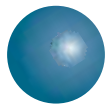


Ombudsman

Défense nationale
et Forces canadiennes



National Defence
and Canadian Forces

Rapport annuel

2001 • 2002

À traitement équitable,
changement favorable

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



Juin 2002

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 quatrième 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 2001 et la fin de l'exercice, soit mars 2002.

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



André Marin
Ombudsman

Table des matières

Message de l’Ombudsman	2
Le mandat	4
Questions systémiques	5
Rapports de suivi	6
Cas individuels	7
Le prix de l’échec de notre mission	7
Bienvenue et au revoir	9
L’équipe de l’Ombudsman	10
Le Comité consultatif de l’Ombudsman : Une rétrospective	12
Prix de l’Ombudsman	14
Garder le contact	16
La revue de l’année : Opérations	17
La Police militaire : De protocole en protocole	17
La coopération avec le juge-avocat général (JAG) :	
Accès à la collection juridique du JAG	18
Équipe d’intervention spéciale de l’Ombudsman (EISO)	19
Première enquête de l’EISO :	
Le traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT	21
Enquête « de son propre chef » sur le traitement des	
membres atteints du SSPT au CSTSO de Halifax	26
Enquête sur demande du ministre :	
Plainte à l’égard d’une commission d’enquête	26
Affaires antérieures	27
Mise à jour : Rapport sur des allégations contre	
les Forces canadiennes	28
Retards dans le système de traitement des griefs	29
Retards dans le règlement des griefs au premier palier :	
L’autorité initiale	31
Enquête sur l’intégration des femmes	32
Allégations de harcèlement et de discrimination à	
l’endroit d’un escadron de cadets	33
Plainte pour libération injuste	34
Plainte pour libération d’un réserviste	35
Les histoires de réussite	38
C’est un plaisir d’avoir de vos nouvelles : La rétroaction	66
Comment nous rejoindre	69
Annexe I: Statistiques sur les plaintes	70
Types de cas	70
Issue des cas	71
Catégories de plaignants	71
Cas par élément	72
Cas par région	72
Cas par élément dans chaque région	73
Annexe II : Sommaire des dépenses	74

Message de l'Ombudsman

L'année qui vient de s'écouler a été mémorable. Ce fut une année de croissance et de défis. Après plusieurs mois de négociations, les Directives ministérielles qui définissent notre mandat ont finalement été révisées. Nous avons déménagé dans de nouveaux bureaux et



tout le personnel d'Ottawa travaille maintenant dans le même édifice. Une équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a été créée pour mener des enquêtes majeures. Tous ces changements structurels influenceront sur notre travail futur. L'événement le plus marquant de l'année dernière, toutefois, celui qui aura une incidence profonde sur ce que nous faisons, ne s'est pas produit derrière les portes de notre Bureau et n'a pas été le fruit de nos négociations, de notre vision et de nos efforts. Il s'est produit contre toute attente. Je parle, bien sûr, de la tragédie du 11 septembre. Cette attaque contre l'humanité a non seulement détruit des vies dans une tentative futile de s'attaquer à un mode de vie, mais il a changé la vie des membres des Forces canadiennes (FC) et de leurs familles. À bon droit, c'est vers les FC que les Canadiens se sont tournés pour se sécuriser. C'est vers les FC que les Canadiens se sont tournés pour réagir aux attaques brutales des terroristes. Les membres des FC, leurs conjoint(e)s et leurs enfants, vivent maintenant avec la réalité d'une mobilisation plus intensive, d'un péril latent et de l'incertitude inhérente à une carrière militaire lorsque le monde court un grand danger. Ce matin fatidique, l'urgence de ce que nous, au Bureau de l'Ombudsman, pouvons faire, est cruellement ressortie, et nous avons été mis devant l'éventualité d'une très forte hausse de la demande à l'égard de nos services.

À ce jour, plus de deux mille membres des Forces canadiennes ont été déployés outre-mer en renfort dans la guerre contre le terrorisme. De nombreux autres ont été déployés pour le maintien de la paix en Bosnie et au Moyen-Orient pour essayer de contenir l'émotion et la haine que suscitent des atrocités innommables et la mise en péril de la sécurité mondiale. Il est probable que d'autres troupes seront déployées dans les prochains mois. Notre pays a déployé deux fois plus de personnel militaire dans les cinq dernières années qu'il ne l'avait fait durant les cinq années précédentes, et il est certain que cette tendance se maintiendra.

L'impact du 11 septembre et l'horreur qui sévit dans de nombreux points chauds du globe n'ont jamais été des abstractions ou des hypothèses pour les membres des FC. Pour eux, le 11 septembre n'a pas été seulement des scènes qu'ils ont vues à la télévision. L'événement les a bouleversés immédiatement dans l'incertitude associée au devoir à accomplir et aux risques qu'il comporte. C'est avec une très grande tristesse

aussi que les Canadiens ont pu constater l'impact du 11 septembre, lorsqu'ils ont vu, le cœur brisé, des héros morts ou blessés revenir de mission. Ces événements resteront à jamais une tragédie — et c'est ainsi qu'ils seront inscrits dans l'histoire. Les images des veuves, des familles, des amis et des frères d'armes partageant leur douleur avec toute la population, à la télévision et dans les journaux, imprimeront à jamais la mémoire de cette tragédie dans la conscience collective canadienne.

Ces événements tragiques nous ont toutefois permis de nous affirmer. D'affirmer l'importance des Forces canadiennes dans le bien-être de la nation et celui de la communauté internationale, et, pour nous, au Bureau de l'Ombudsman, de réaffirmer l'importance et la nécessité de notre mission. Les hommes et les femmes investissent leur vie lorsqu'ils deviennent membres des Forces canadiennes, lorsqu'ils s'acquittent de leur engagement envers la communauté mondiale et la sécurité nationale, et lorsqu'ils assument un rôle de soutien au sein du ministère de la Défense nationale. Le Canada a l'obligation de s'assurer que ces hommes et ces femmes sont traités avec dignité et avec respect. C'est le moins que le pays puisse faire. Ceux, parmi nous, qui travaillent au mieux-être du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes ont aussi l'obligation de travailler sans relâche pour faire du MDN et des FC la meilleure institution possible, qui se mérite la fidélité et le dévouement de ses employés et de ses membres.

Les déploiements plus nombreux et l'incertitude de l'époque provoquent un grand stress et drainent les ressources, en particulier celles des individus et de leurs familles.

Les événements de l'année dernière ont fait ressortir l'urgence de notre tâche et amplifié notre charge de travail. Les déploiements plus nombreux et l'incertitude de l'époque provoquent un grand stress et drainent les ressources, en particulier celles des individus et de leurs familles. À mesure que s'accélère le rythme des opérations, il est impérieux que les FC puissent compter sur un personnel compétent et bien formé, ce qui crée de nouveaux défis pour les gestionnaires et les dirigeants et fait ressortir d'autant plus l'importance de traiter tous ces gens avec équité et avec respect.

Depuis la création du Bureau, j'ai travaillé très fort à bâtir une institution qui soit capable d'apporter des améliorations systémiques et à long terme pour les membres du MDN et des FC et leurs familles, et qui soit capable de les aider à résoudre des problèmes qui fragilisent leur sentiment d'appartenance, leurs valeurs et leur engagement à l'égard de l'organisation. C'est pourquoi nous sommes fiers de nos réalisations passées et nous sommes encore plus engagés vers l'avenir. Comme ce fut le cas au cours des trois années précédentes, nous nous sommes employés cette année à concrétiser notre mission et notre vision qui sont énoncées dans : *À traitement équitable, changement favorable* et dans *Là pour vous – Là pour le bien-être des membres des FC et du MDN*. À tous égards, nous avons remporté un succès éclatant dans la réalisation de ces objectifs. Nous avons consolidé nos assises de telle sorte que nous pourrions répondre à l'accroissement de la demande qui se dessine.

Le mandat

En septembre 2001, le Bureau a mené à terme de nombreux mois de négociations avec le MDN et les FC au sujet de son mandat. Ces négociations ont débouché sur la signature des Directives ministérielles révisées. Est-ce que nous avons obtenu tout ce que nous voulions? Non. Est-ce que nous en avons obtenu suffisamment pour changer le cours des choses? Certainement.

Ce nouveau mandat élargit les pouvoirs du Bureau de traiter les plaintes provenant des recrues du MDN et des FC, ce qui n'est pas peu dire. J'y vois une véritable occasion d'aider le MDN et les FC dans leurs efforts de recrutement, une question d'actualité brûlante dont je traiterai plus en détail plus loin.

Notre mandat actuel n'est pas parfait, mais il est ce qu'il est, c'est-à-dire le mandat actuel, donc susceptible d'évoluer.

Mon rôle dans la supervision du traitement actuel des plaintes a été clarifié, et il est maintenant indiscutable que je dois examiner les méthodes employées dans les mécanismes actuels à la disposition des membres des FC, comme le Comité des griefs et la Commission des plaintes de la Police militaire. Cette clarification était essentielle. Ces mécanismes doivent fonctionner efficacement, car de plus en plus de membres des FC veulent y recourir pour régler des problèmes qu'on se serait contenté de laisser moisir par le passé.

