

Rapport annuel

2002 • 2003

À traitement équitable,  
changement favorable

Là pour vous –  
Là pour le bien-être des  
membres des FC et du MDN



Juin 2003

L'honorable John McCallum, C.P., député  
Ministre de la Défense nationale  
Quartier général de la Défense nationale  
Édifice du mgén George R. Pearkes  
101, promenade Colonel By  
Ottawa (Ontario)  
Canada K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le cinquième rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman en vue de sa présentation à la Chambre des communes.

Le rapport présente un aperçu des activités du Bureau entre le début d'avril 2002 et la fin de l'exercice, soit mars 2003.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.



André Marin  
Ombudsman





## Mandat

L'Ombudsman fait enquête à la suite du dépôt de plaintes et agit comme tierce partie neutre dans des questions relatives au ministère de la Défense nationale (MDN) et des Forces canadiennes (FC). Indépendant de la chaîne de commandement et des gestionnaires, il relève directement du ministre de la Défense nationale.

Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et d'éducation pour les hommes et les femmes du MDN et des FC. Il a pour rôle d'aider des particuliers, qui ont des plaintes ou des préoccupations, à accéder aux mécanismes d'aide ou aux recours existants. En outre, l'Ombudsman peut faire enquête sur des questions touchant le bien-être des membres et des employés du MDN et des FC et d'autres personnes relevant de sa compétence, et publier des rapports à ce sujet. L'objectif ultime consiste à apporter des améliorations substantielles et durables.

Toutes les personnes mentionnées ci-dessous peuvent porter plainte à l'Ombudsman lorsque la question est directement liée au MDN ou aux FC :

- un membre actuel ou un ex-membre des FC;
- un membre actuel ou un ex-membre des Cadets;
- un employé actuel ou un ex-employé du MDN;
- un employé ou un ex-employé du secteur parapublic;
- une personne ayant postulé pour devenir membre;
- un membre de la famille immédiate de toute personne mentionnée ci-dessus;
- une personne travaillant pour les FC à la suite d'un échange ou d'un détachement.



## Comment nous rejoindre

Il y a plusieurs façons de rejoindre le Bureau de l'Ombudsman :

Composez le numéro sans frais **1-88-88-BUDMAN**  
(**1 888 828-3626**) et parlez à un de nos préposés à l'accueil.

Faites-nous parvenir une lettre décrivant votre situation, ainsi que tout document à l'appui, à l'adresse suivante :

**Bureau de l'Ombudsman**  
100, rue Metcalfe, 12<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1P 5M1

Communiquez avec nous par télécopieur au **613 992-3167** ou composez le numéro sans frais **1 877 471-4447**. Composez le **613 992-0787** pour obtenir de l'information sur l'envoi d'une télécopie protégée.

Remplissez le formulaire de plainte offert sur notre site Web et expédiez-le par la poste ou par télécopieur. (S'il vous plaît, ne nous envoyez pas des renseignements confidentiels par courriel, car nous ne pouvons en garantir la protection).

Présentez-vous à notre Bureau en vue d'une consultation privée. Il est recommandé de prendre rendez-vous.

Pour de plus amples renseignements au sujet du Bureau, consultez nos sites en direct aux adresses suivantes :

Internet : **[www.ombudsman.forces.gc.ca](http://www.ombudsman.forces.gc.ca)**

Intranet : **[ombudsman.mil.ca](http://ombudsman.mil.ca)**

ou appelez notre ligne d'information générale au **613 992-0787**.

# Table des matières

<b>La revue de l'année</b> .....	<b>1</b>
Traitement équitable des particuliers : la résolution de problèmes .....	2
À l'avant-garde du changement et de l'amélioration de l'institution .....	3
Coopération : progrès mitigés .....	3
L'avenir .....	4
<b>À l'heure des bilans : cinq années d'enquête</b> .....	<b>5</b>
Aperçu des plaintes .....	5
Types de plaintes à la hausse .....	6
Types de plaintes à la baisse .....	7
<b>À propos du Bureau de l'Ombudsman</b> .....	<b>8</b>
<b>Notre fonctionnement</b> .....	<b>9</b>
Accueil .....	9
Enquêtes générales .....	9
Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman .....	9
<b>Nos dossiers</b> .....	<b>10</b>
Traitement discriminatoire d'un membre des FC autochtone .....	10
Demande injuste de rembourser des trop-payés versés aux termes du Programme de réduction des forces. ....	12
Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel .....	13
Un char ridiculise les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel .....	15
Exposition environnementale .....	16
Décès d'un membre des FC lors d'un entraînement .....	17
Prestations d'invalidité prolongée pour les membres des FC .....	17
Traitement des femmes au Centre d'instruction du Secteur de l'Ouest de la Force terrestre. ....	19
Traitement des membres atteints du SSPT au CSTSO d'Halifax .....	20
Retards dans le traitement des griefs .....	20
Sommaire des cas .....	24
Une question d'intérêt majeur .....	36
<b>Mentions d'honneur de l'Ombudsman</b> .....	<b>37</b>
<b>C'est un plaisir d'avoir de vos nouvelles : rétroaction</b> .....	<b>38</b>
<b>Annexe I : statistiques sur les plaintes</b> .....	<b>40</b>
Types de plaintes .....	41
Issue des cas .....	42
Catégories de plaignants .....	42
Plaintes par élément .....	43
Plaintes par région .....	43
<b>Annexe II : sommaire des dépenses</b> .....	<b>44</b>



## La revue de l'année

Nous, du Bureau de l'Ombudsman, définissons comme suit notre objectif ultime : être là pour le bien-être des membres des FC et du MDN. Dans le rapport de l'année dernière, j'ai souligné que les événements mondiaux avaient en quelque sorte conféré un sentiment d'urgence à cet objectif. En fait, la situation périlleuse des affaires internationales continue de montrer qu'il est crucial que les FC demeurent une institution forte et efficace.

La vie de soldat est une forme remarquable de service public supposant des risques physiques et psychologiques à nul autre pareils. En 2002, j'ai eu le bonheur de rendre visite aux soldats déployés en Afghanistan dans le cadre de mon programme de promotion. Face à face avec des soldats à l'œuvre sur le terrain, je me suis rendu compte que notre travail n'était ni abstrait ni insignifiant. Nous sommes au service de personnes confrontées à des situations difficiles.

L'histoire récente montre bien qu'il est impératif, simplement au nom de la justice et de la décence humaines, de récompenser ceux qui ont opté pour la vie de soldat et de les reconnaître en conséquence. On doit les traiter avec respect, dignité et compassion, et non comme des pions qu'il suffit de déplacer sur l'échiquier mondial.

En agissant de la sorte, on fait preuve non seulement de décence humaine – mais aussi de prudence. En réalité, un bon moral, une éthique et un sentiment de valeurs personnelles sont aussi cruciaux pour une force armée que l'armement et l'entraînement.

Je suis convaincu que le moyen de relever ce défi urgent, et d'assurer le bien-être des membres des FC et du MDN, consiste à obtenir un changement favorable au moyen d'un traitement équitable. Je suis persuadé qu'on ne pourra y parvenir qu'en étant là pour les membres et les employés.

Il y a cinq ans, j'ai été nommé au poste d'Ombudsman et on m'a confié la responsabilité d'être là pour les membres de la communauté de la Défense. Voilà maintenant 18 mois que le Bureau a, au terme d'une campagne de 3 ans, négocié le mandat actuel. Je suis extrêmement fier d'affirmer que nos réalisations prouvent que nous sommes devenus non seulement le principal agent du traitement équitable des membres du MDN et des FC, mais aussi une avant-garde unique et indissociable pour le changement et l'amélioration de l'institution.



**Au nom  
de la justice  
et de  
la décence  
humaines**

## *Traitement équitable des particuliers : la résolution de problèmes*

Une fois de plus, l'exercice 2002-2003 a été marqué par une augmentation du nombre de plaintes reçues. On a fait appel à nos services à plus de 1 600 reprises. Cette augmentation du nombre de plaintes est conforme à la tendance observée depuis la création du Bureau. On ne devrait pas en conclure que la situation se détériore au sein des FC. En fait, comme le rapport le montre, nous accomplissons de véritables progrès.

L'augmentation continue du nombre de plaintes témoigne non pas de l'échec des FC et du MDN, mais plutôt de notre crédibilité et de notre capacité de régler les problèmes de façon efficace et informelle. Des problèmes qui, par le passé, auraient été cause de mécontentement, de ressentiment ou même de maladie, sont portés à notre attention, et nous parvenons à faire avancer les choses.

**Avancer  
les choses  
sans  
l'acrimonie**

Ce dont je suis le plus fier, c'est que nous faisons avancer les choses sans l'acrimonie et les dépenses dont s'accompagnent les litiges. Nous le faisons sans procédures rigides et sans les dépenses et le climat de confrontation qui caractérisent si souvent les mécanismes officiels de règlement des plaintes. Comme je le soutiens depuis le début, le principal avantage du modèle d'ombudsman pour le règlement des conflits tient à son caractère informel. Parfois, il suffit de présenter de nouvelles informations aux décideurs compétents pour que le problème se règle. Souvent, il suffit d'un regard nouveau et impartial pour faire la lumière sur une question qui paraît insoluble.

Dans le présent rapport, on fait part de cas où notre Bureau a mis au jour de nouvelles informations qui ont convaincu des décideurs de changer d'idées. Que nous ayons, au stade de l'établissement des faits, trouvé des mutations acceptables ou relevé des incohérences dans les dates de libération, nos interventions ont contribué à améliorer la qualité de vie et la qualité de l'expérience militaire de personnes désabusées en proie à la frustration.

Le Bureau a également recours à la persuasion morale pour combattre l'inertie bureaucratique. Au cours de la dernière année, nous avons réussi à accélérer le règlement de différends de longue date. Nous avons pris des mesures pour aider le ministre à régler des griefs qui remontaient à l'époque de l'ancien régime. Une surveillance plus étroite a contribué au règlement de 27 griefs sur 30. Certains d'entre eux étaient en instance depuis deux ans ou plus. Nous poursuivons notre lutte contre les retards dans le règlement des griefs déposés en vertu du nouveau régime.

En privilégiant une approche humaine, on transcende la dimension bureaucratique de la prise de décisions. Ainsi, la raison l'emporte sur des règles rigides lorsque la situation s'y prête. À titre d'exemple, on était sur le point de libérer un membre qui faisait un travail remarquable après avoir été réaffecté dans des tâches non liées au combat dans un secteur en sous-effectif. Notre intervention lui a évité de devenir un « soldat jetable ». Nous avons également favorisé un règlement ayant eu pour effet d'empêcher la libération absurde d'un membre parce qu'il souffrait d'une allergie à faible risque. Il s'agit non pas de simples anecdotes, mais bien plutôt du vécu de personnes dont la situation a changé pour le mieux grâce à l'intervention du Bureau.

## À l'avant-garde du changement et de l'amélioration de l'institution

Le modèle de l'ombudsman ne repose pas sur un processus juridictionnel. Nous n'avons pas pour tâche de désigner des gagnants et des perdants. Nous mettons plutôt l'accent sur le compromis et la négociation. Mon Bureau est ainsi en mesure d'examiner des plaintes particulières en adoptant une perspective plus vaste, de se pencher sur des problèmes plus généraux et de proposer des solutions systémiques. Une fois de plus, je suis heureux d'affirmer que nous avons apporté une contribution majeure à la politique et à la pratique du MDN et des FC, à seule fin d'améliorer la qualité de vie des membres et de renforcer l'institution.

Cette année, nos efforts principaux ont une fois de plus porté sur le syndrome de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel (TSO), problèmes qu'on a trop longtemps négligés. Notre rapport, *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel*, qui faisait suite à notre rapport de 2002, *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT*, a confirmé que le MDN et les FC avaient donné suite à la plupart des 31 recommandations du rapport initial et que des progrès mesurables avaient été accomplis. La sensibilisation, l'éducation et les services offerts aux personnes atteintes de TSO se sont améliorés. En fait, on a adopté des mesures pratiques pour atténuer les risques de SSPT ; par exemple, une période de décompression et une réintégration graduelle à la suite d'une mission. On doit une bonne part des progrès accomplis au chef d'état-major de la Défense, le général Raymond Henault. C'est avec détermination et sans la moindre équivoque qu'il s'est joint à nous pour lutter contre ce problème de vieille date.

Sur le terrain, en particulier, il reste beaucoup à faire pour promouvoir un changement de culture. L'épisode malheureux du « train fou », suivi d'une enquête interne inadéquate, dont fait état le présent rapport annuel, le montre éloquemment. Nous sommes toutefois sur la bonne voie, comme le montre la réaction décisive et favorable du chef d'état-major de la Défense au rapport intitulé *Déraillement : Un char ridiculise les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel*. Je resterai vigilant dans ce domaine.

Ce n'est pas le seul secteur sur lequel nous avons exercé une influence positive. Dans le rapport, on présente en détail diverses autres contributions qui auront des conséquences généralisées. Bon nombre de ces questions présentent des enjeux de taille pour le MDN et les FC, et je suis persuadé de pouvoir contribuer à la réalisation des changements et des améliorations qui s'imposent.

### Coopération : progrès mitigés

Ce n'est un secret pour personne qu'il y avait, au début, des éléments de résistance. La mise en place d'un mécanisme de règlement des différends, souple et indépendant de la chaîne de commandement, chargé de recevoir les plaintes et d'encourager des solutions, va à l'encontre des conceptions militaires classiques au sujet de la structure de commandement et de l'obéissance aveugle. D'autres s'inquiétaient de l'harmonisation du Bureau avec les mécanismes existants. Nous existons depuis assez longtemps pour savoir que cette méfiance initiale est en voie de s'estomper.

**Nous  
n'avons pas  
pour tâche de  
désigner des  
gagnants et  
des perdants**

Nous avons eu droit à une contribution et à un soutien remarquables de la part du Ministre, du chef d'état-major de la Défense et de l'organisation dans son ensemble. Malheureusement, nous nous butons à une forte résistance lorsque, au nom de plaignants, nous avons posé des questions au Comité des griefs des FC. Fait surprenant, le comité invoque un « problème de communication » et l'obligation qu'il a de demeurer à l'abri des ingérences ministérielles. J'accueille avec satisfaction l'examen indépendant entrepris en application du projet de loi C-25, lequel, je l'espère, enterrera ces arguments fallacieux.

## L'avenir

Le dernier exercice montre bien que nous avons apporté une contribution remarquable, compte tenu des limites de notre mandat. Malgré tout, nous sommes toujours à l'affût de moyens de nous améliorer. Jusqu'ici, j'ai eu la chance de pouvoir compter sur le soutien ferme des ministres avec qui j'ai travaillé, et on a respecté le besoin que nous avons de formuler des recommandations à l'abri de toute forme d'ingérence. Pourtant, le Bureau ne bénéficie pas de l'inamovibilité dont il a besoin. J'ai donc l'intention de prendre des mesures pour renforcer son indépendance. À l'époque des négociations entourant la définition de mon mandat, le MDN a proposé que le Bureau de l'Ombudsman accède au statut de ministère et que l'Ombudsman hérite du titre d'administrateur général. On n'en est toujours pas là. J'ai l'intention de faire concrétiser ces deux désignations qui rendraient mieux compte de mon indépendance opérationnelle par rapport à la direction du MDN et de la chaîne de commandement des FC.

Le mandat comporte également des lacunes. Pour l'essentiel, nous avons droit à une bonne coopération de la part des mécanismes existants de règlement des différends, mais le fait qu'ils sont visés par la *Loi sur la défense nationale*, tandis que nous ne le sommes pas, a entraîné des problèmes de compétence. De temps à autre, cette disparité a menacé de nuire à notre capacité de nous acquitter de notre mission.

