE

PREMIÈRE RÉSERVE 101 – TENDRE LA MAIN AUX RÉSERVISTES

Les réservistes, qu'ils soient actifs ou à la retraite, ainsi que leurs familles immédiates, constituent une part importante de ceux que nous représentons. En juillet 2015, nous avons mis sur pied une initiative visant à faire mieux connaître aux réservistes les services que nous leur offrons et à les aider à mieux comprendre les problèmes auxquels ils font face.

Au cours de la dernière année financière, nous avons publié deux produits éducatifs axés sur les membres de la Première réserve.

À l'automne 2015, nous avons publié sur notre site Web de l'information à propos des membres de la Première réserve, à savoir qui ils sont, comment et où ils sont employés, et en quoi consiste leur participation aux opérations nationales et internationales.

À l'hiver 2016, nous avons publié des renseignements généraux sur les trois options d'indemnisation offertes aux réservistes qui sont tombés malades ou qui se sont blessés pendant leur service militaire. Nous indiquons également comment présenter une demande pour chacune de ces options. Les options en question sont les suivantes :

- Prolongation du service de réserve de classe « C » pour les militaires ayant subi une blessure ou contracté une maladie pendant le service spécial;
- Allocation de la Force de réserve pendant une période d'inactivité pour cause de blessure ou de maladie;
- la *Loi sur l'indemnisation des employés de l'État*.

Au début de l'année financière 2016-2017, nous publierons plus de renseignements sur les soins de santé offerts aux réservistes, plus précisément pour répondre à des questions comme :

- Où trouver des renseignements sur l'admissibilité des réservistes aux soins de santé?
- À quels soins de santé les réservistes ont-ils droit?
- Où et comment avoir accès aux services de santé qu'offrent les Forces armées canadiennes?

PLEINS FEUX SUR LES RÉSERVISTES

Étude conjointe sur la possibilité de soumettre les membres de la Première réserve à des examens médicaux périodiques.

En octobre 2015, nous avons publié les résultats de la première étude que nous avons menée en collaboration avec le Ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes. Fruit d'un partenariat avec le Groupe des Services de santé des Forces canadiennes, cette étude représente la première collaboration entre le Bureau de l'Ombudsman et une organisation de la Défense, en l'occurrence le Directeur – Réserve des services de santé.

Dans le rapport final, intitulé « *Faisabilité de mener des examens médicaux périodiques pour tous les membres de la Première Réserve* », nous établissons les ressources nécessaires pour pouvoir offrir des examens médicaux périodiques aux membres de la Première réserve de la même façon qu'aux membres de la Force régulière.

La Première réserve est une force volontaire. Ses membres peuvent être appelés à participer à des opérations nationales, par exemple assurer la sécurité lors d'événements ou

d'opérations de recherche et de sauvetage, ou à intervenir lors de catastrophes naturelles comme les feux de forêt en Saskatchewan ou les inondations au Manitoba. Au cours des 25 dernières années, les réservistes ont participé à des opérations internationales dans les Balkans, au Moyen-Orient et en Afrique, en plus d'intervenir lors de crises humanitaires en Haïti et aux Philippines. Les réservistes ont participé intensément à la mission de combat en Afghanistan où ils constituaient parfois plus de 20 pour cent des troupes sur place.

Malgré la nécessité accrue d'engager des réservistes pour des opérations nationales et internationales, il est impératif de veiller à ce que les membres de la Force de réserve soient aptes à suivre l'entraînement et les exercices réguliers, qui sont parfois difficiles et intenses. L'Universalité du service stipule que les membres de la Première réserve ne doivent être atteints d'aucune maladie qui pourrait limiter leur capacité à travailler et à partir en mission.

Les Forces armées canadiennes procèdent actuellement à un examen approfondi visant à déterminer le rôle de la Force de réserve moderne afin que les politiques, les directives et les outils associés à l'aptitude opérationnelle et médicale soient mis à jour de façon à correspondre au rôle actuel de la Force de réserve.

TROIS INITIATIVES ONT COURS EN CE MOMENT AU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE ET DANS LES FORCES ARMÉES CANADIENNES.

La première initiative se veut une révision complète de la Force de réserve suivant les recommandations formulées dans *l'Étude sur la capacité d'emploi de la Première réserve* effectuée en 2011. Une fois que les dirigeants du Ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes auront défini le rôle de la Force de réserve moderne, les politiques et directives administratives

devront être harmonisées et mises à jour, y compris les outils associés à l'aptitude opérationnelle et médicale

La deuxième initiative est l'actualisation du chapitre 34 des Ordonnances et Règlements Royaux applicables aux Forces armées canadiennes (Services médicaux), dont la plus récente modification date de juin 2014. Dans ce chapitre, il est indiqué que les membres de la Force de réserve ont seulement droit à un examen médical lorsqu'ils sont affectés à une fonction militaire particulière. Dans sa forme actuelle, ce chapitre est vague en ce qui concerne presque tous les aspects du droit des réservistes aux services médicaux. Cette ambiguïté donne lieu à des divergences d'interprétation et d'application, et fait perdre beaucoup de temps aux fournisseurs de soins de santé. Bien que le Groupe des Services de santé des Forces canadiennes travaille depuis plus d'une décennie à la mise à jour du chapitre si la modification proposée est adoptée, cela changera l'accès et le droit des réservistes aux soins de santé, y compris aux examens médicaux.

Le troisième engagement est l'initiative de renouvellement de l'examen médical périodique. Si les modifications du processus sont adoptées, la fréquence de l'examen ou des tests effectués dans le cadre de l'examen pourrait changer.

Le Groupe des Services de Santé des Forces canadiennes explorera plus en profondeur toutes les mesures possibles, puis rédigera un rapport de suivi dans lequel il présentera ses constatations.

EXAMEN SYSTÉMIQUE DES OPTIONS D'INDEMNISATION POUR LES RÉSERVISTES MALADES ET BLESSÉS.

Compte tenu des préoccupations soulevées dans les plaintes individuelles ainsi que de celles mentionnées dans les enquêtes systémiques antécédentes, le Bureau a procédé à un examen des options d'indemnisation offertes aux

réservistes qui souffrent d'une maladie ou d'une blessure attribuable au service militaire.

Nous avons entrepris un examen de la gouvernance et de l'administration des indemnités de la Force de réserve, du processus lié à ces indemnités et de la procédure d'établissement des rapports. Nous avons également évalué le niveau de connaissance des réservistes concernant leurs droits en vertu du régime d'indemnisation de la Force de réserve et de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*.

L'enquête a commencé en novembre 2013 et comprenait un examen des dossiers du Bureau et de l'information recueillie dans le cadre d'enquêtes systémiques précédentes. L'équipe a réalisé 51 entrevues auprès de membres de la direction des Forces armées canadiennes dans les trois éléments (Armée, Marine et Aviation) et d'employés des organisations du Directeur – Réserve des Services de santé, du Directeur Général – Rémunération et avantages sociaux et du Directeur – Gestion du soutien aux blessés ainsi que de diverses unités interarmées de soutien au personnel, du Chef – Réserves et cadets, des Anciens Combattants et des commissions provinciales des accidents du travail.