Il faut bien comprendre une chose au sujet de notre mandat : nous nous sommes engagés à avoir le plus fort impact possible lorsque surgissent des problèmes qui mettent en péril le moral et la qualité de vie des membres du MDN et des FC. Notre mandat actuel n'est pas parfait, mais il est ce qu'il est, c'est-à-dire le mandat *actuel*, donc susceptible d'évoluer. Même si les discussions formelles au sujet du rôle du Bureau sont terminées, le Bureau continuera d'aller de l'avant. À mesure que nous ferons la preuve que nous pouvons susciter des changements positifs dans le meilleur intérêt de l'institution, la demande à l'égard de nos services augmentera et la gamme de nos services s'élargira. Le scepticisme avec lequel fut accueillie l'annonce de la création du Bureau continuera de s'atténuer, tout comme la résistance à notre intervention dans des domaines nouveaux et différents où nous pouvons avoir un impact positif. Un jour viendra où nous disposerons de tous les outils nécessaires pour optimaliser notre potentiel. Entre-temps, je continuerai de déterminer et de faire connaître les sujets de préoccupation et les champs d'action où l'autorité de l'Ombudsman doit être renforcée, appuyée ou clarifiée.

Questions systémiques

Cette année, j'ai publié avec satisfaction un rapport sur le traitement systémique des membres des FC atteints du syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Lorsque nous avons entrepris la rédaction de ce rapport, nous ne pensions pas qu'il serait aussi opportun. Le déploiement de troupes qui doivent faire face aux conséquences tragiques des événements du 11 septembre ne fera qu'accroître la nécessité de répondre de façon positive et efficace à ceux et celles qui souffrent du SSPT. Dans ce rapport, j'ai soumis 31 recommandations portant sur les améliorations systémiques qu'il faudrait apporter, dans l'optique de notre énoncé de vision et dans l'espoir qu'elles aideront à trouver des solutions à ce problème grave et largement répandu. Si elles sont mises en œuvre sérieusement, ces recommandations permettront d'apporter des améliorations réelles et concrètes pour des centaines, sinon des milliers, de membres des FC et leurs familles — des personnes qui sont vraiment dans le besoin en conséquence directe du fait qu'elles ont rempli leurs obligations à titre de membres des Forces canadiennes. J'espère que le rapport et ses recommandations susciteront un changement d'attitudes et de culture à long terme. J'ai bon espoir qu'en mettant l'accent sur l'éducation et le soutien, la réalité du SSPT sera mieux acceptée, et qu'on fera preuve de plus de compassion à l'endroit des personnes qui la subissent, en particulier les militaires qui jusqu'ici ont été accueillis froidement, voire avec cynisme. Je crois que la mise en œuvre de ces recommandations pourra contribuer à faire disparaître le modèle du « soldat jetable » qui, à notre grand désarroi, a souvent été le lot des victimes du SSPT dans une institution qui a cru, pendant un temps, que l'endurance comportait une imperméabilité psychologique à l'horreur. Cette croyance a toujours été un mythe, et ne peut résister à la force de la vérité. Je suis particulièrement fier de ce rapport et de ses recommandations, car je suis convaincu que pour chacune des recommandations qui sera mise en œuvre, un plus grand nombre d'êtres humains qui ont mis en péril leur bien-être en notre nom seront traités décemment et avec humanité. Ils seront reconnus comme des membres valables du MDN et des FC. Et chacune des recommandations qui sera appliquée se traduira par des économies sur les coûts qu'entraînent la perte d'années-personnes et le gaspillage de ressources humaines.

Je crois que la mise en œuvre de ces recommandations pourra contribuer à faire disparaître le modèle du « soldat jetable » qui, à notre grand désarroi, a souvent été le lot des victimes du SSPT dans une institution qui a cru, pendant un temps, que l'endurance comportait une imperméabilité psychologique à l'horreur.

Rapports de suivi

Le *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT* est un rapport trop important pour qu'il tombe dans l'oubli. C'est pourquoi, à l'automne 2002, neuf mois après sa diffusion, je publierai un rapport de suivi sur la mise en œuvre de mes recommandations. Je m'attacherai aux améliorations concrètes, non seulement en examinant dans quelle mesure les structures que j'ai proposées ont été adoptées, mais en parlant à ceux et celles qui ont souffert ou souffrent encore de ce syndrome. Je chercherai à savoir si la qualité de vie de ces personnes et la qualité de leur expérience militaire se sont améliorées. Jusqu'ici, les expériences ont été positives. Il y a eu un dialogue constructif et d'autres initiatives. Les efforts de notre Bureau ont aussi été bien accueillis par les personnes les plus directement touchées par la mise en œuvre de nos recommandations, et nous avons travaillé avec les décideurs et les responsables des politiques pour faire en sorte que des changements aient lieu réellement et que ceux-ci ne demeurent pas seulement sur papier. Nous avons l'intention de voir ces changements se concrétiser, afin que les objectifs poursuivis soient atteints.

Ce rapport de suivi sera le premier rapport public présenté par mon Bureau sur la mise en œuvre des recommandations. La publication de rapports de suivi est une importante fonction du Bureau. C'est seulement en m'acquittant de ma responsabilité d'assurer un suivi des recommandations que je peux être certain que des changements réels ont été apportés pour les membres et pour leurs familles. Les membres des FC et le grand public peuvent s'attendre à voir de plus en plus de rapports sur la mise en œuvre des recommandations à l'avenir.

**Nous avons l'intention de voir ces changements se concrétiser,
afin que les objectifs poursuivis soient atteints.**



Cas individuels

L'an dernier, notre Bureau a reçu 1 489 cas individuels. Parallèlement, nous avons résolu 1 378 cas, grâce au travail acharné et à l'imagination des membres du personnel du Bureau. Mais ces cas ont été résolus aussi grâce à la coopération, dans la très grande majorité des cas, de différentes personnes et administrations au sein du MDN et des FC. Je vous invite d'ailleurs à lire les études de cas réunies dans le présent rapport dans la section intitulée « Les histoires de réussite ». Je vous préviens toutefois qu'il faut les lire en gardant à l'esprit qu'il s'agit de vraies personnes, et non de scénarios. Ces personnes étaient souvent souffrantes et dans le besoin, et nous avons pu les aider. Non seulement nos efforts et la coopération que nous avons reçue ont pu les aider à résoudre des problèmes et à atténuer leur peine ou leur colère, mais ils ont certainement empêché, dans bien des cas, une escalade qui aurait débouché sur des poursuites judiciaires et le dépôt de griefs. La justice est toujours mieux servie lorsque les personnes sont bien traitées que par des mesures de redressement imposées par les tribunaux une fois que l'injustice a été commise. De plus, le fait de résoudre les problèmes rapidement, de façon informelle, et aux échelons inférieurs de la chaîne de commandement, comme ce fut le cas dans les exemples donnés ici, va rehausser et préserver la réputation du MDN et des FC. Plusieurs de ces plaignants parleront maintenant à leurs pairs et à leurs associés des résultats positifs qu'ils ont obtenus. S'ils étaient restés mécontents, leur expérience en aurait découragé plusieurs de s'engager ou aurait terni la réputation du MDN et des FC. Des changements positifs amènent des résultats positifs, une bonne réputation et de meilleurs soldats.

La justice est toujours mieux servie lorsque les personnes sont bien traitées que par des mesures de redressement imposées par les tribunaux une fois que l'injustice a été commise.

Le prix de l'échec de notre mission

L'importance de notre rôle et de nos réussites peut se mesurer par rapport au prix à payer si nous-mêmes et d'autres qui sont engagés envers le mieux-être du MDN et des FC ne progressons pas. Les Forces canadiennes ont connu leur part de misères. Selon le rapport de la vérificatrice générale, les Forces canadiennes ont réussi à recruter moins de la moitié des effectifs perdus entre 1994 et 2000. Lorsque ce rapport a été publié, les Forces canadiennes avaient 3 300 postes à combler dans 72 professions. Au moment où les déploiements s'accroissent, l'effectif militaire accuse un déficit et n'a guère les moyens d'assumer des responsabilités additionnelles. De plus en plus de gens quittent les rangs.

Les jeunes qualifiés sont en grande demande et recherchent des employeurs fiables, en qui ils peuvent avoir confiance et qui les valoriseront et les traiteront équitablement.

Pour s'attaquer à ce problème, les militaires ont pris des mesures visant à améliorer le taux de recrutement et se sont employés, comme il se doit, à offrir des options de carrière aux jeunes Canadiens et Canadiennes. La vérificatrice générale a observé que le ministère tentait de rehausser son profil grâce à la publicité, appuyée par un plan de mesures du rendement. Les Forces canadiennes consacrent 13,78 millions de dollars à la publicité. Jusqu'ici, toutefois, elles n'ont pas réussi à atteindre leurs objectifs. Durant les trois premiers trimestres de 2001-2002, les Forces canadiennes n'ont pu recruter que 63 p. 100 des militaires du rang et 55 p. 100 des officiers dont elles avaient besoin. Les jeunes qualifiés sont en grande demande et recherchent des employeurs fiables, en qui ils peuvent avoir confiance et qui les valoriseront et les traiteront équitablement. Si les militaires ne répondent pas à ces attentes, les recrues éventuelles ne se manifesteront pas.