De plus, les limites imposées à notre mandat font en sorte que nous sommes incapables de nous attaquer à des problèmes au cœur de notre mandat, lesquels ont un impact sur la qualité de vie des membres du MDN et des FC. Lorsque des membres et des employés du MDN et des FC sont victimes d'iniquité, le Bureau, à mon avis, devrait avoir en main les outils et les techniques disponibles. Je chercherai à faire consolider mon mandat chaque fois que le besoin s'en fera sentir et que des occasions se présenteront.

Le ministre a annoncé que l'ancien juge en chef, Antonio Lamer, allait procéder à l'examen quinquennal, indépendant des modifications de la *Loi sur la défense nationale*. Ces modifications avaient pour but d'améliorer l'équité et l'efficacité du système de justice militaire, de rationaliser le processus de règlement des griefs des FC ainsi que de promouvoir une transparence et une reddition de comptes plus grandes au sein du MDN et des FC. Le Bureau fera profiter l'examineur de son point de vue objectif unique et indépendant sur les questions à l'étude, y compris la justice militaire et le traitement des griefs au sein de l'armée.

Nous continuerons de travailler à la concrétisation de notre vision et de notre mission. Nous demeurerons impartiaux. Nous allons assurer le suivi des questions en suspens et faire de notre mieux pour veiller à ce que nos recommandations soient mises en œuvre ou rendues inutiles par d'autres faits nouveaux ou changements positifs. Nous utiliserons les outils à notre disposition afin d'assurer un traitement équitable pour un changement favorable et seront là pour le bien-être des membres du MDN et des FC.

**Prendre des  
mesures pour  
renforcer son  
indépendance**

## À l'heure des bilans : cinq années d'enquête

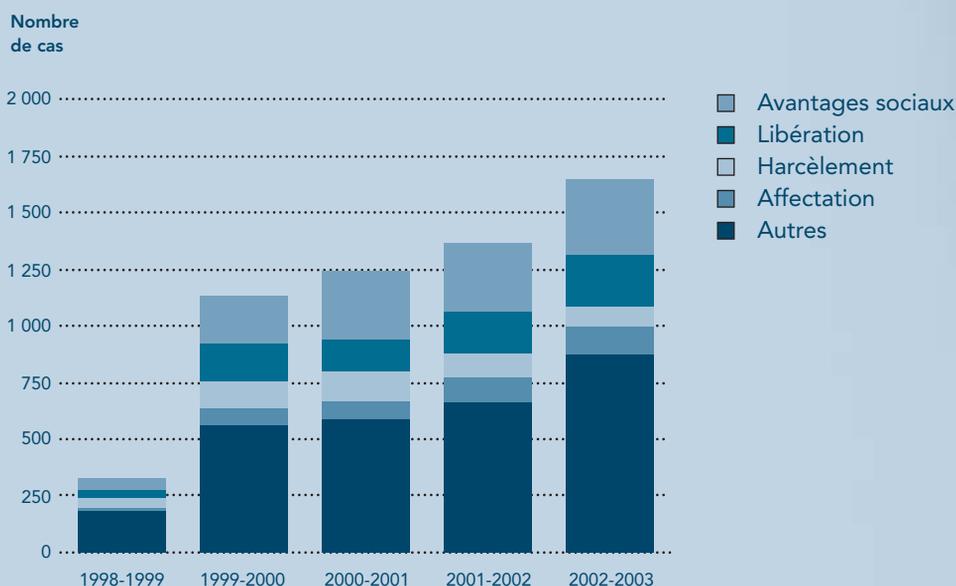
Cinq années se sont écoulées depuis la nomination du premier Ombudsman du MDN et des FC. Le moment est donc venu de faire le point. Le présent rapport annuel est l'occasion de revenir sur les plaintes traitées par le Bureau au cours des cinq dernières années ainsi que de donner une idée des améliorations et des préoccupations émergentes au sein du MDN et des FC.

Le Bureau collige des données sur les plaintes qu'il reçoit à l'aide d'un système confidentiel de gestion du suivi des cas. L'analyse de ces données, qui fait ressortir les tendances, fournit des orientations utiles au Bureau de même qu'aux dirigeants du MDN et des FC. À l'Annexe I, on trouve des statistiques pour l'exercice 2002-2003. On trouvera ci-dessous certaines observations générales tirées des cas traités par le Bureau depuis son inauguration en juin 1998.

### *Aperçu des plaintes*

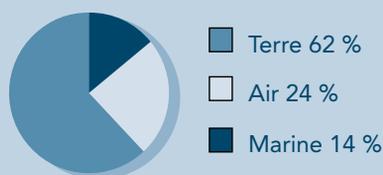
À la suite d'une augmentation initiale de 350 % après sa première année d'activité (Graphique 1), le Bureau fait face à une majoration d'environ 10 % par année du nombre de plaintes qui lui sont soumises. Les enquêteurs font également état d'une augmentation de la complexité et de la gravité des questions portées à l'attention du Bureau. Les principales catégories de plaintes sont demeurées les mêmes au fil des ans. Ce sont toujours les avantages sociaux (par exemple la solde et les pensions), le harcèlement, la libération des membres des FC et l'affectation de membres à un nouvel endroit qui continuent de générer le plus de plaintes.

**Graphique 1 – Aperçu des plaintes**



Près des deux tiers des plaintes ont été déposées par des membres des Forces terrestres, qui comptent pour un pourcentage élevé du personnel des FC (Graphique 2). Les membres de la Force aérienne déposent environ le quart des plaintes reçues par le Bureau, tandis que les membres du personnel de la marine sont responsables des 14 % qui restent. Ces pourcentages sont demeurés constants au fil des ans.

**Graphique 2 – Plaintes par élément 1998-2003**



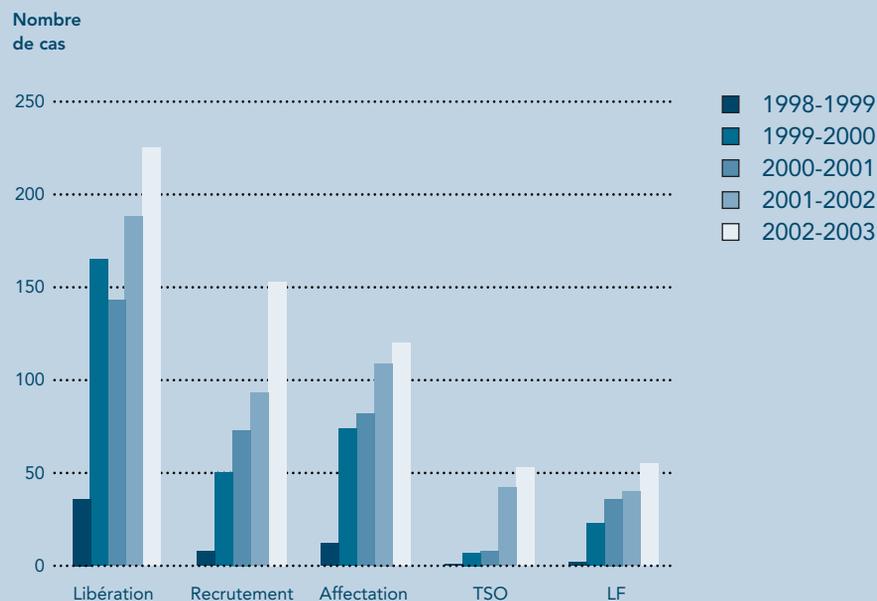
### Types de plaintes à la hausse

Les types de plaintes à la hausse nous inquiètent particulièrement (Graphique 3). Le nombre de problèmes liés à la libération de l'armée, l'un des principaux motifs de plaintes, semble en progression. Cette situation s'explique en partie par les inquiétudes de plus en plus vives que suscitent les retards dans l'obtention d'une libération volontaire.

Depuis septembre 2001, année au cours de laquelle les candidats aux FC ont obtenu le droit de s'adresser au Bureau, le nombre de plaintes concernant le recrutement, par exemple les retards et le refus injustifié de candidats, a augmenté considérablement.

Les problèmes relatifs aux affectations, qui demeurent une question préoccupante pour un grand nombre de plaignants, semblent également en progression. Dans de nombreux cas, des membres ont communiqué avec le Bureau parce qu'ils avaient l'impression que telle ou telle affectation allait avoir un effet sur leur qualité de vie.

**Graphique 3 – Types de plaintes à la hausse**



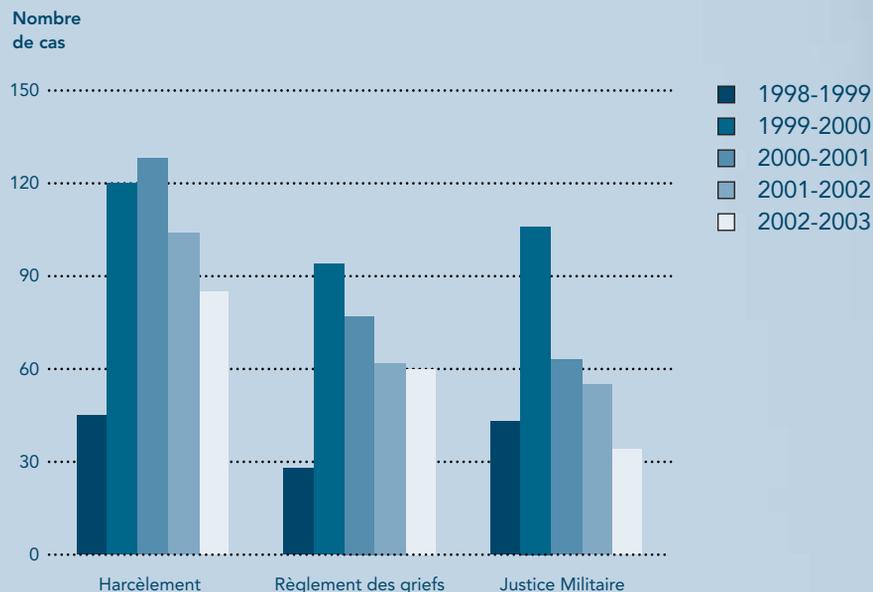
On note aussi une augmentation majeure du nombre de plaintes concernant les TSO ayant précédé la publication du rapport spécial de l'Ombudsman sur la question en février 2002. Depuis, les plaintes relatives aux TSO ont continué d'augmenter mais à un rythme plus lent.

Enfin, il semble y avoir une augmentation légère mais régulière des plaintes concernant les logements militaires (logements familiaux [LF]). Bon nombre de ces plaintes ont trait à de l'insatisfaction à l'égard des conditions de logement, du loyer et des politiques.

### *Types de plaintes à la baisse*

Si, dans l'ensemble, le nombre de cas a augmenté, certains types de plaintes ont diminué au fil des ans. Celles qui concernent le harcèlement, par exemple, sont à la baisse (Graphique 4). On note également une diminution du nombre de plaintes relatives au mécanisme de règlement des griefs, y compris les problèmes liés aux retards et à des procédures inadéquates, et celles qui concernent la justice militaire, par exemple les enquêtes menées par la police militaire.

**Graphique 4 – Types de plaintes à la baisse**

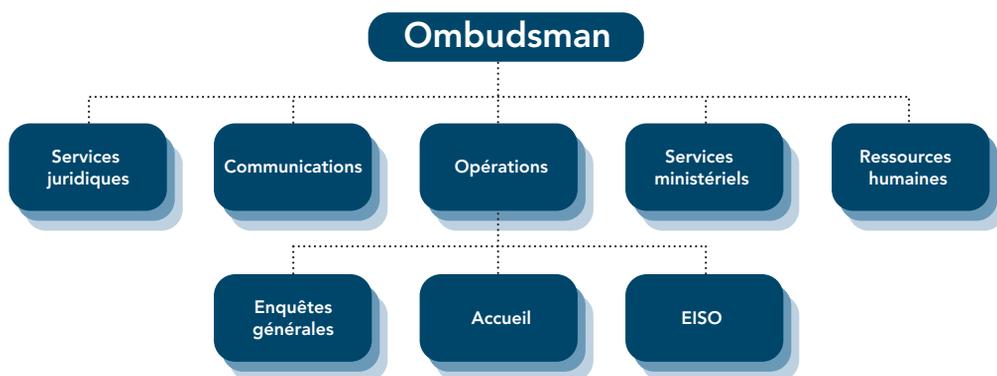


## À propos du Bureau de l'Ombudsman

Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 dans le cadre de l'engagement pris par le ministre et la direction des FC d'améliorer l'équité et l'ouverture au sein des FC ainsi que de renforcer l'efficacité et la transparence des mécanismes de surveillance du MDN et des FC.

L'Ombudsman, André Marin, a été nommé le 9 juin 1998 pour un mandat de trois ans. Il a par la suite été renommé pour un mandat de cinq ans le 9 juin 2001. Il s'agit d'une nomination du gouverneur en conseil (Cabinet) faite conformément à l'article 5 de la *Loi sur la défense nationale*. Cet article autorise le Cabinet à désigner, outre le ministre, une personne habilitée à exercer tout pouvoir conféré au ministre ou à remplir toute fonction qui est attribuée à ce dernier aux termes de la *Loi sur la défense nationale*.

Le Bureau se compose de 50 employés empressés, tous des civils, qui ont prêté serment de confidentialité. Ils sont répartis dans les groupes suivants : Services juridiques, Communications, Services ministériels, Ressources humaines et Opérations, où on retrouve les trois divisions suivantes : Accueil, Enquêtes générales et Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO).



L'Ombudsman bénéficie également de l'expertise et de l'expérience militaires des membres du Comité consultatif de l'Ombudsman. Les membres du comité donnent leur avis sur des initiatives ou des recommandations envisagées par l'Ombudsman. Le groupe ne prend pas de décisions à l'égard de plaintes particulières; par conséquent, on préserve la confidentialité des plaignants. Les membres du comité sont :

- le professeur Ed Ratushny, président;
- le major (retraité) Deanna Brasseur;
- le lieutenant-général (retraité) Michael Caines;
- le lieutenant-colonel Kevin Cotten;
- le capitaine Sharon Donnelly;
- M. Thomas Hoppe;
- le major-général Keith Penney;
- M. Grant White.

## Notre fonctionnement

Les Opérations comportent trois groupes : Accueil, Enquêtes générales et Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO). Les enquêteurs sont affectés aux Enquêtes générales ou à l'EISO.

Le Bureau compte sur 5 agents d'accueil et 16 enquêteurs à temps plein. La majorité des enquêteurs travaille à Ottawa, même si cinq d'entre eux effectuent du travail à distance à partir de centres majeurs situés près des bases des FC du Canada. Ces enquêteurs sont établis à Montréal, Winnipeg, Calgary et Victoria, et on envisage d'étendre le réseau à d'autres régions du pays. Le Bureau a récemment revu l'efficacité du recours à des enquêteurs régionaux. On a tenu compte des statistiques et des affaires conclues dans les régions, de la rétroaction des membres et de leur famille, ainsi que des commentaires des enquêteurs eux-mêmes. On en est venu à la conclusion que ces enquêteurs, en plus de nouer des contacts au niveau local, acquièrent une connaissance des préoccupations régionales particulières et parviennent à régler plus rapidement les cas dans leurs régions respectives. Le télétravail permet de réduire les coûts et d'autres dépenses liés à la tenue d'enquêtes partout au Canada.

### *Accueil*

Les préposés à l'accueil répondent au service téléphonique sans frais (1-88-88-BUDMAN) et traitent toutes les plaintes reçues. À titre de travailleurs de première ligne, ils sont le premier point de contact avec le Bureau. Ils écoutent les préoccupations des plaignants et puisent dans leurs connaissances approfondies du MDN et des FC pour proposer des solutions possibles.