Nous avons constaté :

- qu'il n'existe aucune orientation claire sur la façon de mettre dûment fin aux périodes de service de réserve pour les membres malades ou blessés;
- que les processus de demande et d'examen relatifs aux indemnités de la Force de réserve sont lourds et retardent les décisions;
- qu'aucun suivi ni aucune mesure du rendement ne sont en place pour vérifier l'efficacité du processus d'indemnisation de la Force de réserve; et

- que les indemnités offertes aux réservistes malades et blessés sont mal connues.

Nous avons fait des recommandations au Ministère et aux Forces armées canadiennes pour combler ces lacunes. Le rapport final devrait être publié au printemps prochain.

ÉTUDE SYSTÉMIQUE DE LA PREMIÈRE RÉSERVE DU CANADA ET DES TRAUMATISMES LIÉS AU STRESS OPÉRATIONNEL

Étant donné le rôle important que jouent les réservistes dans les opérations internationales, nous avons décidé de nous pencher sur les traumatismes liés au stress opérationnel dans les Forces armées canadiennes en portant une attention particulière aux réservistes. Bien que nous nous intéressions surtout au stress subi pendant les opérations internationales, nous reconnaissons que les opérations nationales peuvent aussi contribuer au développement de traumatismes liés au stress opérationnel.

Nous avons commencé notre enquête en avril 2013 par un examen des politiques connexes. Nos enquêteurs ont réalisé plus de 160 entrevues auprès des chaînes de commandement de la Force de réserve et des réservistes de partout au Canada et de tous les éléments (Armée, Marine et Aviation). Ils ont aussi interrogé des fournisseurs de services de soins de santé et de services sociaux associés à certaines unités choisies.

Nous présenterons nos recommandations au Ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes pour combler les lacunes soulevées dans notre rapport que nous publierons au printemps 2016.

LA TRANSITION ET LES FAMILLES

LA TRANSITION VERS LA VIE CIVILE

Nous poursuivons notre enquête menée conjointement avec le Bureau de l'Ombudsman des vétérans sur la transition des membres des Forces armées canadiennes vers la vie civile et les répercussions de ce processus sur leurs familles.

Jusqu'à maintenant, notre examen de la réponse du Ministère à des rapports du Parlement, du Sénat et du Bureau du vérificateur général a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration du mandat, des objectifs et du plan d'action du projet « Bienveillance, compassion et respect 2020 » (anciennement appelé « Vétérans 2020 »).

Nous avons établi la toute première feuille de route du processus de transition pour les membres de la Force régulière, ce qui a mené à la création des Services de transition améliorés Vétérans 2020, une initiative conjointe des Forces armées canadiennes et d'Anciens Combattants Canada.

Notre analyse du Régime d'assurance-revenu militaire, du Programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada et du Programme de réadaptation professionnelle à l'intention des militaires en activité de service du Ministère de la Défense nationale a contribué à l'élaboration de l'énoncé de travail pour l'examen indépendant du Programme de soutien du revenu et du Programme de réadaptation d'Ancien Combattants Canada et des Forces armées canadiennes.

Nous avons également décrit le processus de libération des réservistes, ce qui nous permettra de trouver des moyens de simplifier leur transition. De plus, nous sommes sur le point de terminer un examen visant à établir la mesure dans laquelle les services de transition offerts aux militaires libérés

pour raisons médicales par des organismes tiers complètent ceux qu'offrent nos ministères.

Nous avons publié sur le Web une vidéo informative portant sur la transition vers la vie civile et nous sommes à créer un outil de référence pratique contenant des renseignements précis sur les trois phases de la libération pour raisons médicales. Chaque phase comporte ses propres activités, étapes et ressources clés. Ces ressources seront publiées en ligne. Nous nous sommes aussi penchés sur le rôle des familles pendant la transition ainsi que sur le soutien qui leur est offert. Nous avons publié un graphique informatif à ce sujet dans notre site web en mars 2016.

RAPPORT « COMMISSIONS D'ENQUÊTE : PLEINS FEUX SUR LES FAMILLES »

Depuis dix ans, le Bureau de l'Ombudsman étudie la façon dont les Forces armées canadiennes impliquent les familles dans le processus des commissions d'enquête. En 2013, nous avons entamé un examen visant à évaluer la dotation et l'administration des commissions d'enquête et des enquêtes sommaires dans les cas de blessures graves et de décès non liés au combat. Le rapport, intitulé : *Commissions d'enquête : Pleins feux sur les familles*, a été publié en avril 2015.

Depuis le 1er juin 2014, le Ministère de la Défense nationale délègue au Sous-ministre adjoint (Services d'examen) la responsabilité d'administrer et de superviser le déroulement des commissions d'enquête sur les blessures graves et les décès ne découlant pas d'une opération des Forces armées canadiennes. Même si le Ministère a réalisé de nets progrès au cours des cinq dernières années, la commission d'enquête demeure un processus militaire difficile à comprendre pour de nombreuses familles. Parfois au cours de ce

processus visant d'abord et avant tout à recueillir des faits, on perd de vue la dimension humaine au détriment des familles. Ainsi, les mécanismes entourant le déroulement des commissions d'enquête paraissent insuffisants pour les familles qui cherchent des réponses en même temps qu'elles composent avec les répercussions émotives du décès ou des blessures graves d'un être cher.

Les familles méritent d'être entendues pendant une commission d'enquête. Cependant, on ne dispose pas d'assez d'information (ou de rétroaction des familles elles-mêmes) pour déterminer la meilleure façon de rendre cela possible.

Pour aider les commissions d'enquête à cerner les besoins des familles et à mieux communiquer avec elles, le Bureau de l'Ombudsman a recommandé au Ministère de la Défense nationale de créer un poste de coordonnateur des relations avec les familles pour une période d'essai d'un an, et a offert un membre de son équipe pour pourvoir ce poste. Le Chef d'état-major de la Défense a accepté cette recommandation.

PROJET COLLABORATIF COMPLÉMENTAIRE

À la lumière des préoccupations soulevées et étant donné la nécessité de faire participer les familles, le Ministère a décidé de mettre sur pied, à l'été 2015, un groupe de travail collaboratif en partenariat avec le Directeur – Soutien aux familles des militaires. Ce groupe a pour mandat de trouver le moyen le plus efficace et approprié pour aider les Forces armées canadiennes à mieux informer les familles à la suite d'un décès ou d'une blessure grave, que ce soit dans le cadre d'une commission d'enquête ou d'un autre processus.

Pour y parvenir, le groupe consultera des personnes jouant un rôle clé lorsqu'un militaire se blesse gravement, tombe malade ou meurt. De plus, les

familles qui le souhaiteront pourront s'entretenir avec les membres du groupe pour leur raconter leur expérience et leur donner de la rétroaction.