Le Bureau de l'Ombudsman peut s'avérer un allié dans ces efforts visant à regarnir les rangs. Plus le public sera mis au courant de ce que nous faisons, mieux nous pourrions aider. Les recrues éventuelles verront dans l'Ombudsman un signe d'engagement de la part des dirigeants et des gestionnaires du MDN et des FC à l'égard de la transparence, de la responsabilité et du traitement équitable. Elles sauront aussi que si elles joignent les rangs et éprouvent des problèmes, il y aura un organisme externe et indépendant pour les appuyer lorsqu'elles en auront besoin.

Les FC ont aussi admis qu'il était difficile de garder le personnel déjà formé et expérimenté, et que la situation était particulièrement urgente. Les membres du personnel en poste représentent un investissement passé et leur départ un gaspillage de ressources, mais si on réussit à les garder cela produira des dividendes. Malgré cela, plusieurs sondages menés par les FC montrent qu'il est difficile de garder le personnel. L'analyse des tendances révèle que biens des membres quittent les Forces parce qu'ils estiment qu'ils sont traités injustement, qu'il leur est impossible d'obtenir un salaire égal pour un travail de valeur égale, et qu'ils ont le sentiment que la société les dévalorise. Une enquête sur la qualité de vie menée récemment par le MDN et les FC a révélé que moins de 50 p. 100 des répondants estimaient qu'ils étaient bien préparés au déploiement, et que plus de la moitié des membres des FC étaient plus ou moins en désaccord avec l'énoncé selon lequel les hauts gradés se préoccupaient de leur qualité de vie. Comme l'ont signalé les sondeurs, cela envoie un puissant message. Le sondage sur la qualité de vie conclut que des mesures doivent être prises par les FC pour améliorer la qualité de vie des membres et de leurs familles. Des interventions semblent nécessaires pour garder certains membres, et certains ont déclaré qu'ils quitteraient dès qu'ils le pourraient parce qu'ils n'étaient pas satisfaits de leur qualité de vie ni de la qualité de vie de leur famille.

Les FC sont donc en présence de sérieux problèmes. Ici encore, le Bureau de l'Ombudsman peut être un allié pour améliorer le taux de maintien des effectifs. Plus nous serons acceptés au sein du MDN et des FC et aidés dans notre travail, plus nous pourrons contribuer à la résolution des plaintes et à la détermination des problèmes systémiques à long terme et rehausser ainsi le degré de satisfaction des membres. De même, lorsque l'opinion publique estimera que l'institution s'améliore, les militaires se sentiront revalorisés.

J'encourage donc les dirigeants et les décideurs à voir dans l'Ombudsman non pas un obstacle à surmonter, mais un allié qui peut les aider à relever les énormes défis que posent le moral et la qualité de vie des membres et le maintien des effectifs. Plus notre Bureau sera appuyé, plus il pourra accomplir des choses. Plus il sera accepté et aidé, plus fort sera le message. Il faut que les FC projettent l'image d'une organisation en bonne santé, sur la voie de changements positifs et rassembleurs, afin d'inspirer aux recrues éventuelles et aux membres le respect et la confiance dans l'institution et dans ses dirigeants. En aidant notre Bureau, les dirigeants et les décideurs de toutes les branches du MDN et des FC peuvent démontrer leur engagement envers un traitement équitable et le bien-être de ceux et celles envers qui tous les Canadiens et les Canadiennes sont tellement redevables.

J'encourage donc les dirigeants et les décideurs à voir dans l'Ombudsman non pas un obstacle à surmonter, mais un allié qui peut les aider à relever les énormes défis que posent le moral et la qualité de vie des membres et le maintien des effectifs.

Bienvenue et au revoir

Alors que nous allions sous presse, l'honorable John McCallum a été nommé ministre de la Défense nationale. J'aimerais donc lui souhaiter la bienvenue ainsi que le meilleur des succès dans ses nouvelles fonctions. Le Bureau de l'Ombudsman continuera de prospérer au sein de l'organisation de l'honorable John McCallum, de poursuivre ardemment son travail d'enquête sur les cas portant sur les individus et le système et de formuler les meilleures recommandations possibles en vue d'améliorer le bien-être des militaires et des employés. Je tiens aussi à remercier le ministre sortant, l'honorable Art Eggleton, d'avoir mobilisé les ressources nécessaires pour créer le Bureau. En dépit des trois années pénibles passées à discuter du mandat initial, l'honorable Art Eggleton s'est assuré, en fin de compte, de nous donner les moyens d'être un catalyseur du changement, et nous lui en sommes reconnaissants. En outre, nous avons extrêmement apprécié son appui pour le Bureau au cours des quatre dernières années. Nous lui souhaitons bonne chance.

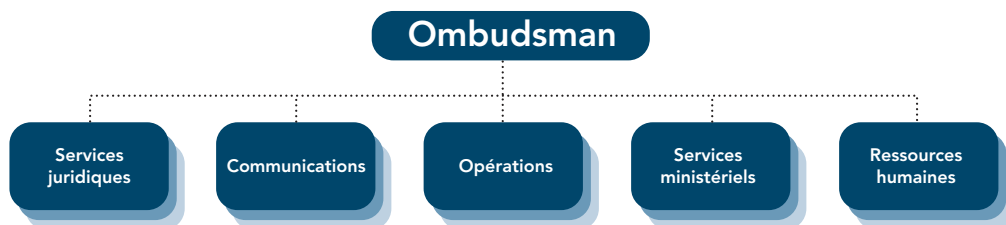
L'équipe de l'Ombudsman

L'Ombudsman a été nommé à titre inamovible en juin 1998 pour un mandat de trois ans. En 2001, son mandat a été reconduit pour cinq ans.

L'équipe de l'Ombudsman compte une cinquantaine de membres, tous des civils qui ont prêté serment de confidentialité.

Le traitement des plaintes commence dès que les préposés à l'accueil répondent aux appels acheminés au numéro sans frais (1-88-88-BUDMAN). À titre de personnel de première ligne, ils sont le premier point de contact avec le Bureau. Ils prêtent une oreille attentive aux demandeurs et s'appuient sur leur vaste connaissance du MDN et des FC pour leur offrir des options pouvant les aider à résoudre leurs problèmes.

Le Bureau emploie aussi 24 enquêteurs à temps plein. Les enquêteurs de l'Ombudsman proviennent de divers milieux, notamment des services de police, des bureaux provinciaux et universitaires d'ombudsman, d'autres organismes d'enquête du gouvernement fédéral et d'anciens militaires du rang ou d'autres membres des Forces canadiennes. La majorité des enquêteurs travaille à Ottawa, et sept enquêteurs font du télétravail à partir de grands centres du Canada. La présence d'enquêteurs régionaux permet au Bureau de prendre le pouls des problèmes locaux, de maintenir une présence dans les centres près des grandes bases des FC et d'entretenir des relations de travail positives et constructives avec les principaux décideurs au niveau opérationnel. Au cours du prochain exercice, le Bureau examinera et évaluera les avantages et la rentabilité du projet de télétravail, ainsi que les lieux de travail des enquêteurs régionaux.



L'Ombudsman a aussi son propre avocat général indépendant et son propre personnel de communications. Les agents de communications répondent aux demandes de renseignements des médias et coordonnent les visites aux groupes militaires et civils, ainsi que les réunions avec les membres de la communauté internationale des ombudsmans. Ils publient aussi les résultats des enquêtes qui sont d'un grand intérêt public et gèrent les sites Internet (www.ombudsman.forces.gc.ca) et Intranet (<http://ombudsman.mil.ca>) du Bureau.

Le personnel des Services ministériels fournit les services financiers. Un gestionnaire des ressources humaines s'occupe de toutes les questions relatives au personnel. Le Bureau a aussi son propre coordonnateur de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels qui est responsable de l'application de la loi en la matière dans le Bureau de l'Ombudsman.

Nouveaux locaux

Le Bureau de l'Ombudsman est enfin déménagé dans ses nouveaux locaux situés au 100, rue Metcalfe, dans le centre-ville d'Ottawa, en mars 2001. Auparavant, le personnel du Bureau était réparti entre deux petits bureaux. Ces nouveaux locaux permettent à tout le Bureau d'Ottawa de fonctionner à partir d'un même centre. Les nouveaux locaux comprennent une bibliothèque de référence pour le personnel et des salles réservées aux réunions et aux entrevues. Parallèlement au déménagement, le Bureau de l'Ombudsman s'est aussi doté d'un nouveau système téléphonique de pointe pour faciliter la réception des plaintes et améliorer la capacité du Bureau de tenir des statistiques sur le volume des plaintes reçues.



Le Comité consultatif de l'Ombudsman : Une rétrospective

Le Comité consultatif de l'Ombudsman a été mis sur pied afin que le personnel civil du Bureau de l'Ombudsman puisse bénéficier des connaissances et de l'expérience des militaires. Le Comité comprend sept membres actifs ou retraités des Forces canadiennes choisis par l'Ombudsman et approuvés par le ministre de la Défense nationale. Les membres du Comité agissent comme de conseillers neutres et objectifs en ce qui a trait aux initiatives et aux recommandations soumises à l'étude de l'Ombudsman. Le Comité respecte le caractère confidentiel des dossiers et ne statue pas sur les plaintes. Les membres actuels du Comité consultatif sont : le major-général (retraité) Clive Addy, le major (retraité) Dee Brasseur, le lieutenant-colonel Kevin Cotten, le capitaine Sharon Donnelly, le sergent Thomas Hoppe, le major-général Keith Penney et M. Grant White. M. Ed Ratushny préside les réunions du Comité consultatif.