### *Enquêtes générales*

Les employés des Enquêtes générales traitent un volume élevé de plaintes. Ils interviennent lorsque les circonstances l'exigent, ou dans les cas de préjudice, et se spécialisent dans les négociations informelles. Il veille également à stimuler le leadership et la bureaucratie au moyen d'enquêtes sur des problèmes administratifs. Ces enquêtes peuvent déboucher sur des recommandations de modifications des politiques. Les enquêteurs doivent réagir rapidement pour résoudre les problèmes avec tact et diplomatie. Ils repèrent les bonnes informations et les bonnes personnes pour remédier aux problèmes.

### *Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman*

Habituellement, les affaires confiées à l'EISO soulèvent de vastes questions systémiques et exigent des ressources considérables. Les enquêtes de l'EISO portent souvent sur des faits complexes ou contestés exigeant une intervention immédiate. Il s'agit de questions délicates qui ont une grande visibilité dans le public et se traduisent par des recommandations de la part de l'Ombudsman.

Normalement, l'EISO entre en jeu lorsque le ministre de la Défense nationale ordonne à l'Ombudsman de faire enquête sur une question ou que l'Ombudsman, de sa propre initiative, décide d'enquêter sur une question sans avoir reçu de plainte officielle. L'EISO continue également de travailler en très étroite collaboration avec le brigadier-général (à la retraite) Joe Sharpe, conseiller spécial de l'Ombudsman dans le dossier des traumatismes liés au stress opérationnel et des questions environnementales.

## Nos dossiers

Dans la présente section, on retrouve de nombreux exemples de cas auxquels nous avons été confrontés cette année. Le Bureau a mené à bien quatre enquêtes systémiques majeures. Deux d'entre elles avaient trait à la question des TSO : un examen exhaustif des progrès réalisés par le MDN et les FC dans la mise en œuvre des recommandations sur les traumatismes liés au stress fait en février 2002 et une enquête sur un incident au cours duquel un char participant à une parade tournait en ridicule les membres atteints de TSO. Les autres enquêtes majeures menées à bien cette année avaient trait à la récupération de trop-payés versés par erreur par le MDN et au traitement discriminatoire d'un membre des FC autochtone.

Rapport annuel

2002 • 2003

10

Ombudsman – Défense nationale et Forces canadiennes

### *Traitement discriminatoire d'un membre des FC autochtone*



Après de vaines tentatives pour être réaffecté dans sa propre collectivité pour des motifs de compassion et de qualité de vie, un militaire du rang (subalterne) de descendance autochtone a communiqué avec l'Ombudsman. Le membre était de plus en plus malheureux. Là où il travaillait, sa famille et lui n'avaient pas accès aux liens ethniques, culturels et spirituels avec leur terre ancestrale, que les Autochtones jugent sacrés et essentiels pour la préservation de leur patrimoine. Au cours des 18 mois suivants, tandis que le membre faisait appel aux mécanismes existants pour obtenir satisfaction, un enquêteur a entretenu des liens étroits avec lui et a tenu un compte rendu détaillé des progrès réalisés dans ses efforts auprès de la chaîne de commandement et du Directeur - Carrières militaires (DCM).

Quelques intervenants, y compris l'officier de service social et l'aumônier de l'armée, appuyaient la demande d'affectation, soumise par le membre, pour des raisons de qualité de vie. La première année, cependant, le DCM a nié l'existence de telles raisons à l'appui de la demande de mutation. On a répondu au membre qu'il devait terminer une affectation normale à l'endroit où il était. La deuxième année, le DCM a admis que le membre avait droit à une affectation pour des raisons liées à la qualité de vie. Cependant, il a statué que la demande du membre était arrivée trop tard pour la période d'affectation. Le membre s'est plaint du fait que, malgré l'affirmation du DCM selon laquelle aucun poste n'était disponible pour lui dans sa collectivité d'attache, quelques membres de son grade et de sa profession y étaient affectés. Pendant que le membre se démenait pour obtenir une nouvelle affectation, sa détresse s'accroissait. On l'a placé en congé de maladie et il a dû, pendant un certain temps, occuper un métier différent du sien, où le stress n'était pas aussi grand.

**Un enquêteur  
a entretenu  
des liens  
étroits avec lui**

Même si, au bout du compte, le membre et sa famille ont été réaffectés dans leur collectivité d'attache, l'Ombudsman a jugé qu'il était important de s'attaquer aux problèmes systémiques soulevés par le plaignant dans la mesure où ils risquaient d'avoir une incidence sur tous les Autochtones des FC.

Des enquêteurs ont interviewé 34 personnes en plus de passer en revue les règlements et les politiques du MDN et des FC concernant les affectations. Ils ont également analysé les modalités du Programme d'enrôlement des Autochtones des Forces canadiennes (PEAFC) et

rencontré des recrues qui avaient récemment terminé la première édition du programme. Les enquêteurs ont demandé à chacune des recrues de remplir un questionnaire conçu pour donner une meilleure idée et une meilleure compréhension des attentes des recrues autochtones. En particulier, les enquêteurs voulaient savoir ce que les recrues jugeaient important pour que les FC attirent les membres autochtones et les maintiennent en fonction.

**Il était important de s'attaquer aux problèmes systémiques**

L'Ombudsman a formulé 14 recommandations portant sur de vastes questions systémiques qui concernent le recrutement et le maintien en emploi d'Autochtones ainsi que le traitement des plaintes individuelles. En réaction aux recommandations de l'Ombudsman, les deux ex-membres de la chaîne de commandement du plaignant ont présenté des excuses écrites pour la détresse ou les torts causés au plaignant. Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) [SMA (RH-Mil)] a également accepté de prolonger l'affectation du membre autochtone pour qu'il puisse demeurer au sein de sa collectivité jusqu'en 2007. En outre, il a autorisé un congé spécial au plaignant en guise de compensation pour le temps qu'il avait consacré à la présentation de sa cause.

Bien que le SMA (RH-Mil) n'ait pas accepté toutes les recommandations, l'Ombudsman, dans l'ensemble, s'est dit satisfait de la réponse donnée aux plus importants problèmes systémiques soulevés dans le rapport.

À la suite des recommandations de l'Ombudsman, le SMA (RH-Mil) a accepté de parfaire l'éducation des gestionnaires de la carrière à la sensibilité culturelle des membres autochtones et d'autres personnes qui prennent des décisions ayant une influence sur leur qualité de vie. Le SMA (RH-Mil) a également donné à l'Ombudsman l'assurance qu'au moment venu de rendre des décisions sur les demandes d'affectation de membres autochtones, les gestionnaires de carrière indiqueront clairement qu'ils comprennent les valeurs culturelles et en ont tenu compte. En outre, il s'est engagé à renforcer les liens avec les collectivités autochtones et à veiller à ce que le Groupe du recrutement des FC travaille en plus étroite collaboration avec elles.

Le SMA (RH-Mil) veillera à ce que les commandants des bases soient au courant des avantages des Comités consultatifs de la Défense sur les Autochtones (CCDA) et les encouragera à préconiser de façon proactive la formation de telles organisations pour répondre aux préoccupations particulières des membres autochtones relevant de leur commandement. Il a également ordonné qu'on fasse des questions autochtones une priorité au sein de son groupe et il a confié au Directeur – Intégration des genres et équité en matière d'emploi (Militaires), le mandat de suivre et de contrôler l'avancement, le maintien en fonction et l'attrition des membres autochtones des FC.

Même s'il a reconnu la valeur des recommandations systémiques de l'Ombudsman, le plaignant n'en a pas moins estimé que, dans son cas particulier, des mesures correctives plus rigoureuses auraient dû être prises.



## *Demande injuste de rembourser des trop-payés versés aux termes du Programme de réduction des forces*

**RAPPORT  
FINAL**

L'Ombudsman a entrepris une enquête, après avoir reçu une plainte de la part de quatre ex-membres des FC qui avaient pris leur retraite en 1995 ou en 1996 aux termes du Programme de réduction des forces (PRF), créé en 1992, pour réduire l'effectif des FC en encourageant les membres à prendre une retraite anticipée. Le programme a continué jusqu'à la fin de l'exercice 1997-1998. Les plaignants disaient avoir accepté les modalités de l'offre qui leur avait été faite aux termes du PRF, y compris la possibilité de toucher un paiement établi à un taux prédéterminé pour une partie ou la totalité de leurs congés inutilisés. Après avoir pris leur retraite et avoir renoncé à leurs congés inutilisés, ils ont reçu une lettre datée du 3 septembre 1997 dans laquelle le MDN les informait qu'une erreur administrative avait été commise. Dans la lettre, le MDN admettait qu'il avait omis de se conformer aux lignes directrices du Conseil du Trésor relativement à la formule utilisée pour calculer les paiements de congé inutilisés et réclamait le remboursement du trop-payé.

L'enquête de l'Ombudsman a porté sur l'équité de la demande de remboursement du MDN. Les membres, au moment venu de décider s'ils devaient prendre une retraite anticipée ou non, s'étaient fiés aux renseignements fournis par le MDN quant au montant qu'ils recevraient en contrepartie de leurs congés inutilisés. L'Ombudsman a donc décidé qu'il était injuste que le MDN récupère le trop-payé.

Dans son rapport, l'Ombudsman a admis que le MDN a tenté de corriger son erreur au moyen d'une présentation au Conseil du Trésor en 1997, mais cette dernière n'avait pas été acceptée, et le MDN avait été contraint d'exiger le remboursement du trop-payé. Malgré ces tentatives initiales, l'Ombudsman a recommandé au ministre en poste de s'adresser une fois de plus au Conseil du Trésor pour tenter de le convaincre de renoncer au remboursement du trop-payé.

**Il était injuste  
que le MDN  
récupère le  
trop-payé**

En réponse au rapport de l'Ombudsman, le ministre a soumis la question à l'attention du chef d'état-major de la Défense. Dans sa réponse à l'Ombudsman, ce dernier a admis l'erreur administrative qui avait conduit au trop-payé aux termes du PRF et disait la regretter. Comme la majorité des paiements ne représentaient pas de grosses sommes et que les montants avaient déjà été recouverts auprès des membres, il se disait également d'avis que les mesures prises par les FC pour récupérer les paiements n'étaient pas déraisonnables. Au bout du compte, il en venait à la conclusion qu'il ne se voyait pas refaire la présentation au Conseil du Trésor, en particulier dans le contexte budgétaire de l'époque.

L'Ombudsman a soulevé avec le ministre la question de principe importante qui sous-tend cette affaire et attend une réponse.

## *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel*

**RAPPORT  
FINAL**

À la suite de la publication du rapport spécial intitulé *Traitement systématique des membres des Forces canadiennes atteints du syndrome de stress post-traumatique* le 5 février 2002, l'Ombudsman s'est engagé à publier un rapport de suivi neuf mois plus tard. Dans le rapport en question, il entendait évaluer les progrès réalisés par les FC dans la mise en œuvre des 31 recommandations que renfermait le rapport initial. Neuf mois plus tard, jour pour jour, l'Ombudsman, fidèle à sa parole, a présenté au ministre un rapport intitulé *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel*. Ce rapport a été rendu public le 17 décembre 2002.

Le rapport initial portait principalement sur l'armée, le premier plaignant étant membre de l'infanterie. Dans le rapport de suivi, on a adopté une approche plus large, et on a également recueilli l'information auprès des membres de la marine et de la Force aérienne.

Aux termes d'une enquête poussée, on en est venu à la conclusion que les FC avaient réalisé des progrès mesurables dans la mise en œuvre d'un certain nombre de recommandations relatives aux TSO depuis la publication du rapport initial de l'Ombudsman en février 2002. Un nombre important d'initiatives prises par les FC dans le dossier des TSO découlent des recommandations du rapport ainsi que de la mise en œuvre accélérée de certaines initiatives en cours avant la publication du rapport.

Pendant l'enquête de suivi, il est apparu que le degré de sensibilisation des FC aux TSO s'était considérablement accru. Par exemple, lorsque les membres des Rotations 9 et 10 de l'Op Palladium ont été déployés en Bosnie en 2001 et en 2002, on a commencé à observer un meilleur soutien psychologique du groupe tactique. La mission menée en Afghanistan, dans le cadre de la lutte au terrorisme, a donné aux FC une bonne occasion de faire état de leur détermination à réduire le stress durant les opérations et le redéploiement. La période de décompression à Guam et la réintégration graduelle des membres dans leur famille en sont des exemples. Même si le succès de ces initiatives doit être davantage examiné, il ne fait aucun doute que la plupart des membres des FC et leur famille voient ces mesures d'un œil très positif.



*L'Ombudsman rend visite à des membres déployés à Kandahar pour observer les mesures prises pour lutter contre les TSO.*

Autre note positive : le projet de Soutien social aux victimes de stress opérationnel (SSVSO) remporte un franc succès. Dans le cadre du projet, des pairs conseillent et soutiennent les membres qui souffrent peut-être de TSO. Le groupe offre aussi un programme d'éducation et de formation aux TSO aux membres des FC et à d'autres groupes concernés. Ce succès est attribuable non seulement au dévouement du personnel, mais également au soutien qu'il a reçu des échelons les plus élevés de la chaîne de commandement, en particulier le SMA (RH-Mil).

Sur une note négative : l'Ombudsman a constaté très peu de progrès dans un certain nombre de secteurs importants. Par exemple, dans le secteur du changement culturel, l'attitude primordiale des pairs demeure grandement négative et, en raison de la pénurie des ressources et de la lourde charge de travail, il sera difficile de modifier les attitudes et d'améliorer l'acceptation des membres qui souffrent de TSO. L'expérience récente montre que, à certains endroits, la chaîne de commandement locale ne réagit pas correctement à cette mauvaise attitude vis-à-vis les TSO. Des membres se montrent réticents à l'idée de demander de l'aide et, à certains endroits, les traitements sont difficiles d'accès. On a réalisé des progrès tangibles en vue de l'établissement d'un Centre de soutien pour trauma et stress opérationnels (CSTSO) à l'extérieur de la base. L'Ombudsman juge que la création d'un tel centre est essentielle comme moyen d'inciter les membres préoccupés par la protection des renseignements personnels à demander de l'aide.

Dans l'ensemble, l'organisation semble manifester une détermination renouvelée face à ce problème, et certains changements tangibles sont évidents. Cependant, on ne parviendra pas à surmonter les difficultés liées au changement d'idées profondément ancrées ni à changer la culture du MDN et des FC sans pression et sans soutien immédiats et constants. Le brigadier-général (à la retraite) Joe Sharpe a aimablement accepté de continuer d'agir à titre de conseiller spécial dans ce dossier. Ainsi, il fera périodiquement part à l'Ombudsman de son évaluation des progrès réalisés par les FC dans ce domaine. L'Ombudsman entend également faire tous les ans rapport de l'engagement soutenu du MDN et des FC à améliorer le traitement dont bénéficient les membres atteints de TSO.

**Faire état  
de leur  
détermination  
à réduire  
le stress**

## *Un char ridiculise les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel*

RAPPORT  
FINAL

Le 29 novembre 2002, une allégation particulièrement troublante a été portée à l'attention de notre Bureau, allégation qui contredisait grossièrement une bonne part des travaux effectués par les FC et l'Ombudsman pour améliorer le traitement des soldats atteints de TSO. À l'occasion d'une parade annuelle et d'une manifestation sportive organisées par le 2<sup>e</sup> bataillon de la Princess Patricia's Canadian Light Infantry (2 PPCLI), établi à Winnipeg, une compagnie, selon l'allégation, avait construit un char appelé le « train fou » qui tournait en dérision les soldats atteints de TSO.