Après une analyse rigoureuse des constatations et des résultats, le groupe proposera des mesures pour améliorer les services aux familles et élaborera une stratégie de mise en œuvre pour aider le Ministère et les Forces armées canadiennes à mieux répondre aux besoins des familles. Le rapport est attendu à l'automne 2016.

LES INDEMNITÉS DES FORCES ARMÉES CANADIENNES POUR LES MILITAIRES BLESSÉS OU MALADES ET LEURS FAMILLES

L'un des problèmes dont on nous fait part constamment est la difficulté d'établir quelles sont les indemnités offertes aux militaires blessés ou malades, ainsi qu'à leurs familles. Plusieurs rapports et études font état de la complexité du portefeuille des services et des indemnités étant donné que l'information est difficilement accessible et n'est pas présentée d'une manière claire et concise. Plus inquiétant encore, même le personnel chargé de vérifier l'admissibilité et de gérer la prestation des services et des indemnités affirme avoir de la difficulté à s'y retrouver. Par conséquent, comment les militaires blessés ou malades sont-ils censés savoir à quoi ils ont droit?

Dans son rapport de recherche de juillet 2015 intitulé « *Les besoins des membres des Forces armées canadiennes libérés pour raisons médicales et de leurs familles – Résultats de l'analyse de la situation dans les CRFM et des consultations d'experts* » [traduction], le Directeur – Soutien aux familles des militaires recommandait la création d'une liste ou d'un guide de tous les services de transition et des indemnités que l'on fournira directement aux familles et aux centres de ressources pour les familles des militaires.

Il existe des ressources, mais il faut faciliter l'accès à ces ressources tant aux bénéficiaires qu'aux administrateurs des indemnités. L'un des principaux besoins dont on nous a fait part est la création d'un site de type « guichet unique » accessible de partout. Nous avons offert de collaborer avec le Directeur – Gestion du soutien

aux blessés pour l'aider à moderniser son guide et à l'offrir dans un format simple permettant aux militaires, aux familles et aux administrateurs d'avoir accès en quelques clics à l'information sur les indemnités et les services.

RÉGIME DE PENSION DE LA FORCE DE RÉSERVE

Nous continuons de recevoir des plaintes individuelles de retards dans le traitement des demandes relatives au Régime de pension de la Force de réserve (ci-après appelé « le Régime »). Depuis l'entrée en vigueur du Régime en 2007, nous avons reçu 398 plaintes (en date du 31 mars 2016).

En 2010, le vérificateur général a effectué une vérification du rendement du Régime et a publié le compte rendu de ses constatations et de ses recommandations en 2011. À l'époque, le Ministère de la Défense nationale était d'accord avec les observations et les recommandations du vérificateur général et avait indiqué qu'il avait l'intention de procéder énergiquement à la mise en œuvre de ces recommandations tout en continuant de consacrer des ressources à l'élimination de l'arriéré dans les dossiers. En outre, le Ministère avait confirmé qu'il « continuerait de déployer des efforts en vue d'améliorer le cadre de gestion du rendement pour les services de pension » et qu'il créerait des « normes de service mesurables et significatives ».

Depuis ce temps, nous avons effectué quelques vérifications de suivi afin de déterminer à quel point on avait amélioré le système et réduit les temps d'attente. Les efforts du Ministère ont permis de réduire considérablement le nombre de dossiers en retard et, en date

de décembre 2015, les Services de pension avaient traité 73 pour cent des dossiers avec rachat d'années de service qu'ils avaient reçus. Malheureusement, il y a encore des retards, notamment dans les dossiers de pension de la Réserve comportant un rachat d'années de service. Les retards excessifs dans le traitement des dossiers persistent.

Conformément aux recommandations du vérificateur général de 2011, le Ministère a entamé les démarches pour établir des normes de service aux Services de pension. Désormais, lorsqu'ils reçoivent un dossier, ils essaient d'en faire le traitement complet en deux à quatre semaines. Cependant, ce délai peut varier grandement en fonction de la complexité du dossier et de la rapidité de présentation des documents nécessaires. Aussi, toute lacune au dossier peut allonger les délais.

Malgré leurs difficultés persistantes, les Services de pension font des progrès et sont en voie de réaliser leur objectif, soit d'éliminer l'arriéré de dossiers d'ici décembre 2017. Entretemps, nous continuons de surveiller les progrès et de traiter les dossiers pressants tout en maintenant la communication avec la haute direction afin de nous assurer que l'affaire demeure une priorité aux yeux des Forces armées canadiennes tout comme elle l'est aux yeux de nos clients.

RELATIONS AVEC LES CLIENTS POTENTIELS ET LES INTERVENANTS

Au Bureau de l'Ombudsman, nous faisons continuellement des efforts pour faire mieux connaître notre rôle et notre mandat. À ce titre, nous visitons fréquemment notre clientèle dans les installations militaires et à l'occasion d'événements ministériels dans l'ensemble du pays, en plus d'établir des liens avec les dirigeants militaires et civils, divers intervenants et d'autres organisations aux vues similaires. Ces activités nous permettent de mieux comprendre les problèmes auxquels font face les membres de la communauté de la Défense.

VISITES DANS LES INSTALLATIONS MILITAIRES

Le Bureau de l'Ombudsman s'est engagé à communiquer directement avec les membres où ils vivent et travaillent. L'Ombudsman et son équipe se rendent régulièrement dans les bases et dans les escadres des Forces armées canadiennes et partout au Canada pour rencontrer les hauts dirigeants, les officiers et les militaires du rang de tous grades et professions, les membres des familles des militaires, les fournisseurs de soins de santé, les aumôniers, les travailleurs sociaux, les employés civils et les employés des fonds non publics. Ces rencontres servent à fournir de l'information sur nos services, à discuter de questions d'importance et à recevoir les plaintes.

Au cours de la dernière année financière, l'Ombudsman et son équipe ont rencontré plus de 1 040 clients.

- À la Station des Forces canadiennes St. John's (Terre-Neuve), du 13 au 17 avril;
- Au 39^e Groupe-brigade du Canada, à Vancouver (Colombie-Britannique), du 26 au 30 octobre;
- À la 19^e Escadre Comox, à Vancouver (Colombie-Britannique), du 2 au 6 novembre;
- À la Base des Forces canadiennes Esquimalt (Colombie-Britannique), du 23 au 27 novembre.