Un des premiers membres du Comité consultatif nous a fait part de ses réflexions sur les progrès du Bureau au tournant du quatrième exercice :

Lorsque André Marin a été nommé Ombudsman pour le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, le 9 juin 1998, il y a eu beaucoup de spéculations au sujet de son rôle et, par la suite, une fois ce rôle connu, sur son efficacité réelle ou potentielle. Ce serait un euphémisme de dire qu'en 1998, on doutait fort de la capacité du Bureau de changer le cours des choses.

Je tiens à rappeler que la nomination de M. Marin au poste d'Ombudsman du MDN et des FC a été le résultat direct d'une recommandation du ministre de la Défense nationale dans son Rapport au Premier ministre sur le leadership et l'administration dans les Forces canadiennes le 25 mars 1997. On voulait alors que l'Ombudsman fournisse, de façon informelle, de l'information, des avis et des conseils à tout le personnel militaire et civil qui avait besoin d'aide ou qui estimait qu'il n'avait pas été traité correctement. L'Ombudsman serait une alternative neutre, confidentielle et informelle au système officiel de dépôt des plaintes et relèverait directement du ministre de la Défense nationale.

Une vive inquiétude régnait. Les militaires du rang doutaient de la capacité de l'Ombudsman à la fois de comprendre leurs préoccupations et d'empêcher que leur carrière ne soit ternie ou prenne fin sous l'empire d'une justice rétributive. À tous les niveaux du corps des officiers, on craignait que M. Marin n'aille à l'encontre de la chaîne de commandement ou n'intervienne mal à-propos.



Le professeur Ed Ratushny,
président



Le major-général
(retraité) Clive Addy



Le major (retraité)
Dee Brasseur



Le lieutenant-colonel
Kevin Cotten



Le capitaine
Sharon Donnelly



Le sergent (retraité)
Thomas Hoppe



Le major-général
Keith Penney



Monsieur Grant White

Mon premier contact avec M. Marin a eu lieu lors d'une visite sur la côte Ouest à l'automne de 1998. Il était alors en mission de recherche des faits dans tout le pays, et procédait à des recherches et à des consultations à tous les niveaux, militaires et civils, afin de trouver un point de départ. Sa sincérité et son ouverture d'esprit m'ont impressionné. Il cherchait sincèrement la bonne voie à suivre et voulait qu'on lui dise « la vérité vraie ».

Aujourd'hui, nous avons un Ombudsman doté de véritables pouvoirs. Il a prouvé la valeur de son Bureau comme organisme indépendant et efficace, capable d'aider les membres de tous les horizons du MDN et des FC.

En janvier 1999, M. Marin a présenté au ministre de la Défense nationale le rapport intitulé *Allons de l'avant* qui exposait ses propositions en vue d'établir un organisme civil de surveillance efficace et indépendant. Le 16 juin 1999, le ministre a annoncé le mandat de l'Ombudsman et le Bureau a commencé à recevoir les plaintes.

Ce fut le commencement de tout, tel que documenté et comme je m'en souviens. Où en sommes-nous maintenant? Est-ce que l'Ombudsman a véritablement changé le cours des choses?

Aujourd'hui, nous avons un Ombudsman doté de véritables pouvoirs. Il a prouvé la valeur de son Bureau comme organisme indépendant et efficace, capable d'aider les membres de tous les horizons du MDN et des FC. Le Bureau de l'Ombudsman a traité 1 300 plaintes au cours des deux dernières années et a effectué deux grandes enquêtes. La plus récente, portant sur le traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT, est aussi exhaustive que la première. Elle tombe dans la catégorie des lectures recommandées et amènera certainement des changements pour le mieux — ce qui est la raison d'être du Bureau de l'Ombudsman.

Je suis persuadé qu'aujourd'hui, la plupart des membres de la grande famille du MDN et des FC apprécient et comprennent le rôle et le but de l'Ombudsman. Les nombreuses personnes qui ont eu recours à ses services ont trouvé en lui un interlocuteur juste, impartial et capable de résoudre leurs problèmes.

Ceux et celles qui ont été traités injustement par le système ont maintenant un champion — il est leur Ombudsman.

– Grant White

Membre du Comité consultatif de l'Ombudsman

Prix de l'Ombudsman

Le vendredi 1^{er} mars, l'Ombudsman a procédé à sa première remise de prix au cours d'une cérémonie au Quartier général de la Défense nationale.

L'adjudant-chef Roger Bouchard a reçu la Mention de l'Ombudsman pour l'éthique, un prix créé pour reconnaître les personnes ou les groupes qui font la fierté de l'institution par leur éthique exemplaire.

L'adjud. Bouchard a été une âme dirigeante du Programme d'éthique de la Défense, puisant dans son expérience personnelle pour mener des discussions qui ont favorisé la transparence et le dialogue au sujet de l'éthique, surtout parmi les militaires du rang.



L'adjudant-chef Roger Bouchard reçoit la première mention de l'Ombudsman pour l'éthique, le 1 mars 2002.



Le premier maître de 2^e classe Larry Schneider reçoit la première mention de l'Ombudsman pour la résolution de plaintes, le 1 mars 2002.

Le premier maître de 2^e classe Larry Schneider a reçu la mention de l'Ombudsman pour la résolution de plaintes. Cette mention reconnaît le mérite des personnes ou groupes du MDN et des FC qui font preuve d'aptitudes exceptionnelles à résoudre les problèmes et à régler les plaintes.

Le pm2 Schneider a été qualifié de « champion des troupes ». Il adopte une approche créative pour résoudre les problèmes, en particulier lorsque le règlement et la politique semblent faire obstacle au bien-être des militaires et de leurs familles. Il n'a pas hésité à déployer des efforts supplémentaires pour aider des membres subalternes à contester des décisions bureaucratiques injustes.

Les candidatures aux mentions de l'Ombudsman pour l'éthique sont acceptées de la part de tous les membres du MDN et des FC, tandis que les nominations pour la Mention de l'Ombudsman pour la résolution des plaintes sont faites par les membres de l'équipe de l'Ombudsman. La date limite de présentation des candidatures pour les mentions de 2003 est le 25 octobre 2002.

Garder le contact

Un élément important du travail de l'Ombudsman consiste à se tenir au courant des questions et des problèmes qui sont importants pour les membres des FC. L'Ombudsman considère en outre comme une grande priorité de rencontrer des membres des FC et de voir à ce qu'eux-mêmes et leurs familles soient au courant des services que le Bureau peut leur offrir. À l'appui de ces rôles, et malgré son calendrier très chargé, l'Ombudsman effectue des visites sur le terrain pour garder le contact avec les troupes et pour que celles-ci puissent mettre un visage sur le nom « Budman ».

Ainsi, l'Ombudsman s'est rendu à Goose Bay en août 2001 à l'invitation du commandant de la base pour rencontrer les membres qui sont en poste dans cet endroit isolé. Il a écouté leurs préoccupations au sujet de la diminution de l'indemnité de poste isolé, de la capitation et de l'augmentation du loyer des logements familiaux.

En novembre 2001, l'Ombudsman et son directeur général des Opérations se sont rendus en Bosnie où ils ont fait la tournée de cinq camps canadiens et ont passé quelque temps sur le théâtre des opérations avec des membres du 3^e bataillon du Royal 22^e Régiment.

Les efforts de promotion de l'Ombudsman ont aussi rejoint les troupes déployées dans le cadre de l'Opération Apollo en Afghanistan. Le Bureau a envoyé plus de 400 tasses de voyage au détachement du transport aérien tactique. Même si ces tasses de voyage n'avaient qu'une valeur symbolique, elles témoignaient de notre reconnaissance et de notre soutien envers ceux et celles qui servent courageusement leur pays à l'étranger.



L'Ombudsman visite le centre d'entraînement des cadets à Connaught où il à l'occasion d'interagir avec des cadets enthousiastes au champ de tir.

La revue de l'année : Opérations

Ce fut une année passionnante et extrêmement occupée pour le Bureau de l'Ombudsman. Le nombre de plaintes a connu une légère hausse et la gravité et la complexité des cas ont pris de l'ampleur. Même si le Bureau continue de répondre à toutes les plaintes et tente de les résoudre aux échelons les plus bas possibles, il prête une attention particulière aux plaintes rattachées à des questions systémiques qui touchent l'ensemble des membres du MDN et des FC.

Le Bureau continue aussi de perfectionner son Système de gestion du suivi des dossiers (SGSD) afin de rationaliser la réception des plaintes et le suivi des enquêtes. Le SGSD sert en outre à produire des statistiques utiles sur les tendances des plaintes, ce qui facilite la prise de décisions éclairées et appuie les efforts de rayonnement de l'Ombudsman dans les différents groupes qui ont accès à son Bureau.

La Police militaire : De protocole en protocole

Dans le rapport annuel de l'an dernier, l'Ombudsman a signalé que son Bureau éprouve parfois des difficultés à obtenir la collaboration de la Police militaire (PM) lorsqu'il lui faut, pour remplir ses fonctions, des informations au sujet des enquêtes de la PM. Il fait une mise à jour ci-dessous.