L'allégation a été portée à l'attention de l'Ombudsman le jour même où la chaîne de commandement en a été informée. Conformément à son mandat, l'Ombudsman a attendu que la chaîne de commandement mène sa propre enquête. Le 4 décembre 2002, la chaîne de commandement en est venue à la conclusion qu'aucun des chars participant à la parade ne ciblait les membres atteints de TSO ni tout autre groupe et que la question avait été exagérée. Les autorités des FC semblaient surtout préoccupées par le fait que l'allégation était sortie des cadres du bataillon.

L'information fournie au Bureau n'allait pas dans le sens de la conclusion de la chaîne de commandement. Par conséquent, l'Ombudsman a entrepris une enquête. Après avoir analysé méticuleusement toutes les preuves recueillies par son équipe d'enquêteurs, l'Ombudsman a statué que le char participant à la parade avait effectivement pour but de représenter le train fou mythique, expression que les membres subalternes du bataillon utilisaient ouvertement pour désigner les personnes atteintes de TSO.

Dans ses rapports précédents, l'Ombudsman avait souligné que l'éducation au sein des unités est la clé de la transformation des attitudes culturelles, comme celles que représente le train fou. Dans son rapport sur l'incident du train fou, il n'a donc formulé qu'une recommandation : qu'on affecte les ressources nécessaires et qu'on effectue la planification requise, à titre de priorité absolue, pour la mise en œuvre immédiate, au niveau des unités, d'un programme de sensibilisation aux TSO. De même, l'Ombudsman a adressé des reproches quant à l'enquête interne inadéquate menée par la chaîne de commandement. Dans son rapport, il inclut un protocole que les FC devraient suivre si, à l'avenir, elles étaient appelées à mener une autre enquête de ce genre.

Le 22 janvier 2003, l'Ombudsman a fait parvenir au ministre son rapport intitulé *Déraillement : Un char ridiculise les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel*. Il l'a par la suite rendu public à l'occasion d'une conférence de presse organisée à Winnipeg le 6 mars 2003. L'Ombudsman a jugé important de publier le rapport à Winnipeg, là où l'incident s'était produit, de manière à ce que le MDN et les FC reçoivent les messages directement.

En réaction au rapport, le chef d'état-major de la Défense a écrit au chef de l'armée, de la marine et de la Force aérienne. Dans sa lettre, il se disait déçu par les événements et l'absence inhérente de sensibilité aux questions touchant l'origine ethnique, le sexe et la santé mentale dont témoignaient les chars participant à la parade. Il a également ordonné la prise de mesures immédiates pour assurer l'exécution, au niveau des unités, d'un programme détaillé et ciblé d'acceptation et de sensibilisation à la santé mentale.

### *Exposition environnementale*

EN COURS

Un certain nombre d'ex-membres, de membres actifs et, dans certains cas, des membres de leur famille se sont plaints du traitement réservé par les FC aux membres exposés à des dangers environnementaux pendant des affectations opérationnelles. Les plaintes portent sur un large éventail de questions, notamment :

- le traitement offert par les FC une fois les maladies déclarées – un certain nombre de plaignants allèguent avoir eu droit à un traitement peu sympathique de la part des FC, y compris l'obligation de prouver l'existence d'un lien avec un danger environnemental;
- le défaut d'étudier de façon exhaustive et objective des liens possibles entre la maladie et l'exposition environnementale, à l'aide d'une méthodologie scientifique appropriée;
- le défaut de tenir des dossiers adéquats, y compris des documents sur les traitements médicaux et les déploiements;
- le transfert d'informations au ministère des Anciens combattants (ACC).

Étant donné la nature systémique de bon nombre de ces plaintes, l'Ombudsman a décidé de mener une enquête à ce sujet et à propos de questions connexes. L'enquête a été confiée à l'EISO, qui bénéficiera du soutien du brigadier-général (à la retraite) Joe Sharpe, en qualité de conseiller spécial de l'Ombudsman.

L'enquête n'a pas pour but de remonter aux causes. À titre d'exemple, l'Ombudsman ne tentera pas de déterminer s'il existe un lien vérifiable entre l'uranium appauvri et les symptômes observés chez certains membres à leur retour au Canada. En fait, l'équipe s'intéressera à la façon dont les FC traitent les membres qui, au moment de leur déploiement dans un théâtre d'opérations, sont bien portants et en bonne santé, puis qui manifestent, en cours de déploiement ou peu après leur retour au Canada, des symptômes de maladie. L'objet ultime de l'enquête consiste à déterminer si des améliorations pourraient être apportées à la façon dont le MDN et les FC traitent les membres qui ont été exposés à des dangers environnementaux pendant une affectation opérationnelle.

## *Décès d'un membre des FC lors d'un entraînement*

EN COURS

Une enquête majeure sur les circonstances ayant entouré le décès tragique d'un membre des FC lors d'un accident survenu au cours d'un entraînement en avril 1992 est en cours. La veuve du membre a communiqué avec l'Ombudsman pour se plaindre de la façon dont les FC avaient traité sa famille suite au décès de son mari.

Un officier supérieur à la retraite s'est également plaint au Bureau relativement au même accident. Il s'inquiétait de la façon dont de très hauts gradés de la chaîne de commandement l'ont traité dans le cadre de l'enquête interne qui a fait suite à l'accident et de la façon dont les responsabilités avaient été assignées.



Les plaintes soulevaient des questions systémiques sur la façon dont les FC réagissent aux décès accidentels. Ainsi, l'Ombudsman a obtenu du ministre l'autorisation nécessaire de faire enquête, l'incident étant survenu avant le 15 juin 1998. L'EISO se penche sur les circonstances ayant entouré le décès du membre de même que sur la façon dont les FC ont traité l'incident.

L'enquête est difficile, les événements s'étant passés il y a longtemps et les enjeux étant nombreux et complexes. Après avoir interviewé plus de 75 personnes, examiné plus de 5 000 pages de transcriptions, analysé les enquêtes des FC et passé en revue les règlements des FC, l'EISO a presque terminé son enquête. On s'attend à ce qu'un rapport publié au cours de l'exercice 2003-2004 réponde à certaines des questions en suspens et aide les personnes concernées à tourner la page.

## *Prestations d'invalidité prolongée pour les membres des FC*

EN COURS

L'Ombudsman a reçu de nombreuses plaintes au sujet du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM). Le RARM est un régime d'assurance collective offrant des options d'assurance aux membres des Forces régulières et des Forces de réserve des FC. Considéré comme faisant partie de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes (ASPF), le régime fonctionne à titre d'organisme parapublic. Le RARM administre également le régime d'assurance-invalidité prolongée pour les membres des FC, que soutient le Conseil du Trésor du Canada.

Le régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM assure aux membres des FC un revenu de remplacement en cas d'« invalidité totale » ou de libération des FC pour des raisons médicales. Aux termes du régime, les membres assurés peuvent espérer recevoir 75 % de leur salaire au moment de leur libération, moins d'autres sources de revenu pertinentes. Certains plaignants estiment que la définition d'« invalidité totale » est trop restrictive. D'autres soutiennent que la réduction des prestations du RARM en cas de « prestations reçues d'autres sources » est injuste.

En réaction aux plaintes reçues par le Bureau, l'Ombudsman a demandé à ses enquêteurs d'examiner le régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM et de le comparer à d'autres régimes d'assurance-invalidité de la fonction publique.

Les enquêteurs se sont penchés sur l'équité des déductions des paiements mensuels du régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM sur la foi des revenus d'autres sources touchées par les membres. Ces derniers s'inquiétaient tout particulièrement du fait que les sommes reçues du régime de pensions d'invalidité des ACC étaient déduites de leurs prestations du RARM. Puisque les membres actifs des FC ont droit à leur plein salaire en plus des pensions d'invalidité des ACC auxquelles ils sont admissibles, il est injuste, affirme-t-on, que les prestataires du régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM voient leurs prestations mensuelles réduites lorsqu'ils touchent les mêmes prestations de pension des ACC. Aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, ces dernières ne sont pas imposables. L'admissibilité à de telles prestations de pension d'invalidité repose uniquement sur la relation entre le service militaire et une invalidité. Par conséquent, les personnes qui se sont plaintes à l'Ombudsman soutenaient que le RARM ne devrait pas traiter les prestations d'invalidité des ACC comme un revenu au moment de déterminer les prestations d'assurance-invalidité prolongée payables.

Dans le cadre de l'enquête, on s'est également demandé si les membres des FC reçoivent de l'information complète sur la protection offerte par les prestations d'assurance-invalidité prolongée du RARM et les limites s'y rapportant. Les enquêteurs ont statué que bon nombre des membres des FC n'ont pas assez d'information sur ces prestations et les comprennent mal. Ils ne savent pas où s'adresser pour obtenir de l'information, ou encore ils ne comprennent pas l'information qui leur est fournie. Certains croient avoir été mal informés à propos de leur admissibilité aux prestations. Dans de nombreux cas, des membres croyaient que les FC ou le RARM allaient répondre à leurs besoins financiers en cas de libération de l'armée pour des raisons médicales. Souvent, après la libération d'un membre consécutive à une blessure, un fossé entre les attentes du membre, et les sommes qu'il recevait, apparaissait rapidement. Des enquêteurs ont observé que le RARM tente de mieux informer les membres des prestations auxquelles ils ont droit en cas d'incapacité.

**Les  
enquêteurs  
se sont penchés  
sur l'équité des  
déductions**

Les membres des FC méritent une assurance-invalidité prolongée répondant à leurs besoins. On doit également mieux les informer de la protection dont ils bénéficient effectivement aux termes du régime d'assurance-invalidité prolongée du RARM. Par conséquent, les recommandations du rapport à venir viseront à aider le MDN et les FC à atteindre ces objectifs.

## *Traitement des femmes au Centre d'instruction du Secteur de l'Ouest de la Force terrestre*

MISE À JOUR

Comme on le mentionnait dans le rapport de l'année dernière, l'Ombudsman a constitué une équipe d'enquêteurs chargée d'étudier des allégations de discrimination fondées sur le sexe au Centre d'instruction du Secteur de l'Ouest de la Force terrestre à Wainwright (Alberta). Un ex-membre de l'infanterie a dit avoir été harcelée par des instructeurs de sexe masculin et victime de discrimination de leur part pendant l'entraînement qu'elle a reçu à Wainwright entre 1998 et 2000 au niveau de qualification III de l'infanterie. Elle a également allégué que, pendant l'entraînement, les hommes et les femmes étaient jugés selon des critères différents et que les femmes qui devaient interrompre la formation pour des raisons de rendement ou des raisons médicales étaient contraintes de reprendre les cours depuis le début, tandis que les hommes, dans la même situation, étaient autorisés à les reprendre là où ils les avaient interrompus. De l'avis de la plaignante, le traitement des femmes dans l'infanterie n'a pas subi de changements substantiels, et les problèmes se posent encore aujourd'hui.

Avant de recevoir cette plainte, l'Ombudsman avait également reçu une lettre de l'Association pour l'équité à l'égard des femmes dans les Forces canadiennes. On y disait que de plus en plus de femmes communiquaient avec l'Association pour faire état de cas de deux poids deux mesures, et des méthodes d'évaluation injustes dans les programmes d'entraînement pour l'infanterie au centre de Wainwright. En réponse à des articles de journaux renfermant des allégations de discrimination à l'égard des femmes par des instructeurs du centre de formation, l'Ombudsman a également reçu une lettre d'un instructeur du centre en question. Ce dernier était d'avis qu'une enquête indépendante menée par un organisme comme le Bureau de l'Ombudsman s'imposait. À son avis, la couverture médiatique était injuste envers les membres du personnel et avait créé une fausse impression de discrimination et de harcèlement généralisés au centre d'entraînement.

Dans le cadre de l'enquête, les employés de l'Ombudsman ont interviewé plus de 30 témoins, y compris la plaignante, des instructeurs actifs, des ex-instructeurs et des élèves (hommes et femmes) qui avaient suivi l'entraînement pour l'infanterie à la même époque que la plaignante. Ils ont passé en revue les dossiers des élèves et les rapports d'évaluation des progrès des comités de révision à l'époque où la plaignante fréquentait le centre d'entraînement. Ils ont également tenu compte des statistiques du MDN et des FC sur la participation des femmes dans l'infanterie de même que sur la participation des élèves, hommes et femmes, aux cours d'entraînement au niveau de qualification III. On attend la publication d'un rapport au cours de l'exercice 2003-2004.

## Traitement des membres atteints du SSPT au CSTSO d'Halifax

MISE À JOUR

Comme l'indiquait le rapport annuel de l'année dernière, l'Ombudsman a entrepris une enquête sur des problèmes de relations de travail au CSTSO d'Halifax susceptibles d'avoir un effet néfaste sur les soins offerts aux membres des FC atteints du SSPT. L'intervention rapide du directeur de l'EISO et du conseiller spécial de l'Ombudsman a assuré la continuité des soins offerts aux patients.

La plainte a été soumise au Bureau par une personne qui, en vertu du mandat de l'Ombudsman, ne relevait pas de sa compétence. Cependant, comme la plainte soulevait des questions ayant un effet direct sur le bien-être d'un grand nombre de membres des FC, l'Ombudsman a entrepris une enquête en invoquant la disposition du mandat lui permettant d'agir « de son propre chef ». Cette disposition permet à l'Ombudsman de faire enquête sur toute question après avoir informé le ministre de ses intentions.

Une fois réglée la question immédiate des soins aux patients, l'EISO a poursuivi son enquête sur les problèmes systémiques soulevés par le cas. Il s'agit notamment de la façon dont des tiers entrepreneurs sont intégrés au système médical des FC, de l'effet de ces méthodes de travail sur les membres des FC qui ont besoin de traitements médicaux et des modes de règlement des conflits de travail.

## Retards dans le traitement des griefs

MISE À JOUR

Au cours du présent exercice, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 67 plaintes concernant le traitement des griefs. Les retards dans le règlement des griefs comptaient pour 31 d'entre elles. Dans un cas, il s'agissait de retards au niveau du ministre en vertu de l'ancien régime de règlement des griefs. Les autres portaient sur les retards en vertu du nouveau régime : 10 au niveau de l'autorité initiale, 14 au niveau du chef d'état-major de la Défense et 6 au niveau du Comité des griefs des Forces canadiennes (CGFC).

## Griefs en attente d'une décision du ministre

Au cours de la dernière année, le Bureau a continué de travailler avec des membres du cabinet du ministre pour accélérer le règlement de griefs par le ministre. Au début d'avril 2002, 30 griefs étaient en attente d'une décision. Bon nombre d'entre eux avaient été déposés avant l'entrée en vigueur du mécanisme rationalisé et étaient dans le système depuis deux ans ou plus. En vertu du nouveau mécanisme rationalisé entré en vigueur le 15 juin 2000, le chef d'état-major de la Défense est le palier final pour le règlement des griefs.

Pour s'attaquer au problème des retards et accélérer le règlement des cas, les enquêteurs de l'Ombudsman ont travaillé en étroite collaboration avec des employés du cabinet du ministre et le Directeur - Administration des griefs des Forces canadiennes (DAGFC). On apprécie au plus haut point leur coopération soutenue.

**S'attaquer  
au problème  
des retards  
et accélérer  
le règlement  
des cas**

Dans le cadre du processus, le cabinet du ministre a créé un registre des griefs pour assurer le suivi des griefs au niveau ministériel. Les employés peuvent ainsi déterminer si le ministre a ordonné qu'un grief fasse l'objet d'une enquête plus poussée, si le grief a été analysé par le DAGFC ou si tout est prêt en vue de la prise d'une décision par le ministre. Une telle méthode incite les employés à assurer un suivi plus serré du temps requis pour la préparation des griefs à soumettre à l'examen du ministre. Le Bureau de l'Ombudsman a également reçu des rapports d'étape mensuels du cabinet du ministre faisant le point sur tous les cas. Même si les retards occasionnaient de la frustration chez les plaignants qui ont communiqué avec le Bureau pour obtenir une mise à jour, le registre des griefs permet aux enquêteurs de répondre à leurs préoccupations en se fondant sur les données actualisées.