INTERACTIONS AVEC LES CLIENTS POTENTIELS AUX ÉVÉNEMENTS MINISTÉRIELS

En 2015-2016, le Bureau de l'Ombudsman a continué de rencontrer sa clientèle lors d'événements militaires et ministériels. Ces occasions nous permettent d'interagir avec notre clientèle tant de façon officielle qu'informelle et de lui fournir de l'information utile au sujet des services que nous offrons. Au cours de l'année, nous avons rencontré des membres de la communauté de la Défense aux occasions suivantes :

- **Campagnes de sensibilisation des réservistes des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes** partout au pays, notamment à Calgary et à Edmonton, en Alberta; à Sydney et à Halifax, en Nouvelle-Écosse; à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard; à Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick; et à Kingston, en Ontario;
- **Événements commémoratifs et activités sur la diversité au Quartier général de la Défense nationale**, à Ottawa, notamment la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones, le Mois de l'histoire des Noirs et la Journée internationale des personnes handicapées ;
- **Programmes d'orientation pour les nouveaux employés civils** au Centre d'apprentissage et de carrière, à Ottawa (Ontario);
- **La Campagne de sensibilisation de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes** à l'École navale des Forces canadiennes Québec (Québec), ainsi qu'à l'édifice Coventry de la Défense nationale et à l'hôpital Montfort, à Ottawa;
- **La Journée nationale de l'enfant** au Musée de l'aviation et de l'espace du Canada, à Ottawa;
- **La cinquième Journée annuelle d'appréciation de la famille de la communauté de la Défense** au site militaire d'Uplands, à Ottawa;
- **La conférence Renforcer la résilience : Formation à l'intention des fournisseurs de services aux familles militaires 2015**, à Cornwall (Ontario), où nous avons rencontré les membres du conseil d'administration et du personnel du Centre de ressources pour les familles des militaires, des membres de leurs familles, ainsi que divers partenaires formant un réseau de soutien pour les familles des militaires.

Vous aimeriez qu'un représentant du Bureau de l'Ombudsman donne une conférence à votre groupe ou à votre organisation?

Faites-en la demande par courriel à :

ombudsman-communications@forces.gc.ca ou téléphonez au 1-888-828-3626.

ENTREtenir DES RELATIONS AVEC LES DIRIGEANTS, LES INTERVENANTS ET D'AUTRES OMBUDSMANS

Afin d'établir et d'entretenir de bonnes relations de travail, l'Ombudsman rencontre régulièrement des dirigeants militaires et civils pour discuter avec eux d'enjeux importants et des préoccupations soulevées par ses clients. Au cours de l'année, l'Ombudsman et d'autres membres de son personnel assistent régulièrement à des réunions auxquelles participent des représentants clés de la Défense, y compris le Ministre de la Défense nationale, le Chef d'état-major de la Défense, le chef du personnel militaire et d'autres hauts dirigeants de l'organisation. La participation à de telles activités est essentielle à l'avancement des questions de responsabilité mutuelle ou partagée. Voici quelques réunions auxquelles nous avons participé au cours de la dernière année :

- La conférence sur le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) au Mess des officiers subalternes, à Ottawa (Ontario);
- Rencontre avec le Centre de soutien intégré au personnel/Unité interarmées de soutien au personnel (CSIP/UISP), à Kingston (Ontario), pour faire connaître notre rôle et nos services.

ACTIVITÉS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

Le Bureau de l'Ombudsman participe à des événements internationaux et rencontre souvent des ombudsmans d'autres pays dans le but de faire avancer les enjeux liés à l'équité et aux droits de la personne pour les militaires, un domaine dans lequel le Canada est considéré comme un chef de file mondial.

Au cours de la dernière année, nous avons rencontré l'Ombudsman des plaintes relatives au service militaire des forces armées du Royaume-Uni, des membres du Bureau de défense des droits de la personne de la République de Pologne, ainsi qu'un groupe d'universitaires de l'université Jagellone en Pologne qui étudiaient le modèle d'ombudsman anglo-saxon devant servir de point de référence à l'établissement d'un modèle polonais basé sur les meilleures pratiques internationales.

Nous avons également rencontré des représentants de la Commission de lutte contre la corruption et des droits civils de la Corée qui souhaitaient en savoir davantage sur notre rôle par rapport à différentes questions comme les enjeux liés à la justice militaire contemporaine, le règlement de griefs, les processus internes, le suivi des enjeux, les mécanismes de signalement, etc.

ACTIVITÉS EN LIGNE

Nos clients potentiels doivent avoir accès à nous sans nécessairement avoir à nous rencontrer en personne. En prenant contact avec la communauté de la Défense par l'intermédiaire de notre site Web et des médias sociaux, nous pouvons donner accès à l'information en tout temps, écouter activement les gens et veiller à ce que nos services répondent à leurs besoins.

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi nos efforts pour rendre notre site Web plus dynamique, facile à utiliser et éducatif. La Foire aux questions (FAQ) du site Web est constamment parmi les cinq pages les plus visitées. La page « Exemples de dossiers » attire elle aussi beaucoup l'attention. Le plus récent ajout au site Web, les vidéos éducatives, est un outil de communication populaire dont nous avons l'intention de continuer à développer en 2016-2017.

Nous avons lancé notre compte Twitter en mai 2013. Au cours de l'année financière 2015-2016, notre nombre d'abonnés a augmenté de 32 pour cent. Nous avons également haussé de 156 pour cent notre activité sur Twitter, que ce soit en publiant des gazouillis originaux, en partageant des gazouillis ou en marquant des gazouillis comme favoris.

TENDANCES DU SITE WEB DE L'OMBUDSMAN

www.ombudsman.forces.gc.ca

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Total des visiteurs¹ sur notre site Web	43 728	40 014	81 472
Total des visites² sur notre site Web	55 051	51 582	100 239
Total des visites de notre FAQ	2 274	7 446	51 582
Total des visionnements de nos vidéos	S.O.	4 291	4 578*
Total des visites de nos exemples de dossier	S.O.	1 168	2 442

¹ Nombre de personnes ayant visité notre site Web

² Nombre de fois où des personnes ont visité notre site Web

* Notre vidéo Transition 101 a également été visionnée plus de 7 000 fois sur la page Facebook du Bureau de l'Ombudsman des vétérans.

TENDANCES DU COMPTE TWITTER DE L'OMBUDSMAN (@MDNFC_OMBUDSMAN)

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Total d'abonnés sur Twitter	1 230	1 343	1 774
Total de gazouillis partagés et marqués comme favoris	S.O.	93	753

GAZOUILLIS LES PLUS POPULAIRES	IMPRESSIONS*
Rien qu'en écoutant, vous pouvez aider grandement quelqu'un qui en a besoin. #FACCAuse #BellCause bit.ly/1nPqYe5	7 129
Vous et votre famille serez mutés cette année? Voici un ABC des affectations militaires. bit.ly/21lh4L @CFCWO12 @ForcesCanada	5 955
Vous êtes mutés? Avez-vous assez \$ pour acheter une maison? Voir la carte. bit.ly/1LEMIyG (en angl) @RentSeeker #FamillesMilitaires	5 240
Vous êtes mutés? Comparez le coût moyen des loyers partout au Canada. bit.ly/1LENcF0 (en angl) @RentSeeker #FamillesDesMilitaires	4 258
La thérapie équine aide à faire le pont entre la vie militaire et la vie civile. bit.ly/1PbTWAW #Transition @Armeecanadienne	3 776