La relation de travail entre le Bureau de l'Ombudsman et la Police militaire a reçu beaucoup d'attention au cours des trois années de négociations qui ont débouché sur les nouvelles Directives ministérielles régissant mon Bureau. Le Grand prévôt des Forces canadiennes (GPFC), qui dirige la Police militaire, a été consulté au cours de ces négociations et a eu toutes les chances possibles de s'occuper des problèmes de l'interaction de mon Bureau avec la PM. Je croyais que la question avait été réglée par la publication du nouveau mandat.

Pourquoi ces directives ne sont-elles pas suffisantes pour la Police militaire, qui, à maintes reprises, a promis l'appui et la coopération au Bureau?

J'ai donc été fort étonné d'apprendre, une fois les négociations terminées et le mandat parachevé, que le GPFC voulait établir un protocole officiel de communication entre son bureau et le mien. Non seulement j'étais préoccupé alors que toutes les questions n'avaient pas été mises sur la table au cours des négociations et incorporées dans notre entente (les Directives ministérielles), mais j'étais très mal à l'aise à la seule idée d'un protocole officiel de communication. Fondamentalement, notre travail consiste à nous impliquer rapidement et de façon informelle dans la résolution des problèmes. Un protocole officiel comme celui qui est proposé retarderait ou même court-circuiterait l'accès à l'information. Autre sujet d'inquiétude : le fait qu'on sente le besoin d'établir un protocole

MISE À JOUR

officiel dénote un manque d'ouverture et de confiance, qui est l'antithèse de la transparence que l'on voulait instaurer par la création du Bureau. La plupart des dirigeants et des gestionnaires des FC ont coopéré rapidement avec le Bureau de l'Ombudsman en se fondant sur les Directives ministérielles. Pourquoi ces directives ne sont-elles pas suffisantes pour la Police militaire, qui, à maintes reprises, a promis l'appui et la coopération au Bureau?

Il n'est pas nécessaire de formaliser à outrance l'accès au genre d'informations dont nous avons besoin pour régler rapidement et efficacement les différends.

J'ai donc reçu avec stupéfaction, en août 2001, une lettre de l'ancien vice-chef de l'état-major de la Défense (VCEMD) demandant qu'un protocole officiel soit établi pour faciliter la « coopération » avec la Police militaire. (Le VCEMD supervise le GPFC et la Police militaire.) Trois mois plus tard, j'ai reçu une lettre de suivi du VCEMD actuel, le lieutenant-général George Macdonald. Cette seconde lettre était particulièrement surprenante, car après avoir reçu la première, j'avais rencontré l'ancien VCEMD et j'avais discuté avec lui de la question d'un protocole officiel à plusieurs occasions. Je croyais bien la question réglée. J'ai donc répondu à la seconde lettre en expliquant pourquoi je m'opposais à un protocole officiel. Le VCEMD a répondu qu'il ne faisait pas référence dans sa lettre à un « protocole officiel » comme tel, mais plutôt à une procédure interne qui serait en vigueur au sein de la Police militaire. Nous n'avons pas le pouvoir d'empêcher que des lignes directrices de ce genre soient établies, mais je continue à me faire du souci. Nous avons un mandat qui fonctionne très bien. Il n'est pas nécessaire de formaliser à outrance l'accès au genre d'informations dont nous avons besoin pour régler rapidement et efficacement les différends. Nous espérons que, malgré le besoin ressenti par la Police militaire à l'égard de lignes directrices internes, nous recevrons la coopération promise, et que celle-ci sera aussi empressée que celle que nous manifeste le reste du MDN et des FC. Je continuerai de suivre de très près l'évolution de cette affaire.

– André Marin
Ombudsman

La coopération avec le juge-avocat général (JAG) : Accès à la collection juridique du JAG

Le Bureau du juge-avocat général (JAG) fournit des services juridiques aux Forces canadiennes et au ministère de la Défense nationale sur de nombreuses questions d'ordre juridique. Le JAG administre le système judiciaire militaire, offrant des services-conseils à la fois aux avocats de la poursuite et de la défense, des opinions juridiques aux FC sur le droit militaire, et de la formation sur les questions juridiques aux membres des FC à Ottawa et sur le terrain. À l'appui de ces activités, le Bureau du JAG à Ottawa dispose d'une collection spécialisée de documents juridiques militaires dans sa bibliothèque interne.

MISE À JOUR

À l'origine, le personnel de la bibliothèque n'a pas voulu donner accès au Bureau de l'Ombudsman, sous prétexte que celle-ci est une bibliothèque interne à l'usage du Bureau du JAG et du conseiller juridique du MDN et des FC, et qu'elle renfermait des documents protégés par le secret professionnel entre client et avocat.

Dans le cours d'une enquête, le personnel de l'Ombudsman a tenté d'avoir accès à la bibliothèque du JAG afin d'obtenir copie de transcriptions pertinentes à l'enquête en cours. À l'origine, le personnel de la bibliothèque n'a pas voulu donner accès au Bureau de l'Ombudsman, sous prétexte que celle-ci est une bibliothèque interne à l'usage du Bureau du JAG et du conseiller juridique du MDN et des FC, et qu'elle renfermait des documents protégés par le secret professionnel entre client et avocat.

Devant notre insistance, le JAG a finalement consenti à donner accès à la bibliothèque au personnel de l'Ombudsman, sur rendez-vous, et sous réserve qu'il n'aurait pas accès aux documents protégés par le secret professionnel. Les enquêteurs de l'Ombudsman continueront de se servir de la bibliothèque du JAG comme source d'informations, afin d'approfondir leurs enquêtes et de faire en sorte que tous les renseignements pertinents soient obtenus et pris en compte.

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO)

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a été mise sur pied par l'Ombudsman en mai 2001, dans la foulée des efforts visant à s'attaquer aux problèmes systémiques qu'éprouvent les membres du MDN et des FC. Sous la direction de M. Gareth Jones, l'EISO exécute un mandat à la fois intéressant et plein de défis.

L'EISO mènera des grandes enquêtes qui exigent des efforts soutenus et des ressources intensives, une étroite supervision et de l'expertise dans les enquêtes qui présentent plusieurs des caractéristiques suivantes :

- Questions systémiques apparentes;
- Nécessité d'une intervention immédiate;
- De nature très délicate;
- Faits complexes ou contestés;
- Grand nombre de témoins;
- Aucune perspective raisonnable de solution par d'autres moyens;
- Haut profil auprès du public;
- Faisant appel à des membres hauts placés du MDN et des FC, soit à titre de témoins, soit à titre de concepteurs des politiques;
- Débouchant normalement sur des recommandations au ministre de la Défense nationale.

En 2001, la majeure partie du travail de l'EISO a porté sur le traitement systémique des membres des Forces canadiennes atteints du syndrome de stress post-traumatique (SSPT). La qualité, l'envergure et la profondeur de l'enquête se sont méritées des félicitations de nombreuses sources, y compris des députés, des hauts dirigeants des FC et du plaignant lui-même.

Les enquêteurs de l'EISO appliquent une méthode structurée. Dès le début, ils procèdent à une évaluation exhaustive du cas et établissent minutieusement un plan d'enquête sur les questions qui doivent faire l'objet de cette enquête et définissent les ressources dont ils auront besoin. Lorsque le plan est approuvé par l'Ombudsman, les enquêteurs procèdent à l'enquête proprement dite. Ils se servent de techniques pertinentes comme l'enregistrement de déclarations, de sorte que l'Ombudsman possède tous les faits nécessaires à une évaluation juste et objective.

Nous croyons que l'EISO pose de nouveaux jalons sur la façon dont les bureaux des ombudsmans abordent les enquêtes.

Les enquêteurs de l'EISO sont choisis au cas par cas parmi l'équipe des enquêteurs de l'Ombudsman, compte tenu de leurs antécédents, de leur expérience et de leur expertise. Les enquêteurs de l'EISO possèdent un vaste éventail de compétences, notamment dans les enquêtes criminelles, les vérifications militaires et la formation juridique, et certains d'entre eux sont d'anciens militaires. Même si un groupe restreint d'enquêteurs est affecté à une enquête en particulier, il travaille en étroite collaboration avec les autres enquêteurs de l'Ombudsman, qui possèdent aussi une vaste expérience. Il fait également appel à des experts de l'extérieur. Le Bureau a été très fier de travailler avec le brigadier-général (retraité) Joe Sharpe durant toute l'enquête sur le SSPT. La contribution du bgén Sharpe a été inestimable, et nous espérons avoir le plaisir de travailler avec lui de nouveau.

Nous croyons que l'EISO pose de nouveaux jalons sur la façon dont les bureaux des ombudsmans abordent les enquêtes. Ciblées, structurées et dotées de ressources appropriées, ces enquêtes établissent le fondement factuel crédible à partir duquel on peut recommander des changements qui auront une incidence positive sur le bien-être d'un grand nombre d'employés du MDN, des membres des FC et de leurs familles.