En janvier 2003, le cabinet du ministre a dit avoir tranché 27 cas. À la fin de mars 2003, trois cas étaient en suspens, dans l'attente d'une analyse plus poussée du DAGFC. Le Bureau de l'Ombudsman continuera de suivre la question de près, jusqu'à ce que les cas restants aient été réglés.

### Griefs en vertu du système rationalisé

Le Bureau continue également de suivre les retards dans le traitement des demandes de redressement de griefs en vertu du système de redressement de griefs nouveau et rationalisé.

Dans le nouveau système, on prévoit deux niveaux d'examen pour les griefs déposés par les membres. Le premier niveau a trait à ce qu'on appelle l'autorité initiale. L'autorité initiale est exercée par la personne qui, au sein de la chaîne de commandement de l'auteur du grief ou au Quartier général de la Défense nationale, a le pouvoir d'autoriser le règlement demandé. Le deuxième niveau d'autorité, qui est aussi le niveau d'autorité finale, est exercé par le chef d'état-major de la Défense. En vertu du nouveau système de redressement de griefs, le CGFC examine les griefs et achemine ses conclusions et ses recommandations au chef d'état-major de la Défense.

Saisi d'une plainte relative au traitement d'un grief ou à la décision finale qui a été rendue, l'Ombudsman a pour rôle d'examiner la procédure pour déterminer si l'auteur du grief a été traité de manière juste et équitable.

L'Ombudsman peut examiner le traitement des demandes de redressement à toutes les étapes, y compris au stade de l'autorité initiale et au moment de l'examen du grief par le CGFC en vue de ses recommandations au chef d'état-major de la Défense.

Si une plainte porte sur des retards dans le traitement des griefs, les enquêteurs de l'Ombudsman agissent comme facilitateurs en portant les retards à l'attention des intervenants et en encourageant un traitement plus expéditif.



Selon le système rationalisé, les griefs devraient être traités dans le respect des échéanciers suivants :

- tout grief doit être soumis par un membre des FC à son commandant dans les six mois de l'incident ou du traitement injuste allégué (sauf dans des circonstances exceptionnelles);
- le commandant dispose de 10 jours civils pour transmettre le grief à l'autorité initiale compétente, s'il ne dispose pas de l'autorité voulue pour trancher;
- l'autorité initiale dispose de 60 jours civils pour prendre une décision;
- l'autorité initiale doit fournir à l'auteur du grief l'information utilisée pour en arriver à une décision dans son cas durant cette période de 60 jours, et l'auteur du grief dispose de 14 jours pour fournir ses commentaires;
- si l'auteur du grief n'est pas d'accord avec la décision de l'autorité initiale, il dispose de 90 jours suivant la réception de la décision pour soumettre son grief au chef d'état-major de la Défense.

Les plaintes relatives aux retards au niveau de l'autorité initiale portaient sur le non-respect du délai de 60 jours. S'il est d'avis qu'une prolongation s'impose, l'autorité initiale peut en faire la demande. Si l'auteur du grief n'est pas d'accord avec la demande de prolongation, le grief est automatiquement acheminé au chef d'état-major de la Défense, à qui il revient de prendre une décision.

**Les enquêteurs  
de l'Ombudsman  
agissent comme  
facilitateurs**

En cas de non-respect des échéanciers par les autorités initiales, les enquêteurs de l'Ombudsman interviennent pour repérer le grief du plaignant et s'assurer que c'est le niveau d'autorité compétent qui est appelé à trancher. De façon générale, les enquêteurs réussissent à intervenir directement auprès des autorités initiales pour faire en sorte que les griefs soient traités le plus rapidement possible.

Au début de cet exercice, le Bureau s'est heurté à des problèmes de coopération avec les employés du CGFC relativement à des plaintes pour retard au niveau du CGFC. On a dit au Bureau que les réticences à répondre aux demandes de renseignements de l'Ombudsman s'expliquaient par des « considérations relatives à la protection des renseignements personnels ». L'Ombudsman a donc écrit au président du comité des griefs. Il a souligné que la coopération du comité permet au Bureau de s'acquitter de son mandat et d'assurer un traitement équitable. L'Ombudsman a donné au président du comité l'assurance que le Bureau obtient l'autorisation écrite des plaignants de présenter des demandes de renseignements en leur nom et que les employés de l'Ombudsman fourniront une copie de ce consentement aux employés du comité.

## Griefs rejetés par l'autorité finale

Le Bureau a également reçu des plaintes de la part de personnes qui, au terme d'une longue procédure de redressement de grief, ont essuyé un refus de la part du chef d'état-major de la Défense ou du ministre, notamment dans des cas où le CGFC a examiné le cas et formulé une recommandation à l'intention du chef d'état-major de la Défense. Dans certains cas, les plaignants se disent très frustrés d'avoir eu à attendre deux ans pour une réponse à leur grief, uniquement pour apprendre que leur grief était rejeté pour des raisons limitées. D'autres estiment qu'on n'a pas répondu aux véritables enjeux.

Au cours du présent exercice, le Bureau a reçu neuf plaintes concernant un grief rejeté par l'autorité finale. Le plaignant demandait que la procédure fasse l'objet d'un examen.

L'Ombudsman n'est pas habilité à modifier la décision finale rendue à l'égard d'un grief. Il peut, en revanche, examiner la procédure de redressement pour s'assurer que le plaignant a été traité de façon juste. À titre d'exemple, il peut déterminer si la question a été injustement retardée, si l'autorité finale disposait de tous les renseignements pertinents ou a été induite en erreur ou si toute l'information n'a pas été communiquée à l'auteur du grief. S'il constate que le plaignant n'a pas été traité de manière juste et équitable, l'Ombudsman peut recommander que la procédure utilisée par l'autorité finale fasse l'objet d'une révision. Il peut également recommander à l'autorité finale de réexaminer l'affaire. S'il reçoit des plaintes sur un certain nombre de griefs portant sur la même question, l'Ombudsman peut décider qu'une enquête systémique se justifie.



## Sommaire des cas

Dans la présente section, on retrouve d'autres cas traités par le Bureau au cours du dernier exercice.

### Mieux vaut tard que jamais

Parfois, comme le prouve la présente affaire, il faut savoir prendre son mal en patience.

Un jour, un soldat se rendait à une clinique médicale pour recevoir un traitement à la suite d'une engelure. Au moment où il quittait son unité, les choses ont encore empiré : sa voiture a été emboutie par un véhicule militaire. Même si ses blessures ne mettaient pas sa vie en danger, le soldat souffre encore aujourd'hui de douleurs au cou et au dos.

Après l'accident, le soldat a tenté d'obtenir une pension des ACC, mais il a essuyé refus sur refus. La raison invoquée? Les ACC soutenaient que le soldat n'était pas en service au moment de l'accident, le médecin n'ayant pas rempli un rapport de blessures.

Le soldat s'est adressé au Bureau quelque neuf ans après avoir tenté de régler le problème et après l'échec de sa demande de redressement de grief. L'enquêteur affecté au dossier a compulsé des dossiers portant sur des années et interviewé des témoins de l'accident. Après avoir réuni les faits montrant que le soldat était en service au moment de l'accident, l'enquêteur a communiqué avec le commandant actuel de son ancien régiment.

Peu après la rencontre avec le commandant, on a produit le rapport de blessures, lequel, à la satisfaction du soldat, était rétroactif au moment de l'accident. Avec cette information en main, le soldat a enfin réussi à obtenir sa pension.

### Un accouchement difficile

Deux membres qui attendaient des jumeaux ont éprouvé certaines difficultés après avoir tenté d'obtenir des affectations plus rapprochées.

L'unité d'attache de la mère se trouvait dans l'Ouest canadien, tandis que le père était affecté en Ontario. Il a présenté une demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie ainsi qu'une demande de congé parental pour pouvoir être présent au moment de la naissance de ses enfants. Comme l'un des critères qui s'applique à une telle demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie est le statut de conjoints de fait, les deux membres ont présenté les demandes nécessaires pour obtenir cette classification. Le commandant de la mère a rapidement approuvé la demande de statut. Le commandant du père, cependant, ne s'est pas montré aussi compréhensif, tant s'en faut : la

demande du membre a été suspendue, et la demande de congé parental, refusée. Inquiet à l'idée de ne pas pouvoir être présent au moment de la naissance de ses enfants, le membre a communiqué avec le Bureau.

Un enquêteur a communiqué avec le commandant du père en Ontario. Ce dernier a indiqué qu'il n'allait pas reconnaître le statut de conjoints de fait avant l'arrivée des bébés. L'enquêteur a communiqué avec le gestionnaire de carrière du membre pour vérifier s'il y avait une affectation



disponible plus près de l'endroit où se trouvait la future maman, et la réponse a été encourageante. Puis, on a discuté de la question avec le Directeur juridique – Ressources humaines, pour établir s'il était nécessaire que les deux membres présentent une demande de reconnaissance du statut de conjoints de fait. L'enquêteur a demandé si une seule demande suffirait puisqu'elle renfermait une déclaration assermentée des deux personnes concernées. On a répondu « probablement », mais la question n'avait jamais été soulevée auparavant.

Entre-temps, les jumeaux sont nés, et le commandant du père tardait toujours à rendre une décision. L'enquêteur a une fois de plus communiqué avec lui. Confronté à tous les renseignements recueillis par l'enquêteur, le commandant a finalement reconnu le statut de conjoints de fait et traité la demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie et la demande de congé parental. Peu de temps après, le membre est parti pour l'Ouest canadien en vertu d'un congé parental d'une durée de sept mois, et son gestionnaire de carrière s'est engagé à obtenir qu'il soit affecté avec sa conjointe à la fin du congé.

En raison de l'enquête, des employés du Directeur juridique – Ressources humaines ont accepté d'étudier la question à savoir si deux demandes sont nécessaires pour que le statut de conjoints de fait soit reconnu.

### La bourse ou l'avis...?

Un membre des FC, sur le point de faire l'acquisition de sa première maison, a appris par des membres du personnel de la base qu'il était admissible à un déménagement aux frais de l'État. Fort de cette information, il a décidé de faire le saut et d'acheter sa nouvelle maison.

Peu avant de prendre possession de la maison, le membre a appris de la base que l'information qu'il avait reçue au sujet de l'achat de la maison était incorrecte et qu'en réalité, il n'était admissible à aucun remboursement. La base a communiqué avec le Directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration) (DRASA) pour lui expliquer la difficulté. On a demandé que le membre obtienne un remboursement pour les frais juridiques et les déboursés liés à l'achat de la maison, compte tenu de l'information qui lui avait été transmise par le personnel de la base. Le DRASA est demeuré sur ses positions et a affirmé que le membre n'était pas, aux termes des règlements en vigueur, admissible à un déménagement aux frais de l'État.

Le membre a alors communiqué avec le Bureau dans l'espoir que l'enquêteur puisse lui donner un coup de main. L'enquêteur a communiqué avec le DRASA, où on lui a servi la même réponse : le membre n'était pas admissible, indépendamment de l'information que lui avait transmise le personnel de la base. L'enquêteur a persisté, et le cas a finalement été acheminé à un autre membre du personnel du DRASA. Après avoir examiné la documentation, le DRASA a convenu que le déménagement du membre devrait effectivement être remboursé. Par le passé, le MDN a affirmé que les membres ne devraient pas être pénalisés à cause d'une mauvaise administration ou de conseils erronés. Le DRASA a ordonné qu'on rembourse au membre ses frais juridiques, ses déboursés et les coûts de l'inspection domiciliaire.

La décision a soulagé le membre, sans oublier les employés de la base, qui jugeaient injuste qu'on ne rembourse pas le membre.

## De retour aux commandes

Il y a un certain nombre d'années, un haut gradé des FC a participé à une opération de repêchage au lendemain d'un écrasement d'avion à Halifax. Même si l'équipage s'est comporté de façon très courageuse, l'incident a eu un effet psychologique négatif sur bon nombre de ceux qui ont participé à l'opération, y compris l'officier. Ce dernier avait l'impression d'avoir disparu de l'écran radar et de n'avoir nulle part où aller.

Il s'est adressé aux ACC dans l'espoir d'obtenir une pension d'invalidité. Un membre du personnel des ACC, inquiet pour la santé mentale de l'officier, a porté la situation à l'attention d'un représentant du SSVSO. À ce moment, le représentant du SSVSO a communiqué avec l'enquêteur du Bureau.

Ce dernier a entrepris des discussions avec des employés du MDN et des FC concernant la libération de l'officier et a demandé une indemnité monétaire, étant donné les circonstances entourant l'affaire. Avec l'aide d'un certain nombre d'employés du MDN et des FC, l'enquêteur a réussi à obtenir une allocation de retraite de la Force de réserve et une indemnité d'invalidité.

L'ex-haut gradé reçoit aujourd'hui des soins médicaux adéquats. Il est en contact avec le représentant du SSVSO de la ville où il réside et touche une pension d'invalidité des ACC. Et tout cela, sans parler du soutien reçu de la part des trois organisations, qui ont aidé l'ancien officier à reprendre sa vie en main.

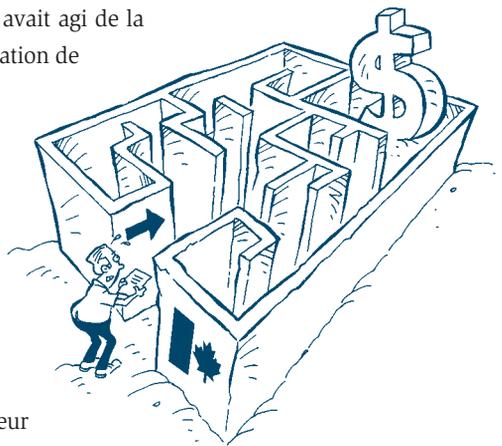
## Un coup du destin

Après environ 30 années de loyaux services au sein des FC, un officier supérieur de la Réserve a appris que, à la suite d'une restructuration, son poste était devenu superflu et qu'aucun autre poste n'était disponible. L'officier de la Réserve était d'avis que c'était une inimitié personnelle plutôt qu'une restructuration qui expliquait cette mesure soudaine. Au lieu de déposer un grief ou de signaler son opposition, il a présenté sa démission moins de deux années avant la date de sa retraite obligatoire.

Des années plus tard, l'ancien officier de la Réserve se sentait encore trahi et en colère. C'est à ce moment qu'il s'est adressé au Bureau. Il a dit à l'enquêteur qu'il s'était senti injustement contraint de prendre sa retraite. Son poste avait été déclaré superflu, disait-il, seulement deux ou trois mois avant l'introduction d'un nouveau programme d'indemnité de départ. À ses yeux, on avait agi de la sorte pour éviter qu'il ne soit admissible à une allocation de retraite de la Force de réserve.

Puisque, dans ce cas, l'incident déclencheur s'était produit avant la création du Bureau, on a obtenu l'autorisation du ministre pour entreprendre l'enquête. Il est tout de suite apparu clairement que l'examen de l'affaire allait être difficile – de l'eau ayant coulé sous les ponts, et les intéressés avaient poursuivi leur petit bonhomme de chemin.

L'affaire a toutefois pris un tour inattendu à la faveur d'un examen initial du dossier militaire de l'ex-officier de la Réserve. L'enquêteur a observé que la date de libération était reculée de deux années par rapport à celle où l'intéressé disait avoir pris sa retraite.