*Nombre de fois que les utilisateurs ont vu le gazouillis sur Twitter

PRIORITÉS ORGANISATIONNELLES ET INITIATIVES

S'alignant sur les priorités ministérielles pour 2013-2017 en ce qui concerne le renforcement de l'équipe de la Défense ainsi que les ressources, l'administration et la viabilité financière de la Défense, l'Ombudsman continuera d'offrir des services de qualité à la communauté de la Défense et à dépenser judicieusement l'argent des contribuables canadiens. En 2016-2017, le Bureau se concentrera sur quatre secteurs clés

1. MOBILISER LA COMMUNAUTÉ DE LA DÉFENSE

Dans le but de s'acquitter de ses responsabilités entièrement et efficacement, le Bureau doit s'assurer que tous les membres de la communauté de la Défense connaissent et comprennent son mandat et son rôle au sein du Ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes. Cela dit, la sensibilisation n'est qu'un aspect de l'aptitude à aider; les clients potentiels doivent aussi jouir d'un accès facile au Bureau. En prenant contact régulièrement avec les clients potentiels là où ils vivent et travaillent, le Bureau peut les écouter et s'assurer que les services qu'il offre répondent à leurs besoins.

Dans cette optique, le Bureau de l'Ombudsman poursuivra ses efforts afin de faire connaître son rôle et son mandat. Il intensifiera notamment ses activités de mobilisation auprès des recrues, des cadets, des Rangers et des unités de la Réserve, en plus d'effectuer des visites dans les bases et les escadres de partout au Canada. Le Bureau visera à accentuer sa présence en ligne en améliorant le contenu de son site Web et grâce à une participation régulière dans les médias sociaux.

En outre, le Bureau entend établir le dialogue avec des intervenants non ministériels (comme les députés et les sénateurs) au sujet d'enjeux importants pour la communauté de la Défense.

2. AIDER ET ÉDUCER LA COMMUNAUTÉ DE LA DÉFENSE

Le Bureau s'appuiera sur les succès obtenus en 2015-2016 et continuera à améliorer sa capacité d'être une source directe d'information, d'aiguillage et d'éducation, ainsi que son aptitude à mener des enquêtes impartiales et fondées sur des faits. Plus particulièrement, il :

- continuera de miser sur la résolution rapide et informelle des plaintes (l'exécution rapide et efficace des enquêtes sur les cas individuels demeurera une priorité);
- révisera ses normes de service de façon à respecter son engagement d'excellence du service;
- utilisera différentes ressources (p. ex., un outil de référence électronique) afin de maintenir un haut niveau d'expertise au sein de son personnel;
- mettra davantage l'accent sur l'éducation et la sensibilisation grâce à des outils électroniques conviviaux (une carte interactive et un outil d'exploration des avantages sociaux seront offerts sur le site Web).

3. TRAITER EFFICACEMENT LES ENJEUX SYSTÉMIQUES

En 2016-2017, le Bureau continuera de cerner et d'aborder rapidement les enjeux systémiques qui touchent la communauté de la Défense. Il continuera aussi de lancer rapidement des enquêtes systémiques, des études de cas ou des évaluations d'enjeux sans perturber les activités quotidiennes. Pour être efficace, l'information provenant de sources externes et internes doit faire l'objet d'une surveillance constante.

La mise sur pied d'une équipe permanente pour les enquêtes systémiques a permis au Bureau de présenter des recommandations sur les enjeux systémiques plus efficacement et plus rapidement. Le Bureau de l'Ombudsman continuera de mener des enquêtes systémiques et maintiendra une approche souple en ce qui concerne les évaluations des enjeux de moindre envergure. Des instructions permanentes d'opération et un plan pluriannuel sur les enquêtes systémiques ont été élaborés afin d'officialiser le processus.

4. OPTIMISER LES RESSOURCES

La dernière activité prioritaire clé du Bureau en 2016-2017 est de favoriser l'innovation et les améliorations opérationnelles et d'optimiser l'utilisation des ressources. Voici quelques initiatives prévues :

- **Mise en place d'un accord sur les niveaux de service avec Services partagés Canada** dans le but de répondre à la demande croissante découlant des exigences internes et du devoir de protéger la confidentialité;
- **Révision des normes de service** afin d'en garantir la faisabilité et la pertinence, et pour assurer le suivi et la mesure du rendement mensuel. Cette révision permettra d'assurer que les services offerts correspondent aux besoins de la clientèle et de veiller à la qualité et à la rapidité de ces services;
- **Maximiser l'utilisation de sa capacité de publication interne** afin de créer de nouveaux outils et produits de communication qui contribueront à l'atteinte des objectifs de l'organisation en matière d'éducation.
- **Examiner tous les trois mois les dossiers financiers** dans le cadre des contrôles internes pour assurer le contrôle de la qualité en matière d'activités financières;
- **Maintenir un plan d'activités faisant état de tous les besoins en matière de technologies de l'information (TI)**, y compris les fonds requis pour appuyer toutes les initiatives des trois prochaines années.

CONSEIL CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN

Le Conseil consultatif de l'Ombudsman est composé de huit membres bénévoles possédant des compétences spécialisées relatives aux Forces armées canadiennes ainsi qu'une connaissance approfondie de la profession d'ombudsman. Ces gens jouent un rôle important en guidant notre bureau à travers la myriade d'enjeux et de problèmes auxquels nous faisons face quotidiennement. Le Conseil donne à l'Ombudsman son avis sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure de l'organisation.

Le Conseil consultatif de l'Ombudsman était composé des personnes ci-dessous au cours de l'année financière 2015-2016. Le lieutenant-colonel Leslie Dawson a pris sa retraite pendant l'hiver 2015. Nous souhaitons la remercier pour sa précieuse contribution au sein du Conseil au fil des quatre dernières années. Nous souhaitons la bienvenue au lieutenant-colonel Guy Bélisle, qui se joint à nous pour la nouvelle année financière.

LIEUTENANT-COLONEL J.L.G. BÉLISLE

S'est enrôlé dans les Forces armées canadiennes en 1986 comme officier d'infanterie au sein du Royal 22^e Régiment. Après 12 ans de service, il a réorienté sa carrière pour devenir aumônier des Forces armées canadiennes. Fort de son expérience lors de nombreux déploiements et missions à l'étranger, il occupe présentement le poste d'aumônier du Commandement de l'Armée canadienne, au quartier général de l'Armée.

COLONEL JOHN CONRAD

Auteur publié, conférencier et commandant du 41^e Groupe-brigade du Canada à Calgary, en Alberta, il compte 32 années d'expérience dans les Forces armées canadiennes et a été membre de la Force régulière et de la Réserve. En 2006, il commandait le Bataillon de logistique canadien, unité responsable du maintien en puissance de la force opérationnelle du Canada dans le sud de l'Afghanistan.