À court terme, l'objectif de l'EISO est de produire des rapports d'enquête exhaustifs sur le modèle de qualité et de minutie que constitue le rapport sur le SSPT. Toutefois, l'équipe est à mettre au point un programme de formation sur les enquêtes pour faire en sorte que tous les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman soient parfaitement au courant des techniques de pointe en la matière. Un programme structuré de debriefing nous permettra de partager les leçons apprises durant les enquêtes de l'EISO avec tous les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman.

Nous croyons que la création de l'EISO est une initiative remarquable et innovatrice pour l'excellence d'un organisme de surveillance. La première année a été couronnée de succès et nous nous sommes fixés l'objectif de se fonder sur ce succès au cours de l'année prochaine.

Première enquête de l'EISO : Le traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT

L'EISO a fait une enquête à la suite d'une plainte déposée par le caporal (cpl) Christian McEachern. Le cpl McEachern alléguait que les Forces canadiennes traitaient de façon injuste leurs membres qui sont atteints du syndrome de stress post-traumatique.

Le cpl McEachern est un ancien membre du 1^{er} Bataillon Princess Patricia's Canadian Light Infantry basé à Edmonton, chez qui le syndrome de stress post-traumatique a été diagnostiqué à l'automne de 1997. Il a été libéré des FC en juillet 2001.

Le 15 mars 2001, le cpl McEachern aurait pénétré au volant de son véhicule dans le bâtiment du quartier général de garnison de la base des Forces canadiennes (BFC) d'Edmonton. Des accusations au criminel ont été portées contre lui à la suite de cet incident. Le Bureau de l'Ombudsman ne s'est pas penché sur les circonstances immédiates de l'incident lui-même puisque l'affaire était encore devant les tribunaux.

Une équipe d'enquête a été formée, sous la direction de M. Gareth Jones, le directeur de l'EISO, aidé du brigadier général (retraité) Joe Sharpe, en qualité de conseiller spécial auprès de l'Ombudsman en matière de SSPT. L'équipe comprenait plusieurs autres enquêteurs de l'Ombudsman ayant acquis de l'expérience dans le traitement des questions relatives au SSPT.

La principale préoccupation du cpl McEachern était la manière dont les FC traitaient les problèmes reliés au SSPT. Il a déclaré que le niveau de connaissance et de sensibilisation au sujet du SSPT était insuffisant au sein des FC, que lui-même et d'autres membres n'avaient reçu que peu de formation ou d'éducation sur le SSPT, sinon aucune, et que les membres qui sont atteints de ce syndrome sont souvent mis à l'écart, dépréciés et abandonnés par leur unité. Il a indiqué aux enquêteurs qu'il ne cherchait pas à obtenir réparation mais qu'il espérait plutôt que sa plainte contribuerait à améliorer la situation d'autres personnes qui souffrent du SSPT.

Au fur et à mesure que l'enquête progressait, il est rapidement devenu évident que la plainte du cpl McEachern mettait en lumière l'existence d'un certain nombre de problèmes de nature systémique.

L'équipe d'enquêteurs a interviewé quelque deux cents personnes, dont une centaine étaient des membres actifs ou d'anciens membres des FC chez qui on avait diagnostiqué le SSPT, ainsi que des membres de leurs familles. L'équipe a aussi interviewé des membres de la chaîne de commandement du cpl McEachern, dont son ancien commandant, ainsi que le commandant actuel et des anciens commandants du Secteur ouest de la Force terrestre (SOFT) à Edmonton. Ils ont aussi été interviewés des officiers supérieurs au Quartier général de la Défense nationale, dont la directrice générale des Services de santé, le brigadier-général Lise Mathieu, le personnel de trois centres de soutien pour trauma et stress opérationnels (CSTSO), des représentants d'organismes extérieurs comme la Croix-Rouge internationale et des militaires étrangers. L'équipe d'enquêteurs a aussi consulté le lieutenant-général (retraité) Roméo Dallaire, ainsi que le chef d'état-major de la Défense de l'époque, le général Maurice Baril. L'enquête a généré des milliers de pages de comptes rendus d'entrevues. Les enquêteurs ont aussi étudié de nombreux documents sur le SSPT provenant des FC et d'autres sources. Le rapport final, qui comprend plus de 230 pages et 31 recommandations, a été présenté au ministre de la Défense nationale en décembre 2001 et rendu public en février 2002.

Au fur et à mesure que l'enquête progressait, il est rapidement devenu évident que la plainte du cpl McEachern mettait en lumière l'existence d'un certain nombre de problèmes de nature systémique.

La première chose que les enquêteurs ont cherché à établir avec précision a été la prévalence du SSPT au sein des FC. Les CSTSO nous ont indiqué le nombre de cas de SSPT que chacun d'entre eux avait traités. Ainsi, en mai 2001, le CSTSO d'Edmonton avait déjà diagnostiqué plus de 200 cas de SSPT chez les membres des FC, depuis sa création à l'automne de 1999. Toutefois, la psychiatre des FC à Edmonton estime que le nombre réel de membres des FC qui souffrent du SSPT est beaucoup plus important, compte tenu de l'hésitation à se faire connaître. Son estimation la plus pessimiste est de l'ordre de 600 à 700 cas de SSPT chez les membres des FC dans la seule région d'Edmonton.

L'Ombudsman a fait plusieurs recommandations pour remédier à cette lacune, car il estime que ces données sont essentielles si les FC veulent s'attaquer aux problèmes reliés au SSPT et aux problèmes connexes.

Les enquêteurs ont été surpris de constater que les FC ne disposaient pas d'une base de données centrale et à jour sur les cas connus de SSPT. Il est clair que de telles données sont essentielles, car il est difficile de régler un problème sans données suffisantes. De plus, il semble n'y avoir que peu ou pas de données sur les suicides au sein des FC. L'Ombudsman a fait plusieurs recommandations pour remédier à cette lacune, car il estime que ces données sont essentielles si les FC veulent s'attaquer aux problèmes reliés au SSPT et aux problèmes connexes.

Les enquêteurs se sont penchés sur les attitudes des FC face au SSPT. Il est évident, partout au sein des FC, que beaucoup sont sceptiques à l'égard du SSPT et se demandent si c'est une maladie réelle. On croit même, tant chez les pairs que chez les dirigeants, que ceux qui sont atteints du SSPT « font semblant » ou sont tout simplement de mauvais soldats. Par contre, selon les professionnels de la santé et le personnel soignant, le pourcentage de membres qui exagèrent ou font semblant est rare, de l'ordre de un à trois pour cent. En outre, il nous est apparu très clair dans le cours de l'enquête, que la grande majorité des membres chez qui le SSPT avait été diagnostiqué, y compris le cpl McEachern, étaient tout le contraire de mauvais soldats — en fait, la plupart d'entre eux étaient des soldats au-dessus de la moyenne, voire même d'excellents soldats. Un ancien psychiatre des FC de très grande expérience nous a dit : « Quelques-uns de ces gars-là sont les meilleurs soldats que vous ne verrez jamais ». Néanmoins, nous avons pu constater que les membres atteints du SSPT sont souvent mis à l'écart et stigmatisés par leurs pairs et la chaîne de commandement, et qu'on fait tout pour les éviter. De telles attitudes ont inévitablement incité ceux qui éprouvent les symptômes à se taire. L'attitude des FC à l'égard du SSPT nous préoccupe grandement, car il est clair que plus vite un membre atteint du SSPT se fait soigner, plus de chances il a de demeurer un membre productif des FC.

L'enquête a permis de constater plusieurs cas de réussite de membres chez qui on avait diagnostiqué le SSPT et qui ont poursuivi leur carrière comme membres efficaces et importants des FC. Dans pratiquement tous ces cas, le facteur clé du succès a été un soutien inconditionnel et non critique de la part des pairs et de la chaîne de commandement. C'est une situation dans laquelle tout le monde gagne, tant le membre que les FC, en raison de la nécessité de conserver le personnel expérimenté. Malheureusement, ces histoires qui finissent bien sont l'exception.

Dans bien des cas, incluant celui du cpl McEachern, les membres atteints du SSPT avaient des contacts tout à fait inadéquats avec leur unité, surtout après qu'ils en aient été retirés et placés sur la Liste des effectifs du personnel non disponible (une liste des membres qui sont incapables de remplir leurs tâches pendant six mois ou plus pour des raisons médicales). Les membres atteints du SSPT se sont souvent sentis abandonnés par leur unité. L'Ombudsman a recommandé que les diverses unités entrent formellement en contact avec ces membres, ce qui, à son avis, devrait aider à atténuer cette perception. Il a aussi recommandé que suffisamment de ressources soient allouées aux unités pour qu'elles puissent garder leurs membres et s'en occuper directement aussi longtemps que possible.

La clé du changement dans les attitudes est l'amélioration de l'éducation au sujet du SSPT, en particulier chez les chefs. Les FC ont reconnu l'importance de l'éducation dans la résolution de ce problème d'attitude à l'égard du SSPT, mais encore faut-il allouer des ressources suffisantes pour atteindre ce but. L'enquête a fait ressortir qu'il reste énormément de travail à faire pour que les membres des FC, à tous les niveaux, soient convenablement éduqués sur le SSPT et ses conséquences. L'Ombudsman a donc

recommandé qu'un programme d'éducation et de formation élémentaire, continu et obligatoire soit mis en place aussi rapidement que possible. Il a recommandé aussi que cette éducation et cette formation sur le SSPT soient dispensées en priorité.