Après de nombreux coups de fil, on se rendit compte qu'il y avait eu un long retard dans le traitement des documents de libération et que la date officielle de libération de l'ex-officier de la Réserve était 1998, et non 1996, année où il avait quitté son emploi! Cette découverte soulevait une question intéressante : le retard signifiait-il que le plaignant était dans les faits toujours membre des Forces lorsque l'allocation de retraite était entrée en vigueur? Le cas échéant, y était-il admissible? La réponse était oui. À la fin, l'ex-officier a reçu une allocation de retraite de 35 000 \$.

Même s'il était quelque peu déçu qu'on ne se soit pas intéressé aux circonstances particulières de sa libération, l'ex-officier de la Réserve trouve une certaine consolation dans le fait que son cas a déclenché un examen d'autres dossiers et conduit à la mise au jour de cas analogues de libération différée. Les ex-membres concernés ont sans doute été heureux de recevoir des indemnités de départ auxquelles ils ne s'attendaient pas.

### Compte à rebours

Un membre de la Force régulière a communiqué avec le Bureau après avoir tenté en vain d'obtenir une libération rapide des Forces. Son mari était déployé en Bosnie, et elle jugeait préférable de rester à la maison avec sa fille d'un an pendant qu'il était au loin. Elle a présenté une demande de libération dans les 30 jours et, au bout de sept semaines, n'avait toujours pas eu de nouvelles. Après avoir discuté avec son gestionnaire de carrière, elle s'est rendu compte qu'une libération avait de fait été recommandée. Il était donc difficile d'établir le motif du retard.

C'est à ce moment, par crainte de ne pas être libérée à temps pour le départ de son mari, qu'elle a communiqué avec le Bureau. L'enquêteur affecté au cas a communiqué avec le superviseur du gestionnaire de carrière, et on a constaté que la libération dans les 30 jours avait de fait été approuvée.

Apparemment, le problème venait du fait que le Directeur – Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) n'avait pas encore autorisé la libération. Or, son approbation était nécessaire. L'enquêteur a rappelé au gestionnaire de carrière l'urgence de la situation, le déploiement du mari étant imminent. Le membre a été libérée peu de temps après, quelques jours avant le départ prévu de son mari.

### Une question de fierté

Un membre était sur le point d'être libérée pour des raisons médicales après avoir fait l'objet d'un diagnostic de SSPT faisant suite à la conduite héroïque qu'elle avait eue dans le cadre de ses fonctions. Blessée à la suite d'un écrasement d'hélicoptère survenu pendant une mission de maintien de la paix, le membre était en grande partie responsable du sauvetage d'autres personnes qui se trouvaient à bord de l'appareil. Ses actions remarquables lui avaient valu la Médaille de la bravoure.

En raison de son attachement aux Forces, le membre se croyait justifiée de demander un bref report de sa libération, de manière à pouvoir atteindre un jalon personnel important – 20 années de service. Même si aucun avantage financier additionnel ou autre n'était lié à l'atteinte de ce jalon, elle tenait à rester en poste pendant quelques mois de plus. Sa demande a été refusée.

Par la suite, le soignant de l'intéressée et un militaire du rang (supérieur) des FC ont tous deux amené les conditions entourant la libération à l'attention du Bureau en lui demandant de l'aide. De l'avis du soignant de la femme en question, le sentiment de fierté et de réalisation de soi que représentaient 20 années de services complètes constituait un enjeu psychologique important.

L'intéressée a interjeté appel à quelques reprises, au même titre que le soignant et d'autres membres de la chaîne de commandement. L'administration des FC, interprétant les règlements selon la politique en vigueur, n'en démordait pas et a statué que la date de libération n'allait pas changer. On craignait de créer un précédent qui inciterait d'autres militaires à demander un report de la date de leur libération pour des motifs moins valables.

Le Bureau, avec l'aide du soignant et du militaire du rang (supérieur), est parvenu à porter la question à l'attention du SMA (RH-Mil). Prenant tout de suite conscience de l'importance de la demande, il a ordonné que la demande de prolongation de service soit autorisée.

### L'envers de la médaille

À l'occasion, le Bureau est confronté à des décisions difficiles relativement aux dossiers à poursuivre. En voici un exemple.

Dans ce cas, un représentant d'un groupe de citoyens s'est adressé au Bureau. Le groupe en question, dont faisaient partie d'anciens membres des FC, faisait pression contre la fermeture du centre de ski de la Base des Forces canadiennes Valcartier et la vente du matériel. Même si les civils utilisaient aussi les installations récréatives, ces dernières, soutenaient les membres du groupe, étaient avantageuses pour la communauté du MDN et des FC dans son ensemble et ne devaient pas être fermées.

Les membres du groupe ont présenté un plan d'activité une fois la fermeture annoncée. Le plan contenait une analyse de marché et un projet de poursuite des activités. Le commandant du Secteur du Québec de la Force terrestre a examiné le plan, mais il a maintenu la décision de fermer le centre, en raison des restrictions budgétaires et des coûts liés à l'entretien opérationnel.

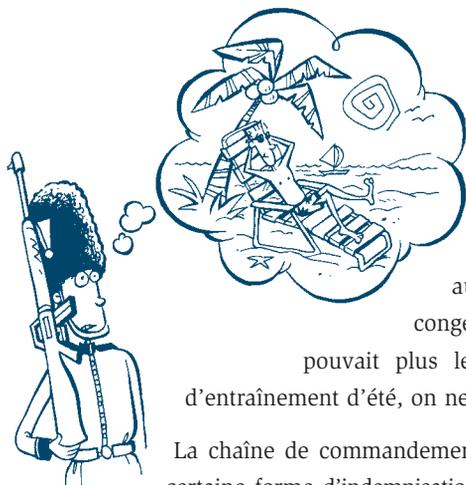
On a alors demandé le soutien du Bureau pour freiner la fermeture des installations ainsi que la vente du matériel. Le groupe souhaitait qu'une enquête soit menée sur les motifs de la fermeture et le rejet du plan d'activité.

Le Bureau a par la suite examiné les renseignements fournis par le groupe de citoyens. On a beau être sympathique aux préoccupations des citoyens, on doit tenir compte des nombreux défis auxquels les FC sont confrontées, sur le plan des ressources humaines et budgétaires, par exemple. Voilà donc rejetée la demande d'enquête.

### Garde-à-vous

Au cours d'une période de sous-effectif survenue en plein été, on a demandé à des membres de la Garde de cérémonie d'effectuer des heures supplémentaires, ce qui les a empêchés de prendre leurs vacances habituelles. Même si la mesure a eu pour effet de jeter une douche froide sur certains projets estivaux, les membres ont accepté en échange de la promesse d'une rémunération pour le travail supplémentaire.

La plainte est arrivée au Bureau dans les circonstances suivantes : le temps a passé, et les membres ne recevaient toujours pas les paiements promis. En outre, ils n'arrivaient pas à obtenir de réponse de la chaîne de commandement habituelle au sujet des raisons du retard.



L'enquêteur a communiqué avec le Quartier général de la brigade pour connaître la nature du problème. Le retard, selon le Quartier général de la brigade, venait du fait que les paiements d'heures supplémentaires n'avaient pas été autorisés. Ainsi, on aurait dû allouer des congés aux membres. Cependant, comme on ne pouvait plus leur accorder des congés après la période d'entraînement d'été, on ne pouvait plus les dédommager de la sorte.

La chaîne de commandement a décidé que les membres méritaient une certaine forme d'indemnisation. Cependant, la façon d'établir le montant dû s'est transformée en un nouveau cauchemar administratif. Comble de malchance, la question de savoir à qui revenait la responsabilité d'effectuer ces calculs suscitait elle-même une certaine confusion.

Peu de temps après, l'enquêteur a appris que la question avait été réglée et que l'indemnisation serait enfin versée.

### Une bonne chose de faite

Après avoir fait l'objet d'un diagnostic de traumatisme lié au stress opérationnel, un caporal a été muté à l'extérieur de son unité de combat et affecté à de nouvelles fonctions. Même si le membre avait acquis les compétences que requéraient ses nouvelles fonctions, la chaîne de commandement l'a informé qu'en raison des règles en vigueur, on ne pouvait l'autoriser à demeurer en poste. Il a donc été libéré pour des raisons médicales.

Le caporal a communiqué avec le Bureau pour lui demander si sa libération pouvait être différée, malgré le traumatisme qui l'empêchait d'exécuter certaines fonctions militaires. Le membre en était aux 3 dernières années de son contrat et souhaitait qu'on lui permette de demeurer en poste jusqu'à ce qu'il ait accumulé 20 années de service. L'enquêteur a communiqué avec la chaîne de commandement de l'unité du membre. Là, on a confirmé qu'il faisait un travail remarquable et qu'on avait effectivement besoin de ses services, puisqu'on était en sous-effectif. Cependant, on a répété qu'aux termes des règlements en vigueur, on ne pouvait le retenir.

Convaincu du mérite de la plainte, l'enquêteur a communiqué avec un haut gradé du SMA (RH-Mil). Après avoir été mis au courant de l'affaire, le haut gradé a laissé entendre qu'un règlement était peut-être possible et a promis de communiquer avec l'enquêteur dans les semaines suivantes.

Comme promis, le haut gradé a, deux semaines plus tard, communiqué avec l'enquêteur. Ce dernier a été informé que les règlements, même s'ils étaient en cours de révision, demeureraient en place pendant un certain temps en raison des nombreuses conséquences importantes sur le plan des ressources. Le haut gradé s'est ensuite dit d'accord avec le fond de l'affaire. Finalement, quelques dirigeants des FC avaient ensemble trouvé une solution qui permettait au caporal de terminer les trois dernières années de son contrat.

Grâce à ce règlement, une section militaire en sous-effectif a été en mesure de garder à son service une personne qui apportait une contribution précieuse à l'unité, tandis que le soldat a été en mesure d'atteindre son objectif, c'est-à-dire cumuler 20 années de service.

## Jeter de l'huile sur le feu

Tout au long de sa longue carrière dans les Forces, le membre à la retraite avait réussi cinq niveaux de certification différents à titre de pompier. À sa retraite, il a commencé à chercher du travail dans ce domaine, mais il n'a pas tardé à se buter à certains problèmes. Il semble qu'il n'avait pas en main tous les sceaux qu'il aurait dû avoir pour attester la réussite de chacun des niveaux. Sans ces documents, il n'allait pas pouvoir trouver du travail.

Le problème s'est posé lorsqu'il a communiqué avec l'École où il avait suivi le cours. On lui a appris qu'il allait devoir payer un important droit de remplacement pour obtenir les sceaux. Le membre était offusqué. À ses yeux, il était insensé de devoir payer pour le remplacement de documents qu'il n'avait jamais reçus.

Après avoir déployé tous les efforts possibles, l'ex-membre a communiqué avec le Bureau dans l'espoir d'obtenir les sceaux, sans avoir à payer les droits de remplacement, afin de pouvoir trouver du travail dans son domaine.

L'enquêteur responsable du dossier a communiqué avec l'École des Pompiers des FC pour vérifier les numéros de série des sceaux manquants. Malheureusement, les responsables, s'ils ont pu vérifier que les sceaux avaient bel et bien été créés, n'ont pu être en mesure de prouver qu'ils avaient bel et bien été envoyés ni, le cas échéant, à qui ils l'avaient été.

Puisque l'École ne pouvait prouver qu'elle avait envoyé les sceaux au membre, l'enquêteur a réussi à la convaincre de produire de nouveaux sceaux sans frais. De même, l'incident a incité l'École à établir une méthode qui lui permet de s'assurer que les membres ont bel et bien reçu leurs sceaux et d'empêcher qu'un tel problème se pose à l'avenir.

## Des chauves-souris? Chauve-qui-peut!

Des membres des FC, qui apprécient habituellement la compagnie des animaux, ont constaté que la cohabitation avec une multitude de rongeurs volants indésirables n'avait rien de ragoûtant.

Au cours de l'été, ils se sont rendus au Bureau pour se plaindre du problème de « parasites » auxquels ils étaient confrontés dans leur logement familial (LF). Ils avaient des colocataires en la personne de chauves-souris. Ces dernières occupaient le grenier, mais parsemaient le logement de déjections. Les membres avaient tenté de régler le problème avec l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC), mais en vain.

L'enquêteur affecté au dossier a communiqué avec l'ALFC et a obtenu que quelqu'un se rende à leur LF pour enlever les chauves-souris et les empêcher de revenir – du moins, c'est ce qu'on croyait.

En dépit de ces mesures, les chauves-souris obstinées ont trouvé le moyen de revenir dans le logement. L'enquêteur a une fois de plus communiqué avec l'ALFC pour signaler que le problème d'animaux nuisibles n'avait pas été réglé. Cette fois, l'ALFC a dépêché sur place son inspecteur en chef et un entrepreneur, avec pour mission de régler le problème pour de bon.

Le résultat? Les chauves-souris ont enfin quitté le LF, sans possibilité d'y revenir, à la grande satisfaction des membres.



## Ça répond à vos attentes?

Un jeune lieutenant, après avoir échoué sa formation initiale de pilote, effectuait sa période de service obligatoire. À l'approche de sa date de libération, il s'est trouvé un emploi au civil dont le début coïncidait avec la fin de son service. Cependant, peu de temps avant sa libération, il a appris qu'on allait ajouter à la fin de son contrat la période de congé parental dont il avait bénéficié pendant son service. En vertu de cette politique de prolongation, il allait devoir servir pendant une année de plus. Le lieutenant était en proie à une grande frustration : en effet, il s'était enrôlé dans les Forces à seule fin de devenir pilote. Comme son rêve ne s'était pas matérialisé, il avait consacré les cinq dernières années à effectuer de menus travaux, impatient de poursuivre sa vie au civil. Ce malheureux concours de circonstances compromettrait le nouvel emploi du lieutenant et ses projets de déménagement.

Le lieutenant a communiqué avec le Bureau pour lui demander de l'aider à obtenir une libération anticipée en affirmant qu'il était même disposé à rembourser le salaire reçu pendant le congé parental. L'enquêteur a alors entrepris d'éplucher le dossier du personnel et d'examiner la correspondance relative au congé parental pour se rendre compte que la plupart des membres du personnel de la chaîne de commandement n'étaient pas au courant de la politique de prolongation. Il était donc compréhensible que le lieutenant n'ait pas été au fait du règlement. L'enquêteur a ensuite pris rendez-vous avec le Directeur – Carrières militaires (DCM) pour discuter de la question. Ses représentants ont maintenu leur position en affirmant qu'ils ne voulaient pas créer un précédent pour d'autres officiers souhaitant obtenir une libération anticipée. Cependant, après avoir discuté de l'impact de la décision sur le membre et sa famille, le DCM a convenu de revoir le dossier, à condition de recevoir des preuves de spécialistes des questions sociales et médicales indiquant que la situation avait un effet néfaste pour la santé du membre et de sa famille. Le lieutenant a donc obtenu les rapports nécessaires et les a fait parvenir au DCM.

Après avoir examiné les documents, le personnel du DCM a recommandé que l'officier, après avoir remboursé le congé parental, soit libéré sept mois avant la nouvelle date de libération.

## Une bouffée d'air frais

Quelques parents de cadets ont communiqué avec le Bureau pour lui faire part de leurs préoccupations à l'égard de l'administration de l'escadron de cadets de leurs enfants. Ils étaient insatisfaits du traitement des plaintes qu'ils avaient formulées à divers propos, de la mauvaise communication jusqu'au harcèlement.

Confronté à un large éventail de plaintes provenant de différentes parties, l'enquêteur en est venu à la conclusion que la meilleure solution consistait à réunir tous les intéressés pour discuter des problèmes et trouver certaines solutions. Il a donc mené une série de consultations auprès des parents, des membres du personnel de l'escadron, des membres de la ligue provinciale des cadets et de représentants du bureau du détachement régional.