LIEUTENANT-COLONEL LESLIE DAWSON

Directrice des Services de l'aumônerie à Ottawa. Depuis son enrôlement dans les Forces armées canadiennes en 1989, elle a occupé de nombreux postes, dont ceux de coordonnatrice des activités paroissiales, aumônier d'unité, aumônier de brigade et aumônier de formation.

**CAPITAINE DE CORVETTE
DEBORAH-LYNN GATES**

S'est enrôlée dans la Réserve aérienne en 1988 en tant que militaire du rang, puis est entrée dans la Force régulière en 1996. En 1999, elle a accepté sa commission d'officier de la logistique navale et a servi sur les deux côtes. Elle occupe actuellement les fonctions d'officier d'état-major en chef – Services généraux au sein de l'état-major de la Marine, à Ottawa, où elle jouit d'un bon équilibre entre le travail et la vie familiale.

M^{ME} SHARON GOSLING

A servi dans les Forces armées canadiennes pendant plus de 27 années avant de prendre sa retraite au grade d'adjudant-chef. Depuis 2008, elle a fourni des services d'administration et de soutien aux militaires malades et blessés, d'abord à titre d'officier responsable de la liste des effectifs du personnel non disponible, puis comme gestionnaire des services aux centres intégrés de soutien du personnel de Cold Lake (Alberta) et de Comox (Colombie-Britannique).

M^{ME} GAYNOR JACKSON

Directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires d'Esquimalt. Elle a exercé divers rôles au sein de l'organisation au cours des 24 dernières années, notamment ceux de travailleuse sociale de première ligne, d'agente de développement communautaire, d'agente d'éducation, d'agente de financement et d'administratrice.

**CAPITAINE DE
VAISSEAU (RETRAITÉE) KIMBERLY
KUBECK**

Entrée en fonction au NCSM DONNACONA en 1980 et a reçu son brevet d'officier en 1989. Durant sa carrière, elle a occupé divers postes et a notamment été détachée à l'état-major de la Force maritime à la suite des événements du 11 septembre 2001. En juin 2011, elle a été nommée au poste de directrice – Réserves au Quartier général de la Défense nationale à Ottawa et de conseillère régionale de la Réserve navale pour la région de l'Est. Après plus de 32 années de service, elle a pris sa retraite en janvier 2013.

M. HOWARD SAPERS

A été nommé Enquêteur Correctionnel du Canada en 2004. Grâce aux emplois qu'il a occupés et à son service communautaire, il a acquis beaucoup d'expérience dans le domaine correctionnel ainsi qu'en matière de réadaptation des délinquants et de prévention du crime. Il est aussi l'auteur de plusieurs publications et de nombreux articles au sujet du rôle d'ombudsman et des principes connexes.

**ADJUDANT-CHEF MIKE
SCARCELLA**

Adjudant-chef de la 1^{re} Division aérienne du Canada
Après s'être enrôlé dans les Forces armées canadiennes à titre de technicien d'armes (Air) en 1981, il a servi dans des bases du Canada et du monde entier. Il a notamment été affecté à Baden, en Allemagne, en 1987. À la suite de sa promotion au grade d'adjudant-chef en décembre 2006, il a participé à un déploiement de six mois à titre d'adjudant-chef de l'élément de soutien du théâtre au camp Mirage.

MENTION D'HONNEUR LIZ HOFFMAN

La Mention d'honneur Liz Hoffman est une mention élogieuse octroyée chaque année. Elle a pour but de reconnaître les membres des Forces armées canadiennes, les employés civils et les membres de leurs familles qui font un effort supplémentaire et dépassent les attentes en aidant les autres membres de la communauté de la Défense à résoudre un problème difficile ou en apportant des changements positifs et durables au sein du Ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes.

Lors d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa le 22 octobre 2015, l'Ombudsman a rendu hommage à trois membres exemplaires de la communauté canadienne de la Défense en leur remettant une mention élogieuse. Le Bureau était heureux de la présence de plusieurs hauts représentants de la Défense, notamment le lieutenant-général Guy R. Thibault, vice-chef d'état-major de la Défense, et M. Bill Jones, sous-ministre délégué principal.



(De gauche à droite) M. Gary Walbourne (Ombudsman), Mme Paula Ramsay, caporal (retraité) Frederick Michael Smith, Mme Deborah Elliott, Ph. D., Mme Andrea Hoffman, Ph. D., M. Bill Jones (sous-ministre délégué principal) et lieutenant-général Guy R. Thibault (vice-chef d'état-major de la Défense) (Source : USFC(O))

LAURÉATS 2015 DE LA MENTION D'HONNEUR LIZ HOFFMAN

M^{ME} PAULA RAMSAY

En tant que conjointe d'un militaire blessé en service, Mme Paula Ramsay s'est engagée à améliorer la vie des militaires et des familles en combattant les stigmates associés aux blessures et aux troubles mentaux chez les membres des Forces armées canadiennes. Par son dévouement à la communauté, Mme Ramsay fait preuve de compassion et d'engagement à l'égard de l'équité et de la résolution de problèmes. Elle discute avec des militaires, des anciens combattants et les membres de leurs familles non seulement pour déceler les failles dans les services et dans la prestation de ceux-ci, mais aussi pour suggérer des changements à apporter pour aider les personnes dans le besoin. Elle travaille avec de hauts dirigeants dans le but de formuler des recommandations concrètes pouvant être mises en œuvre rapidement et sans interrompre les programmes en cours. Son souci du détail et son ingéniosité ont été des atouts pendant la modification de documents et de politiques sur la santé mentale à l'intention des militaires actifs blessés ou malades. En reconnaissance des personnes qui ont de la difficulté à obtenir des services pour leurs familles, Mme Ramsay s'est jointe à des conjoints et conjointes d'anciens combattants pour créer The Caregivers Brigade, un organisme qui offre un répertoire de services offerts aux militaires blessés ou malades et à leurs familles. En raison de son travail, Mme Ramsay a été invitée à faire partie de l'équipe de la Military Family Panel Feedback Team (équipe de consultation des familles de militaires) et du Military and Veteran Family Leadership Circle (cercle de leadership pour les familles de militaires et d'anciens combattants). Elle publie aussi des articles dans le bulletin du Chef du personnel militaire dans lesquels elle présente le point de vue des familles sur les services liés aux troubles de santé mentale.