Une formation donnée exclusivement par des universitaires et des professionnels des soins des FC qui n'ont pas partagé les expériences de leur auditoire ne semble pas avoir beaucoup de succès, malgré les meilleures intentions. Par conséquent, l'Ombudsman a recommandé qu'à l'avenir cette formation soit assurée par des équipes multidisciplinaires qui comprendront des membres des FC qui, eux-mêmes, souffrent ou ont souffert du SSPT.

Une formation donnée exclusivement par des universitaires et des professionnels des soins des FC qui n'ont pas partagé les expériences de leur auditoire ne semble pas avoir beaucoup de succès, malgré les meilleures intentions.

Par ailleurs, les enquêteurs ont constaté que la formation et les procédures relatives au déploiement sont grandement appuyées, de manière positive, par la chaîne de commandement. Il y a eu des améliorations importantes, qualitatives et quantitatives, en matière de formation relative au déploiement, depuis le dernier déploiement du cpl McEachern en 1996, au moins dans les unités que les enquêteurs de l'Ombudsman ont visitées. L'Ombudsman a recommandé que les FC examinent et évaluent l'efficacité des améliorations apportées dans la formation et les procédures, particulièrement en ce qui concerne les membres de la Réserve qui, nous l'avons beaucoup entendu, sont souvent oubliés par le système.

L'enquête a permis de conclure en outre que le personnel soignant doit recevoir de la formation au sujet du SSPT, et l'Ombudsman a recommandé que les FC affectent les ressources supplémentaires nécessaires à cette fin.

L'enquête a également mis en lumière plusieurs problèmes administratifs. Une des recommandations du rapport est que les FC modifient les règles de reclassement pour accommoder les membres atteints du SSPT, dans la mesure du possible.



*L'Ombudsman, André Marin, à la conférence de presse lors de la diffusion du rapport
Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT.*

Les FC doivent en outre améliorer le soutien apporté aux familles des membres atteints du SSPT. Les CSTSO ont besoin de plus de ressources pour atteindre leurs objectifs, y compris la formation d'approche. Enfin, l'enquête a fait ressortir la nécessité, pour les FC, de se pencher sur les problèmes de stress et d'épuisement au sein du personnel soignant, lesquels sont causés par un manque de ressources et à la multiplication des cas. Il convient aussi d'analyser et de corriger les problèmes sérieux reliés à la confidentialité des renseignements médicaux.

Enfin, il est évident qu'à l'heure actuelle, aucun mécanisme ne permet aux instructeurs des FC, aux dirigeants, au personnel soignant, aux familles et aux autres parties intéressées de communiquer entre eux pour partager leurs connaissances et leur expérience respectives afin de s'attaquer au SSPT d'une manière intégrée. L'Ombudsman recommande donc la création d'un poste de coordonnateur pour les problèmes de SSPT afin de remédier à cette anomalie. Le titulaire de ce poste devrait relever directement du Chef d'état-major de la défense, en dehors de la chaîne de commandement normale. L'Ombudsman reconnaît qu'un tel rapport hiérarchique est exceptionnel, mais il y a déjà eu des précédents. Les conséquences des problèmes associés au SSPT sont tellement importantes pour les FC qu'elles commandent des solutions exceptionnelles.

**Il est espéré que les recommandations de ce rapport
contribueront à prévenir des batailles juridiques coûteuses,
comme le recours collectif intenté en mars 2002 au
Royaume-Uni par d'anciens soldats britanniques
atteints du SSPT.**

L'Ombudsman a été heureux de constater que les FC se sont montrées proactives à bien des égards dans leur approche du SSPT. Le ministère de la Défense nationale et les FC ont mis en branle de nombreuses initiatives pour tenter de régler les problèmes inhérents au SSPT. Une de ces initiatives, et non la moindre, a été la création des Centres de soutien pour trauma et stress opérationnels (CSTSO). La réaction positive a été quasi universelle à l'égard de ces CSTSO, et particulièrement à l'égard du dévouement extraordinaire de leur personnel. L'Ombudsman tient aussi à souligner la rapidité avec laquelle la chaîne de commandement a approuvé et appuyé la création de groupes de soutien par les pairs aux membres atteints du SSPT, ainsi que les efforts pour mettre en place un système de gestion de cas qui permettra d'améliorer la continuité des soins.

Le rapport a été rendu public le 5 février 2002 et a fait l'objet de nombreux commentaires dans les médias à travers le pays. La réaction a été très positive, en particulier de la part des membres du MDN et des FC.

Il est espéré que les recommandations de ce rapport contribueront à prévenir des batailles juridiques coûteuses, comme le recours collectif intenté en mars 2002 au Royaume-Uni par d'anciens soldats britanniques atteints du SSPT. Les plaignants, qui ont servi en Irlande du Nord, en Bosnie, aux Îles Malouines et dans le Golfe persique, soutiennent que le ministère britannique de la Défense nationale n'a pas fourni un

traitement adéquat aux personnes atteintes de ce syndrome. Il apparaît que ce sera la plus grande cause jamais portée contre le ministère de la Défense nationale, les plaignants réclamant des dommages-intérêts de près de 500 millions £.

L'Ombudsman a l'intention de publier à l'automne 2002 un rapport de suivi sur les progrès accomplis par le MDN et les FC dans l'amélioration du bien-être des membres atteints du SSPT. L'EISO a été chargée de faire le point sur la situation neuf mois après le dépôt du rapport et des recommandations.

Enquête « de son propre chef » sur le traitement des membres atteints du SSPT au CSTSO de Halifax

UNE PREMIÈRE

En décembre 2001, l'Ombudsman a avisé le ministre de la Défense nationale qu'il avait entrepris une enquête sur des problèmes dans le milieu de travail du CSTSO de Halifax qui pouvaient avoir une incidence directe sur les soins offerts aux membres des FC atteints du SSPT. C'était la première fois que l'Ombudsman invoquait la disposition relative aux enquêtes « de son propre chef » qui figure dans son mandat et qui lui permet de faire enquête sur toute question touchant le MDN et les FC après en avoir informé le ministre.

Grâce à l'intervention rapide de l'EISO et à la collaboration du personnel soignant du CSTSO, des mesures à court terme ont été prises immédiatement pour assurer le plus possible la continuité des soins aux patients.

Grâce à l'intervention rapide de l'EISO et à la collaboration du personnel soignant du CSTSO, des mesures à court terme ont été prises immédiatement pour assurer le plus possible la continuité des soins aux patients. Des questions touchant le traitement du personnel soignant et la gestion des conflits dans le milieu de travail font aussi l'objet d'une enquête.

Enquête sur demande du ministre : Plainte à l'égard d'une commission d'enquête

UNE PREMIÈRE

Le mandat de l'Ombudsman permet au ministre de la Défense nationale d'acheminer des plaintes à l'Ombudsman lorsqu'il estime qu'une enquête externe doit être menée par un tiers indépendant.

Certains de ces cas peuvent être très sérieux. En décembre 2001, l'Ombudsman a reçu pour la première fois une demande du ministre le priant de faire enquête sur une plainte qui avait été portée à son attention.

Le plaignant, un élève-officier, avait subi une blessure grave et débilite vers la fin de son entraînement d'officier, laquelle avait provoqué son renvoi. Une commission d'enquête interne (CE) a été mise sur pied et a présenté ses conclusions en janvier 2001. Le plaignant alléguait que sa blessure avait été causée par les exigences démesurées du cours d'élève-officier. Il a aussi porté ultérieurement des allégations d'abus de pouvoir et de harcèlement contre des officiers d'entraînement. La CE n'a pas retenu ces allégations.

**Le plaignant s'est adressé directement au ministre de la
Défense nationale, et celui-ci a confié le dossier à
l'Ombudsman pour qu'il mène une
enquête indépendante.**

Le plaignant et sa famille étaient insatisfaits des conclusions de la CE, du fait qu'ils avaient dû attendre plusieurs mois avant de recevoir copie de la transcription des délibérations, et du refus de la CE d'accepter la présence d'un ami de la famille lorsque les représentants militaires ont présenté les conclusions de la CE au domicile du plaignant.

Le plaignant s'est adressé directement au ministre de la Défense nationale, et celui-ci a confié le dossier à l'Ombudsman pour qu'il mène une enquête indépendante. Le Bureau de l'Ombudsman étudie actuellement les comptes rendus des délibérations et des constatations et soumettra les résultats de son enquête au ministre.

Affaires antérieures

Les plaintes portant sur des affaires qui se sont produites avant la nomination de l'Ombudsman, le 15 juin 1998, ne relèvent pas du mandat du Bureau, à moins que le ministre de la Défense nationale ne l'autorise. Au cours du présent exercice, le Bureau a reçu 182 plaintes entrant dans cette catégorie.

Les enquêteurs de l'Ombudsman effectuent un examen en profondeur de ces plaintes. Un bon nombre sont de nature grave et revêtent une extrême importance aux yeux des plaignants. Toutefois, selon les directives du ministre, le Bureau doit concentrer ses enquêtes sur les plaintes qui soulèvent des questions systémiques applicables à l'ensemble des membres du MDN et des FC, de sorte que les ressources qui y sont consacrées puissent apporter une contribution substantielle à l'amélioration de la qualité de vie du plus grand nombre possible de membres du MDN et des FC et de leurs familles.