À la suite des consultations, l'enquêteur a intégré les suggestions issues des rencontres dans une liste de mesures correctives. Ces dernières, espérait-il, aideraient le mouvement des cadets à améliorer sa capacité de définir les problèmes qui se posent dans les rapports avec les parents et d'autres intervenants ainsi que d'y répondre. Dans la liste, on retrouvait un certain nombre de suggestions, notamment revoir le Programme de prévention du

harcèlement et de l'abus des cadets, clarifier le traitement de renseignements délicats sur les cadets, fournir de meilleures orientations sur l'accès à l'information, améliorer l'accès des politiques et des règles relatives aux cadets pour les parents et préciser le rôle et les attentes des parents des cadets.

Les parents concernés, le comité consultatif de l'escadron de cadets et les représentants du détachement régional ont approuvé les mesures correctives. Ces dernières ont également été acceptées, et l'escadron, le détachement et le Directeur des cadets s'emploient actuellement à les mettre en œuvre.

Ainsi, le Bureau travaille présentement avec le Directeur des cadets à un projet conjoint visant à aider les instructeurs des cadets à répondre efficacement aux préoccupations soulevées par des parents. Dans le cadre du projet, le Bureau examine les plaintes reçues de la part de parents de cadets. On utilisera les renseignements obtenus de cette façon pour produire quelques études de cas génériques qui seront intégrées au programme de formation des instructeurs des cadets. Les stagiaires sauront ainsi comment définir et régler efficacement des problèmes de ce genre avant qu'ils ne dégénèrent en conflits ouverts.

### Les apparences sont parfois trompeuses

Un ex-caporal, libéré pour des raisons médicales en 1996, disait être victime d'une invalidité permanente en raison de chaussures militaires mal ajustées, de blessures subies en service et de soins médicaux inadéquats. Souffrant de douleurs dorsales aiguës, il était incapable de travailler et éprouvait de la difficulté à effectuer à peu près toute forme d'activités physiques. Ainsi, sa qualité de vie était sensiblement diminuée.

Les allégations de l'ex-caporal visaient les membres du personnel médical des FC. Si on avait diagnostiqué ses blessures de façon opportune, croyait-il, il aurait reçu des soins adéquats, et son état de santé ne se serait pas autant détérioré.

Parce que l'origine du cas remontait avant la création du Bureau, on a dû obtenir l'autorisation du ministre pour entreprendre une enquête. On a alors statué qu'il fallait procéder à une évaluation objective de l'état du dos du caporal et des soins qu'il avait reçus pour étayer l'argumentation du plaignant. Comme le Bureau ne possède pas ce genre d'expertise, l'enquêteur a retenu, fait inusité, les services d'un expert médical indépendant. Un chirurgien-orthopédiste a examiné le caporal et, avec l'accord de ce dernier, examiné ses dossiers médicaux.

À la suite de l'examen, le chirurgien-orthopédiste n'a trouvé aucune cause physique pour les problèmes de dos du caporal. À son avis, l'ex-caporal avait reçu des soins médicaux adéquats et suffisants tout au long de sa carrière militaire.

Tout en admettant que la psychiatrie ne relevait pas de son domaine d'expertise, le chirurgien-orthopédiste a laissé entendre que les maux de dos de l'ex-caporal étaient peut-être des problèmes psychiatriques qui se manifestaient sous forme de dorsalgie aiguë. Des examens psychiatriques ont confirmé que l'ex-caporal était atteint du SSPT, et il reçoit aujourd'hui des soins adéquats. Il touche également des prestations d'invalidité et une pension des ACC.

Dans ce cas particulier, la procédure d'enquête a été quelque peu inhabituelle. Normalement, c'est au plaignant qu'il incombe de fournir des renseignements faisant la preuve d'un éventuel traitement inéquitable. Dans ce cas, l'ex-caporal ne disposait d'aucune preuve montrant qu'il avait reçu de mauvais soins de la part du personnel médical des FC. Il en était venu à cette conclusion sur la foi de l'état dans lequel il se trouvait. En raison de la gravité de sa situation et de ses conséquences professionnelles et personnelles sérieuses, on a dû faire appel à une expertise médicale indépendante pour évaluer les soins qu'il avait reçus à titre de membre des FC.

Au bout du compte, on en est venu à la conclusion suivante : si la situation de l'ex-caporal était malheureuse, rien ne prouvait que les soins médicaux qu'il avait reçus à titre de membre des FC avaient été déficients de quelque manière que ce soit. En même temps, l'intervention du Bureau a permis à l'ex-caporal d'obtenir les soins médicaux et les avantages financiers auxquels il avait droit.

### Jamais deux sans trois

Le rapport de l'année dernière a décrit le cas d'un ex-caporal-chef qui, à deux reprises, s'était fait rembourser l'assurance-prêt hypothécaire qu'il avait contractée pour la maison dont il avait fait l'acquisition à la suite d'une mutation. À deux reprises, on l'a informé qu'une erreur avait été commise et qu'il devait rembourser les montants reçus. À la suite de l'enquête, il a obtenu un remboursement partiel pour l'assurance-prêt hypothécaire, et le dossier a été clos. C'est du moins ce qu'il pensait.

Il a donc été surpris lorsque, quelques mois plus tard, il a reçu un chèque de pension amputé, sans explications, d'un montant de plus de 100 \$. Sans la moindre idée des motifs de la déduction, il a composé le numéro qui figurait à l'endos du chèque, ce qui l'a mis en communication avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Il a appris que Travaux publics avait reçu l'ordre de déduire, par paiements échelonnés, un montant de 290 \$ de sa pension. On n'était pas au courant des motifs de la déduction, mais on allait se renseigner. Entre-temps, il n'y avait pas grand-chose à faire.

L'ex-caporal-chef a alors communiqué avec l'enquêtrice qui s'était occupée de son cas la dernière fois. Un matelot-chef serviable au Directeur – Traitement des comptes, soldes et pensions l'a informée que les sommes déduites de la pension correspondaient aux intérêts dus sur la partie des frais de l'assurance-prêt hypothécaire que l'ex-membre devait toujours. L'enquêtrice a demandé si, compte tenu des circonstances, on pourrait radier les intérêts. L'enquêtrice a alors entrepris d'expliquer la complexité de la situation, puis, se ravisant, elle a décidé qu'il était plus simple d'envoyer une copie du rapport annuel de l'année dernière.

Une demi-heure plus tard, l'enquêtrice a reçu un appel. On aurait consulté le supérieur du matelot-chef, qui avait décidé de radier les intérêts. L'ex-caporal-chef a, une fois de plus, reçu un remboursement.



### Une décision à la noix!

Un soldat comptant trois années de service a appris qu'il risquait une libération des Forces pour des motifs médicaux en raison d'une allergie alimentaire. Le problème? Les noix du Brésil. On jugeait l'allergie trop grave, semble-t-il, pour que l'intéressé continue de servir.

Inutile de dire que cette perspective n'enchantait pas le soldat. Il a donc interjeté appel. Quitter les Forces aurait un impact considérable sur sa vie, et il lui semblait inutile de prendre des mesures aussi extrêmes pour une allergie à faible risque.

Après deux mois, comme on n'avait toujours pas donné suite à son appel, le soldat s'est adressé au Bureau. L'enquêteur a communiqué avec le Directeur - Politique de santé (D Pol San), où il a appris que l'appel avait été transmis au Directeur - Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) (DAGRCM). On a évalué l'allergie, et le DAGRCM en est venu à la conclusion qu'elle était effectivement à faible risque. Après d'intenses consultations entre le D Pol San et le DAGRCM, on a décidé que le soldat pouvait demeurer dans les Forces, à condition d'avoir de l'épinéphrine en tout temps avec lui.

On a ainsi créé un précédent pour des cas analogues. On doit maintenant faire évaluer l'état de santé des membres pour déterminer le risque que représente l'allergie et si, en dépit de ce problème, on peut les maintenir en emploi.

### Ça déménage!

Un caporal s'est présentée au Bureau en alléguant que son superviseur et les membres de l'unité la harcelaient. Elle était si accablée par cette atmosphère négative au travail et l'absence de soutien de la part de la chaîne de commandement qu'elle était en congé pour cause de stress et consultait un psychologue.

On jugeait qu'il était dans l'intérêt du caporal de quitter son milieu de travail actuel. Elle demandait donc l'aide du Bureau pour obtenir qu'on donne suite à une demande de déménagement imprévu. L'enquêteur a amorcé le processus en communiquant avec le gestionnaire de carrière de l'intéressée. Le gestionnaire de carrière a laissé entendre que le membre, pour faciliter un déménagement imprévu, devrait présenter une plainte pour harcèlement. Le caporal était d'avis que ce serait faire fausse route puisque, selon elle, la chaîne de commandement ne prendrait pas la plainte au sérieux. L'enquêteur a alors entrepris d'étudier d'autres options. Il a communiqué avec le commandant du caporal et suggéré la tenue d'une rencontre pour qu'une mutation soit négociée. En prévision de cette négociation, le caporal et le commandant ont demandé l'aide du Centre de règlement des conflits.

Deux mois plus tard, on est parvenu à un accord. Le caporal a obtenu une mutation à un autre service au sein de sa base d'attache et, après des mois de congé pour cause de stress, était heureuse de revenir au travail. Elle a remercié tous ceux qui ont travaillé si fort en son nom pour obtenir une mutation.

## On recherche un pied-à-terre

Récemment séparée de son mari déployé en Afghanistan, un membre venait tout juste d'apprendre qu'elle allait être envoyée outre-mer. C'était pour elle une grande source de stress : en effet, son mari était en service sur un bateau, tandis qu'elle était à la base avec ses deux jeunes enfants. Elle était désemparée puisque ni elle ni son mari n'avaient de parents résidant à proximité qui auraient pu s'occuper des enfants pendant son absence. Face à ce dilemme, le mari envisageait même de quitter les FC après plus de 15 années de service.



Avant d'opter pour une solution aussi draconienne, l'intéressée a décidé de communiquer avec le Bureau pour voir s'il était en mesure de l'aider à régler le problème. Heureusement pour elle!

Au terme de discussions avec un préposé d'accueil et un enquêteur, on a constaté qu'un métier analogue à celui du mari était offert à la base. Ravi, le mari de l'intéressée a demandé à être muté à ce poste, mesure qui a été approuvée. L'intéressée, reconnaissante au Bureau pour ses efforts, peut maintenant se concentrer sur sa mission outre-mer, sachant que les enfants seront en sécurité à la maison avec leur père.

## Ohé du navire!

On encourageait un membre à la retraite atteint de SSPT à adopter un passe-temps pour favoriser sa thérapie. Il a jugé qu'il était temps de renouveler son intérêt pour la navigation et se recycler dans le domaine de l'entretien des voiliers. À la suite de discussions avec d'autres ex-membres atteints de traumatismes, il a entendu parler d'un programme, Programme d'enrichissement personnel (PEP), qui verse des subventions à des membres à la retraite pour fins de recyclage. Après leur départ des Forces, les ex-membres ont jusqu'à un an pour suivre le plus de cours possible, à condition de ne pas excéder la limite de 5 000 \$.

En apprenant cette nouvelle, l'ex-membre a présenté une demande au programme, mais il a essuyé un refus, la période limite d'un an étant dépassée. Cette situation lui est apparue injuste puisqu'il n'était pas au courant de l'existence du programme et qu'il n'aurait pas pu en profiter car, au cours de cette année-là, il était en thérapie.

L'enquêteur a communiqué avec le Directeur - Politique d'instruction et d'éducation (DPIE). Il a expliqué la situation médicale du membre et laissé entendre que, dans de tels cas, des prolongations devraient être autorisées. Le représentant du DPIE s'est dit d'accord et a recommandé que le membre soumette à nouveau sa demande, accompagnée d'une lettre de son médecin traitant, par l'entremise de l'agent de sélection du personnel de la base des FC la plus proche. La demande serait ensuite acheminée au DPIE pour fins d'approbation.

Le représentant du DPIE a confirmé que la situation répondait effectivement à la définition de « circonstances particulières », qui, selon la politique, justifiait l'octroi d'une prolongation.

Heureux de la décision du DPIE, l'ex-membre s'est déjà inscrit à un programme d'entretien marin.

## Une question d'intérêt majeur

De temps à autre, le Bureau reçoit des plaintes de personnes relevant de sa compétence qui ont reçu des paiements rétroactifs, habituellement pour corriger les erreurs liées à la solde ou aux avantages sociaux. Parfois, les montants en question sont substantiels et ne sont versés que des années après que l'erreur initiale a été commise. Dans de tels cas, les plaignants exigent que des intérêts sur les paiements leur soient versés.

- Un des cas traités cette année concerne un membre des FC à qui on a versé le mauvais taux de rémunération pendant trois ans, soit jusqu'en 1996. En 2000, elle s'est rendu compte de l'erreur et a déposé un grief. Un an plus tard, elle a reçu un chèque de près de 14 000 \$, sans toutefois les intérêts exigés.
- Dans un autre cas, un chèque de près de 40 000 \$, au titre de l'allocation de retraite de la Force de réserve, a mis 14 mois pour arriver à un membre à la retraite, ce qui constitue un délai déraisonnable. Une fois de plus, aucun intérêt n'était payable.
- Dans un troisième cas, un ex-membre a reçu un peu plus de 77 000 \$ au titre d'une pension médicale rétroactive sur plus de 25 ans. Sa demande d'intérêts a également été rejetée.

La règle générale, c'est que le gouvernement fédéral n'est pas tenu de payer d'intérêts, à moins qu'il existe un contrat, une disposition législative ou une décision judiciaire stipulant expressément que des intérêts doivent être payés. Certains ministères versent des intérêts conformément à la loi. À titre d'exemple, l'Agence des douanes et du revenu du Canada paie des intérêts sur les paiements effectués aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. De la même façon, certains organismes, par exemple le Tribunal canadien des droits de la personne, sont habilités à octroyer des intérêts lorsqu'ils ordonnent le versement d'une indemnité par suite d'une plainte fondée et qu'ils jugent approprié le versement d'intérêts. Pour les employés du MDN et les membres des FC, cependant, de même que pour les fonctionnaires en général, aucune loi ni aucun contrat ne prévoit le paiement d'intérêts sur les sommes dues par l'employeur. Par conséquent, le MDN est fondé en droit de ne pas payer d'intérêts lorsqu'il verse des montants rétroactifs à ses membres et à ses employés au titre de la solde ou des avantages sociaux.

Dans de tels cas, les plaignants se considèrent victimes d'une injustice. Si on ne leur paie pas d'intérêts, estiment-ils, les erreurs des FC n'ont pas été entièrement corrigées, pas plus que le problème qu'entraînent des retards déraisonnables. En d'autres termes, on les prive de tout l'argent qui leur est dû et, en raison des retards ou des erreurs des FC, ils encaissent une perte permanente.

Il est facile de comprendre le mécontentement des plaignants dans de tels cas. Cependant, l'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'ordonner au MDN de payer des intérêts sur ces montants. Il s'intéressera aux plaintes concernant le paiement d'intérêts et se demandera, au cas par cas, si une recommandation d'une autre forme d'indemnisation se justifie.

## Mentions d'honneur de l'Ombudsman

Quatre membres des FC ont été honorés par l'Ombudsman à l'occasion de la cérémonie de remise des mentions d'honneur pour l'éthique et la résolution de plaintes, le 28 mars 2003. La cérémonie a eu lieu dans le grand hall du Quartier général de la Défense. Le chef d'état-major de la Défense, le général Henault, et d'autres hauts dirigeants se sont joints à l'Ombudsman pour reconnaître la contribution des récipiendaires au bien-être des membres des FC.