CAPORAL (RETRAITÉ) FREDERICK MICHAEL SMITH

En tant que champion des anciens combattants sans abri et défenseur des anciens militaires éprouvant des troubles de santé mentale et de toxicomanie, le caporal (retraité) Smith a passé les dix dernières années à visiter de nombreux anciens combattants sans abri ayant besoin d'une intervention dans les légions, les refuges, les centres de traitement, les soupes populaires ainsi que dans la rue. Étant le témoin direct des luttes que doivent vivre les militaires qui reviennent d'un déploiement actif, il a été capable de cerner les besoins immédiats des anciens combattants et d'établir un lien entre ces derniers, Anciens Combattants Canada et les ressources requises. Ayant été lui-même sans abri pendant des années et ayant lutté contre des dépendances et un trouble de stress post-traumatique, le caporal (retraité) Frederick Michael Smith a fondé l'organisme Veterans Helping Veterans afin d'aider d'autres personnes qui vivent des situations semblables à celles qu'il a vécues. Grâce à un discours ouvert et honnête sur ses propres luttes et sur son expérience, le caporal (retraité) Smith sait établir des liens de confiance avec les gens et leur montrer qu'il y a une lueur au bout du tunnel. Il finance lui-même l'organisation, et un grand nombre de personnes ont reçu de l'aide grâce à sa générosité, à sa persévérance et à sa détermination.

M^{ME} DEBORAH ELLIOTT, PH. D.

À titre de psychiatre au sein de la base des Forces armées canadiennes Trenton, Mme Deborah Elliott s'est faite la défenseur de l'équité. Son empathie, son intégrité et son expertise ont donné lieu à des soins améliorés aux membres des Forces armées canadiennes ayant des troubles de santé mentale. Mme Elliott n'hésite pas à relever les défis qui se dressent devant elle. Grâce à son attitude fonceuse, elle a su provoquer des changements dans les politiques, permettant ainsi d'améliorer la qualité de vie des militaires et des employés. Mme Elliot a grandement contribué à simplifier les évaluations de base de la santé mentale pour les membres des équipages d'aéronef grâce aux changements apportés aux Directives à l'intention des médecins de l'air. Les temps d'attente liés aux nouvelles évaluations des patients ont ainsi été réduits. Mme Elliott a instruit des gestionnaires au sujet de l'établissement de limites et des conversations difficiles. Elle a ainsi permis à la chaîne de commandement de prendre des décisions éclairées en plus de lui fournir des outils utiles pour offrir des soins constants aux militaires souffrant de troubles de santé mentale. Lorsqu'un patient estime avoir été traité de manière injuste, Mme Elliott est en mesure de lui expliquer clairement les politiques et les questions de sécurité, ce qui permet au patient de jeter un regard nouveau sur sa situation et de faire de sa santé une priorité. Elle a également dénoncé le fait que certains médicaments ne sont pas financés. Son intervention a permis de lancer un dialogue sur les changements à apporter au financement des médicaments ou traitements à « utilisation non indiquée sur l'étiquette ».

APPENDICE I – TRAITEMENT DES DOSSIERS

TOTAL DE DOSSIERS TRAITÉS*	
Dossiers fermés	1 913
Dossiers en cours (en date du 31 mars 2015)	180

DOSSIERS FERMÉS SANS ENQUÊTE	
Information ou assistance fournie	1 399
Mandat confié à l'externe	87
Clients dirigés vers les mécanismes en place	100
Information fournie par un contact	2
Plaintes retirées	37
Cas abandonnés	51
Plaintes non fondées	1
S.O.	1

DOSSIERS FERMÉS APRÈS RÉOLUTION DE LA PLAINTÉ	
Règlement à l'amiable	55
Information ou assistance fournie	76
Plaintes retirées	8
Mandat confié à l'externe	2
Clients dirigés vers les mécanismes en place	1
Cas abandonnés	1

DOSSIERS FERMÉS À L'ÉTAPE DE L'ENQUÊTE	
Information ou assistance fournie	25
Plaintes non fondées	14
Règlement à l'amiable	8
Clients dirigés vers les mécanismes en place	5
Cas enquêtés : suivi nécessaire	30
Cas abandonnés	2
Plaintes retirées	4
Mandat confié à l'externe	3
Information fournie par un contact	1

*Cela comprend les nouveaux cas, les cas réexaminés et les cas reportés d'années précédentes. Si les totaux comprennent des erreurs, cela est dû à l'arrondissement des sommes ou à la transition vers un nouveau système de gestion des dossiers.

ANNEXE II — RAPPORT FINANCIER

SOMMAIRE DES DÉPENSES

En 2015-2016, le Ministre de la Défense nationale avait accordé un budget de 5 981 645 \$ au Bureau de l'Ombudsman. Les dépenses réelles se sont élevées à 4 982 193 \$. De ce montant, 4 196 634 \$ ont servi à payer les salaires et 215 112 \$ ont été transférés au Sous-ministre adjoint (Ressources humaines - Civils) pour les besoins d'un accord sur les niveaux de service visant à rehausser l'efficacité de la dotation et des autres processus liés aux ressources humaines.

	(\$)
SERVICES DE COURRIER ET DE MESSAGERIE	3 548
FOURNITURES/AMEUBLEMENT	28 417
FORMATION ET COTISATIONS PROFESSIONNELLES	80 767
ACQUISITION/LOCATION D'ÉQUIPEMENT DE BUREAU	8 264
MAINTENANCE ET SOUTIEN DU RÉSEAU	18 902
TÉLÉCOMMUNICATIONS ET CONNEXIONS TI	65 003
DÉPLACEMENTS ET TRANSPORT	84 228
COMMUNICATIONS ET CONTACTS AVEC LE PUBLIC	28 086
SERVICES PROFESSIONNELS ET SPÉCIAUX	468 343
SALAIRES	4 196 634
TOTAL	4 982 192

NOS RÉUSSITES SONT VOS RÉUSSITES

Un membre de la Force régulière a contacté le Bureau de l'Ombudsman pour se plaindre du retard dans le traitement de sa demande d'affectation au Centre intégré de soutien du personnel. Le militaire en question, à qui l'on a assigné une catégorie médicale temporaire, demande une affectation pour se rapprocher de sa famille et pour des raisons personnelles urgentes. Malgré de nombreuses tentatives, il a été incapable d'avoir des nouvelles de sa demande et a donc décidé de contacter le Bureau pour obtenir de l'aide.

Un enquêteur s'est entretenu avec toutes les parties concernées, ce qui a permis de découvrir que le dossier avait été égaré. Grâce à l'intervention du Bureau de l'Ombudsman, la demande du militaire a été retrouvée et approuvée.

Un membre de la Force régulière nous a contactés au sujet d'une demande d'affectation dans une unité interarmées de soutien du personnel (UISP). Le militaire en question souffrait d'un problème de santé débilisant exigeant des soins réguliers pour apaiser la douleur. On lui a assigné une catégorie médicale temporaire, puis on lui a dit que le docteur recommanderait une catégorie permanente.

À l'aube de sa retraite, le militaire a demandé une affectation à l'UISP située près de son lieu de service actuel afin de ne pas avoir à déménager et de rester près de sa famille. Son intention était de demeurer à cet endroit après sa retraite. Lorsque sa demande fut rejetée, le militaire s'est tourné vers nous pour obtenir de l'aide.

Selon ce que notre enquêteur a découvert, bien qu'évidemment admissible à l'affectation souhaitée, le militaire a plutôt été affecté à un autre endroit en raison d'une mauvaise communication entre l'administration médicale et l'administration des carrières.