Le capitaine de frégate Barry Saladana, commandant de l'Unité régionale de soutien des cadets, et le capitaine Beverley Ennis, conseillère régionale des cadets pour les droits de la personne, ont reçu une mention d'honneur pour la résolution de plaintes. Cette distinction est remise à des membres ou à des groupes de membres du MDN ou des FC qui font preuve de compétences exceptionnelles dans la résolution de problèmes et de plaintes.

Le capitaine de frégate Saladana et le capitaine Ennis ont reçu cette distinction pour leur contribution au règlement satisfaisant de quelques cas portant sur des différends difficiles et de longue date. Ils déploient régulièrement des efforts supplémentaires pour rencontrer des cadets et des parents afin de régler des problèmes, même dans des situations tendues et difficiles. En équipe, ils ont pris l'initiative d'aller au-delà du règlement de problèmes immédiats en établissant un précédent pour éviter que des problèmes analogues ne se posent.

Le commodore James Sylvester, récemment nommé au poste de Directeur général – Personnel et état de préparations maritimes, et le lieutenant de vaisseau Edward Swayze, aumônier à bord du NCSM *Griffon*, ont tous deux reçu une mention d'honneur pour l'éthique. Cette distinction honore des membres ou groupes de membres du MDN ou des FC qui font la fierté de l'institution en faisant preuve d'une éthique exemplaire.

Le commodore Sylvester est parvenu à intégrer l'éthique en milieu de travail. Dans ses rapports avec les membres du personnel, il va généralement au-delà de la lettre de la loi pour faire ce qui est juste et bien. Il fonde ses décisions sur des motifs éthiques en plus d'encourager les membres du personnel et ses pairs à faire de même.

Le lieutenant de vaisseau Swayze encourage et incarne pleinement le comportement et les valeurs éthiques du MDN et des FC. Conseiller précieux pour tous les membres de sa communauté, il fait appel à ses aptitudes exceptionnelles à l'écoute et à son leadership moral pour aider de nombreuses personnes à faire face, de façon positive et constructive, à des situations difficiles.



*Les récipiendaires (de gauche à droite) : le lieutenant de vaisseau Edward Swayze, le commodore James Sylvester, le capitaine Beverley Ennis et le capitaine de frégate Barry Saladana.*

## C'est un plaisir d'avoir de vos nouvelles : rétroaction

Merci de l'information reprise aujourd'hui dans les médias au sujet du stress dans l'armée. En ce qui concerne les soldats et la sensibilisation au stress, vous avez mis en plein dans le mille. De même, je suis d'avis que votre Bureau fait du bon travail en rappelant aux FC leurs obligations en ce qui a trait aux soins à apporter à leurs membres. Je compte sur votre soutien continu pour nos soldats.

– Membre des FC

Le Bureau de l'Ombudsman est une ressource précieuse où les membres des FC peuvent aller chercher de l'aide... Les efforts exemplaires [de l'enquêteur] ont été extrêmement précieux pour votre Bureau tout autant que pour moi-même dans cette entreprise. Merci infiniment de l'aide apportée par votre Bureau.

– Membre des FC

Une fois de plus, je tiens à vous dire merci. Je crois que vous avez renouvelé la foi de ma fiancée. Elle a été passablement impressionnée par le fait que [l'enquêteur] a téléphoné. Je sais qu'elle est heureuse, au même titre que tous les membres de ma famille, que quelqu'un ait pris le temps de faire quelque chose au sujet de ma situation. Trop souvent, des gens échappent au système, et le stress lié à mes blessures et la douleur qui en résulte sont loin de se limiter à moi... en effet, ma famille et ma fiancée ont souffert de façon inimaginable... Pour eux, l'appel [de l'enquêteur] a été plus important que tout.

– Membre des FC

Le rapport sur le SSPT ... démontre clairement la situation actuelle de notre ressource humaine, au sein des Forces canadiennes. Comme officier supérieur au sein des FC, ayant participé à plusieurs missions en Europe et au sein des Nations Unies, je peux définitivement en témoigner. Continuer votre excellent travail.

– Membre des FC

Au bout du compte, grâce à l'aide [de l'enquêteur], il y a eu au sein des FC un changement de politique qui a permis à ma femme et, sans doute, à de nombreuses autres personnes atteintes du même trouble médical de s'enrôler dans les FC. Une fois de plus merci à [l'enquêteur] et au Bureau de l'Ombudsman du professionnalisme et du dévouement dont ils ont fait preuve envers ma femme et moi.

– Membre des FC

Je ne saurais exprimer toute ma gratitude pour la façon dont [l'enquêteuse] a mené son enquête. Son attention et ses techniques d'interview objectives et pertinentes ont été fort bien reçues et ont impressionné mes témoins au plus haut point. La situation suscitait en moi de vives émotions, mais elle s'est montrée attentionnée en me tenant au courant de ses progrès, ce qui m'a permis de garder l'équilibre... Votre Bureau est effectivement bien doté. L'intégrité et le dévouement [de l'enquêteuse] sont sans pareils.

*– Membre des FC*

À de nombreuses reprises, j'éprouvais de vives frustrations à cause de la bureaucratie. Pourtant, [l'enquêteur] savait toujours trouver les mots et m'aider à voir plus clair.

*– Ex-membre des FC*

Avec un peu de chance... les efforts de l'actuel Ombudsman du MDN, que j'admire pour le courage dont il fait preuve dans ce dossier, convaincront les décideurs du MDN qu'on doit faire beaucoup pour traiter tous les soldats invalides – sur le plan physique et psychologique – d'une manière respectueuse et responsable.

*– Ex-membre des FC*

Je m'attends toujours à la vérité et que ses données sont bien fondées.

*– Ex-membre des FC*

Nous avons été fort impressionnés par le rapport de l'Ombudsman. Il s'appuie sur des recherches très poussées. Il connaît son affaire, et j'ai confiance en lui... Il n'a pas d'intentions cachées. Tout ce qu'il veut, c'est venir en aide aux soldats.

*– Membre de la famille*

## Annexe I : statistiques sur les plaintes

Le Bureau continue d'améliorer son système de gestion du suivi des dossiers afin de fournir des statistiques plus détaillées et plus utiles à ses mandants et au public. Les statistiques ci-dessous représentent les plaintes traitées par le Bureau du 1<sup>er</sup> avril 2002 au 31 mars 2003.

Cette année, le Bureau a ajouté quelques caractéristiques importantes au système. Des préposés à l'accueil peuvent aujourd'hui saisir de l'information sur les plaintes directement dans le système lorsqu'ils entrent en communication avec les clients, et des membres du personnel de la salle du courrier peuvent saisir et suivre par voie électronique les plaintes reçues. En vertu du système amélioré, on bénéficie également de meilleures techniques de recherche et de la capacité de produire différents types de rapports statistiques, ce qui permet aux employés de mieux suivre les tendances relatives aux plaintes et de cerner d'éventuels problèmes systémiques.

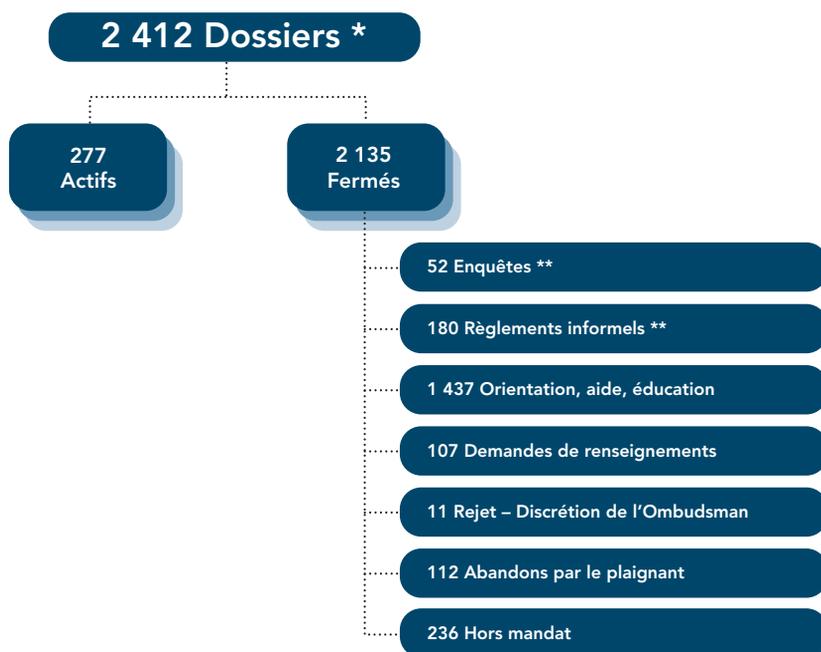
En vertu de la prochaine étape, on branchera les enquêteurs qui pourront utiliser ce système pour suivre l'évolution des différentes enquêtes. On envisage de nouvelles améliorations de la conception qui permettraient à l'EISO de coordonner de plus vastes enquêtes sur des problèmes systémiques touchant de multiples plaignants. Conformément à l'accent mis par le gouvernement fédéral sur la prestation de services en ligne, le Bureau étudie également la possibilité de permettre aux membres du MDN et des FC de porter plainte sur le site Web de l'Ombudsman.

## *Types de plaintes*

Avantages sociaux	336
Libération	225
Recrutement	153
Affectations	120
Harcèlement	91
Règlement d'un grief	67
Logements familiaux	55
Soins médicaux	55
Traumatismes liés au stress opérationnel	53
Abus de pouvoir	45
Justice militaire	38
Promotions	38
Discrimination	36
Formation	34
Contrats	28
Congés	27
Rapport d'appréciation du personnel	22
Distinctions honorifiques/médailles	20
Grief de la part d'un civil	17
Questions de déploiement	17
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	15
Impôt	7
Mesures disciplinaires	6
Congédiement	6
Agression sexuelle	5
Agression	4
Conflit d'intérêts	3
Service obligatoire	3
Intégration des femmes	2
Mort injustifiée	2
Procédure d'appel	1
Croatie	1
Rétrogradations	1
Sécurité	1
Déplacement	1
Autre *	111
<b>Total</b>	<b>1 646</b>

\* Comprend les plaintes comme les questions commerciales privées, les relations internationales, etc., qui ne tombent dans aucune des catégories établies, de même que les plaintes d'ordre trop général pour être classées dans une catégorie.

## Issue des cas



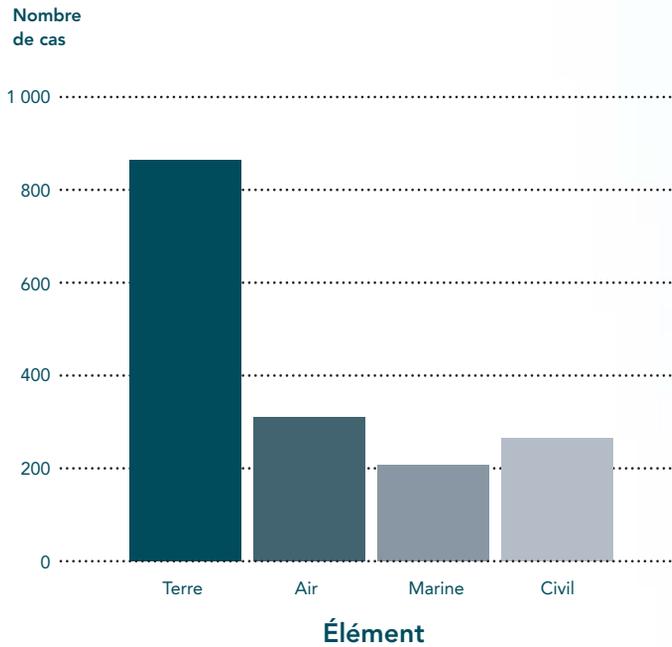
\* Comprend : les dossiers reçus ou ouverts en 2002-2003 et les dossiers reportés de l’exercice précédent

\*\* Ensemble, ces catégories sont composées de 204 cas entièrement ou partiellement fondés et 28 cas non-fondés.

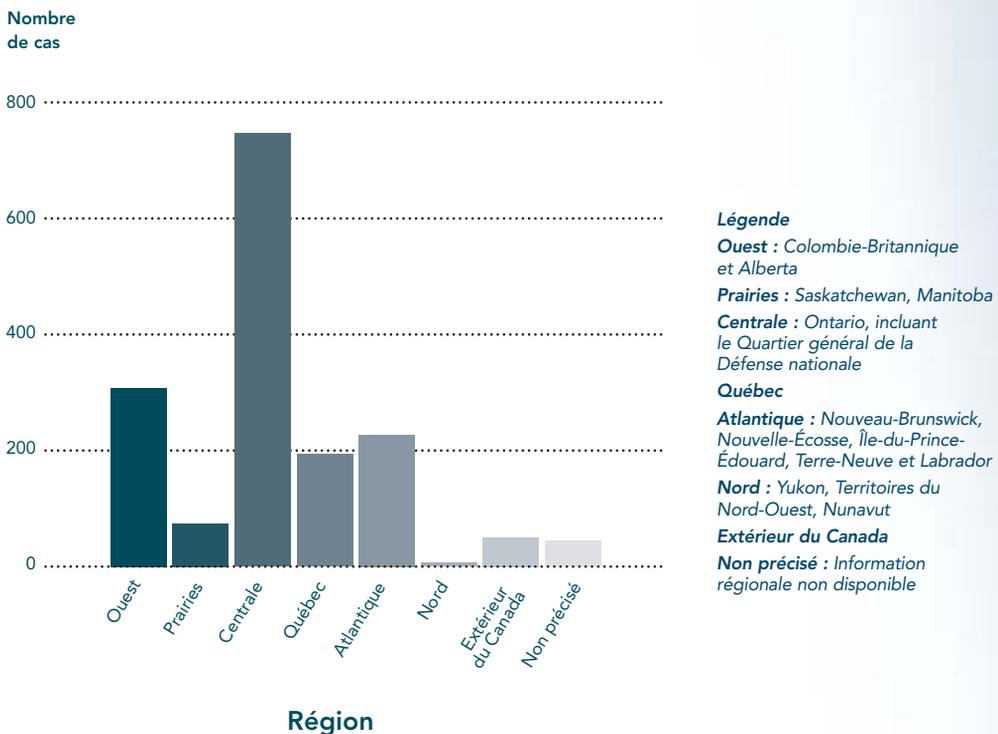
## Catégories de plaignants

Force régulière	831
Ex-membre des FC	298
Force de réserve	192
Membre de la famille	99
Hors mandat	88
Employé du MDN	54
Candidat aux FC	36
Anonyme	24
Ex-employé du MDN	12
Cadet	9
Employé du secteur parapublic	3
<b>Total</b>	<b>1 646</b>

## Plaintes par élément



## Plaintes par région



## Annexe II : sommaire des dépenses

Au cours de l'exercice 2002-2003, le budget total du Bureau était de 5,6 millions de dollars. Les dépenses encourues ont été de 5,2 millions de dollars. La catégorie de dépenses la plus importante a été les salaires avec 3,1 millions de dollars, ce qui représente plus de 60 pour cent des dépenses.

Le ministre de la Défense nationale a approuvé le budget de l'Ombudsman.

### *Sommaire des dépenses*

	(en milliers de \$)
Salaires	3 126 \$
Services professionnels et spéciaux	715
Loyer du Bureau	347
Transports	265
Achat d'ordinateurs et d'autres équipements	256
Télécommunications	159
Communications et promotion	151
Matériel et fournitures	82
Formation et honoraires professionnels	40
Services de messagerie	30
Ameublement de bureau	24
Divers	3
<b>Total</b>	<b>5 198 \$</b>

Ces dépenses sont préalables aux rajustements de fin d'année.