Grâce à notre intervention et à la coopération des Services de santé, de la chaîne de commandement du militaire et des responsables de l'administration des carrières, des mesures ont été prises pour que les soins spécialisés du militaire ne soient pas interrompus et, ainsi, ce dernier a enfin pu être affecté à l'unité de soutien la plus près de sa famille. Le militaire est donc maintenant en mesure de se concentrer sur sa guérison et sa transition des Forces armées canadiennes à la vie civile.

Souffrant d'une blessure récurrente subie pour la première fois lors d'un entraînement, un membre de la Force régulière a reçu un avertissement écrit et une recommandation de libération des Forces armées canadiennes. La chaîne de commandement du militaire en question recommandait que ce dernier soit libéré pour absence de qualités dignes d'un officier. Inquiet de devenir sans-abri et trouvant cette recommandation injustifiée, le militaire a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman. Vu la gravité de la situation, le dossier a été confié à un enquêteur.

Après s'être entretenu avec des membres du personnel médical, dont une infirmière praticienne et le médecin-chef de la base, ainsi qu'avec la chaîne de commandement du militaire, l'enquêteur a établi que l'information fournie à la chaîne de commandement paraissait incomplète et qu'il n'y avait pas de preuve appuyant les allégations justifiant la recommandation de libération. Sur la base de ces nouvelles informations, la décision a été changée et le militaire a pu demeurer dans les Forces.

Lorsque son indemnité de départ ne lui a pas été versée comme prévu, un membre de la Force de réserve a soupçonné que cela était dû à un recouvrement injustifié d'une indemnité différentielle de vie chère. N'ayant été informé d'aucune façon d'un tel recouvrement, le plaignant a cru qu'il s'agissait d'une erreur découlant d'un déménagement survenu avant sa libération. Après une tentative infructueuse de régler le problème par lui-même, l'ancien réserviste s'est tourné vers le Bureau de l'Ombudsman.

Un enquêteur de l'Ombudsman a alors examiné les documents du plaignant concernant le déménagement et s'est entretenu avec des membres du personnel du Directeur – Traitement des soldes et indemnités militaires et du Bureau de rémunération du personnel libéré, ainsi qu'avec le Directeur – Administration (Carrières militaires).

Après examen du dossier par la section des libérations de l'ancienne unité du plaignant, on a déterminé que la cause était une erreur d'écriture. La section des libérations a ensuite avisé le Directeur – Traitement des soldes et indemnités militaires de l'erreur et a entamé les démarches en vue de la corriger. Le plaignant a donc pu récupérer l'argent qui lui avait injustement été pris.

De plus, des recommandations ont été faites pour veiller à l'application de l'Instruction administrative concernant la solde militaire 1025-9 – Prévention et détection des trop-payés – Recouvrement à même la solde et demandes de prolongation.

Le Bureau de l'Ombudsman a recommandé que cette instruction soit modifiée de façon à prévoir désormais l'envoi d'un avis de recouvrement aux membres de la Force régulière et de la Réserve actifs ou libérés. Le Directeur – Traitement des soldes et indemnités militaires a accepté les recommandations, qui ont ensuite été transmises pour exécution.

TÉMOIGNAGES

VISITE DE RAYONNEMENT

« Cette visite était importante pour faire en sorte que les fournisseurs de services de première ligne se sentent investis et écoutés. Votre engagement à créer le meilleur milieu de travail et de vie possible pour le personnel militaire et civil ainsi que les familles est louable. »

UN CHANGEMENT POSITIF

Santé mentale

« Les médecins de famille du Canada se mettent de la partie pour aider les familles des militaires canadiens à avoir accès aux soins de base lorsqu'elles arrivent dans une nouvelle base. Toutefois, les Forces armées canadiennes affirment que plus d'aide sera nécessaire. De nombreux Canadiens éprouvent de la difficulté à trouver un médecin de famille; les militaires n'y échappent pas, mais pour eux, la situation se complique en raison du caractère nomade de leur carrière. En 2013, Pierre Daigle, alors Ombudsman des Forces armées canadiennes, a indiqué que les familles des militaires étaient beaucoup moins susceptibles d'avoir un médecin de famille que leurs concitoyens, puisqu'elles déménagent trois fois plus souvent. L'Ombudsman notait que certaines familles ne faisaient que passer de la liste d'attente à une autre et qu'il était rare qu'elles parviennent jusqu'au haut de la liste avant qu'il ne soit temps de déménager à nouveau. En réponse à cette situation, les Forces armées canadiennes ont décidé d'encourager les médecins de famille, par l'intermédiaire d'organisations comme l'Association médicale canadienne, à envisager d'ouvrir leurs cliniques à ces familles. Depuis 2012, plus de 50 médecins de famille dans quatre provinces ont répondu à cet appel. » – Médecins de famille recherchés pour aider les familles militaires à obtenir des soins médicaux, par Patrick Sullivan, Nouvelles de l'Association médicale canadienne.

SITE WEB/VIDÉOS

« Je viens de regarder la nouvelle vidéo à propos de ce qu'il faut faire si l'on est mécontent du mécanisme interne... Je suis tellement content... Ça répond vraiment à mes questions en plus de clarifier l'information déjà offerte... Les effets visuels et l'impact sont tout à fait à point. »

DES GENS QUI ONT DU CŒUR

« Je savais que le Bureau de l'Ombudsman aidait les gens à résoudre leurs problèmes, mais je n'avais aucune idée de tout le bien que cela pouvait faire. »

« Vous avez confié mon dossier à M. X et je dois admettre que, sans lui, je ne sais pas où j'en serais aujourd'hui. Il s'est montré d'une aide précieuse à de nombreuses reprises. Grâce à ses connaissances, à ses contacts et à son professionnalisme, il m'a aidé à résoudre de nombreux problèmes qui, à première vue, me paraissaient insolubles. Il m'a souvent conseillé quant à ce que je devais faire et à qui je devais appeler. Par son attitude positive et ses conseils utiles et opportuns, il était extrêmement rassurant. Lorsque je vivais des temps difficiles et que mes problèmes semblaient insurmontables, il mettait à profit ses connaissances et son optimisme général pour m'inciter à voir la situation sous un autre angle. Avec le recul, je constate qu'il avait raison. Lorsque la frustration m'envahissait, je pouvais toujours compter sur M. X pour me guider sur la bonne voie grâce à de bons résultats. »

TWITTER :

La meilleure façon de nous joindre du 25-26 déc ou le 1^{er} jan est de remplir notre formulaire de plainte en ligne ou par courriel. Nous y répondrons dès que possible.
<http://bit.ly/1zBKAUk> <<https://t.co/yE2n4Y6a2J>> #MDN #FAC #FamillesDesMilitaires

« @MDNFC_Ombudsman C'est vrai et vos agents sont fantastiques. Merci pour tout ce que vous faites!! »