Au cours du présent exercice, l'Ombudsman a recommandé au ministre que 35 affaires antérieures fassent l'objet d'une enquête. Toutes les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées par le ministre. Les questions systémiques soulevées dans ces dossiers sont variées et portent notamment sur l'application des normes relatives aux traitements médicaux, ainsi que sur la qualité de vie des membres souffrant de problèmes de santé mentale et du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et les services qui leur sont offerts.

Mise à jour : Rapport sur des allégations contre les Forces canadiennes

Le rapport annuel 2000-2001 de l'Ombudsman faisait état d'une enquête menée par le Bureau au sujet des allégations de camouflage, de harcèlement et de représailles. Le rapport final sur cette affaire a été présenté au ministre de la Défense nationale le 15 juin 2001 et a été rendu public le 13 août 2001.

En décembre 2001, l'Ombudsman a écrit au ministre de la Défense nationale au sujet de la mise en œuvre des six recommandations pendantes du rapport. L'Ombudsman informa le ministre qu'il n'avait pas l'intention de poursuivre les recommandations que la police militaire fournisse au plaignant une raison écrite pour laquelle elle n'a pas enquêté sa plainte concernant une fuite d'information, et que la police militaire réémette un communiqué de presse trompeur qui a causé préjudice au plaignant. En formulant cette décision difficile, l'Ombudsman a prit en considération le désir exprimé par le plaignant de mettre fin à son cas et qu'il ne voulait pas poursuivre les recommandations qui le concernaient sur une base individuelle.

Pourtant, dans ses discussions avec le ministre, l'Ombudsman a souligné qu'il espérait qu'on ferait la mise en œuvre des quatre recommandations pendantes. Trois de celles-ci ont été adressées au chef d'état-major de la Défense (CEMD), y compris une recommandation que le CEMD s'assure que des directives appropriées sont mises en place pour empêcher toute action qui pourrait influencer le cours des enquêtes du Service national des enquêtes des Forces canadiennes (SNEFC), et pour éviter que des membres qui font l'objet d'une enquête ne puissent demander à la police militaire d'enquêter leur propre conduite. Par après, l'Ombudsman a rencontré le CEMD pour insister qu'il examine de nouveau sa décision au sujet de ces recommandations. Nous attendons encore sa réponse.

La seule recommandation pendante est tombée dans le champ de responsabilité du Grand prévôt des Forces canadiennes (GPFC). Cette recommandation demandait au GPFC de réexaminer la constatation que les plaintes du plaignant étaient vexatoires et de réviser les critères que la police militaire utilise pour qualifier une plainte comme étant vexatoire. Le GPFC a d'abord refusé de reconsidérer sa conclusion, mais elle a entrepris de réviser la politique sur l'utilisation du terme vexatoire et d'informer l'Ombudsman de tout changement. Suivant sa correspondance avec le ministre, l'Ombudsman était heureux d'apprendre du GPFC qu'elle avait reconsidéré et que la lettre de rejet des plaintes du plaignant soit réécrite en supprimant la référence au terme vexatoire.

Le GPFC a aussi rapporté à l'Ombudsman que les définitions et le seuil utilisés par la police militaire pour classer une plainte comme étant futile, vexatoire ou portée de mauvaise foi ont été modifiés, tel que recommandé. Elle lui a aussi informé l'Ombudsman que, jusqu'à ce que la nouvelle politique entre en vigueur, elle avait chargé son Grand prévôt adjoint (Normes professionnelles) d'adhérer aux nouvelles

normes et qu'aucune plainte avait été qualifiée de futile ou vexatoire depuis la recommandation de l'Ombudsman. Elle a aussi informé l'Ombudsman que son bureau allait promouvoir l'utilisation de langage plus neutre en communiquant toute décision en vertu de la Partie IV, article 250.28 de la *Loi sur la défense nationale*. L'Ombudsman a écrit au GPFC pour la remercier pour cette réponse positive, qui a permis enfin la clôture de cette question longtemps non-résolue.

Retards dans le système de traitement des griefs

Dans le rapport annuel de l'an dernier, l'Ombudsman a fait état de ses vives préoccupations concernant les retards dans le règlement des griefs depuis la mise en place du nouveau système visant à simplifier la procédure. Le mandat de l'Ombudsman précise que lorsque celui-ci reçoit des plaintes sur le traitement des plaintes par un mécanisme existant, il doit examiner la procédure pour s'assurer que les plaignants sont traités de façon juste et équitable. Cette disposition donne à l'Ombudsman le pouvoir de faire enquête sur les plaintes relatives au règlement des griefs à tous les paliers, y compris celui de l'autorité initiale, celui du Chef d'état-major de la défense, et celui du Comité des griefs des Forces canadiennes qui formule des recommandations au Chef d'état-major de la défense relativement à la décision.

Les retards systématiques dans le traitement des griefs sont source de très grandes frustrations pour les plaignants et les amènent souvent à perdre toute confiance dans l'équité de la procédure. Ces frustrations sont d'autant plus accentuées qu'en vertu des Directives ministérielles, ils doivent attendre qu'une décision ait été rendue au dernier palier avant que l'Ombudsman puisse examiner leur plainte.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Bureau de l'Ombudsman a surveillé l'évolution des plaintes au sujet des retards. Il a porté certains cas à l'attention des responsables du système et les a encouragés à faire diligence.

Le Bureau a aussi entrepris une étude systémique des retards dans le règlement des griefs au niveau du ministre. Depuis la réforme du système, le ministre n'est plus le dernier palier de règlement. En octobre 2001, il restait environ 39 griefs dans l'ancien système attendant la décision du ministre. Un grand nombre de ces griefs traînaient depuis deux ans ou plus. Dans le cadre de l'étude systémique, des cadres supérieurs du Bureau de l'Ombudsman travaillent directement avec le personnel du Cabinet du ministre et le directeur de l'Administration des griefs des Forces canadiennes (AGFC) pour tenter de résoudre le problème et d'accélérer le traitement des dossiers non résolus. Le Bureau a été informé que les griefs en question avaient été renvoyés à l'AGFC pour une analyse plus approfondie et une évaluation de la capacité du ministre d'accorder le redressement demandé. Le Bureau a aussi appris que des retards dans ces travaux étaient attribuables à une pénurie de personnel. On nous a toutefois assuré que des mesures avaient été prises pour obtenir du personnel supplémentaire et pour régler le problème à long terme.

Le personnel du Cabinet du ministre et de l'AGFC s'est montré coopératif et a fourni à l'Ombudsman des détails sur la situation de chacun des griefs en suspens.

Le personnel du Cabinet du ministre et de l'AGFC s'est montré coopératif et a fourni à l'Ombudsman des détails sur la situation de chacun des griefs en suspens. Nous avons été heureux qu'entre le moment où le Bureau a entrepris l'étude et la fin de l'exercice, une décision avait été rendue sur sept griefs et 16 autres avaient été analysés et renvoyés au ministre pour décision. Le personnel de l'Ombudsman continue de travailler avec le personnel de l'AGFC et du Cabinet du ministre, à qui il a demandé de fixer des délais et des dates cibles pour accélérer le règlement des 14 griefs encore en suspens (deux ayant été retirés par les plaignants).

Le personnel du Comité des griefs conteste en effet le pouvoir de l'Ombudsman d'obtenir des renseignements de sa part au sujet des retards.

Le Bureau de l'Ombudsman a aussi commencé à se pencher sur des plaintes de retard dans des cas qui sont actuellement analysés par le Comité des griefs des FC qui soumet ses recommandations au Chef d'état-major de la défense en vertu de la nouvelle procédure. Le personnel de l'Ombudsman a tenté de régler les dossiers au cas par cas avec le personnel du Comité des griefs, mais s'est heurté à des obstacles. Le personnel du Comité des griefs conteste en effet le pouvoir de l'Ombudsman d'obtenir des renseignements de sa part au sujet des retards, et certains ont même remis en question les pouvoirs de l'Ombudsman vis-à-vis du Comité.

Le Bureau interviendra aussi directement auprès du Comité pour traiter de la question des retards et tenter de mettre au point des stratégies visant à réduire les retards dans les cas individuels.

Les résultats des négociations qui ont amené la révision des Directives ministérielles en septembre 2001 et le libellé de ces directives sont pourtant clairs : l'Ombudsman a le pouvoir d'examiner les plaintes sur le traitement des griefs versés au système de règlement des griefs des FC, ce qui inclut le Comité des griefs des FC. Le Bureau de l'Ombudsman s'emploie actuellement à faire en sorte que le Comité fasse bien passer le message à son personnel et aux plaignants. Le Bureau interviendra aussi directement auprès du Comité pour traiter de la question des retards et tenter de mettre au point des stratégies visant à réduire les retards dans les cas individuels.

Retards dans le règlement des griefs au premier palier : L'autorité initiale

Au cours d'une des enquêtes menées par le Bureau de l'Ombudsman, les enquêteurs ont appris que dans le cadre du nouveau système de règlement des griefs des FC, au moins un bureau de l'autorité initiale (le premier palier de la nouvelle procédure) demandait régulièrement une prolongation du délai de traitement de 60 jours prévu à ce palier, si on avait déterminé à l'étape de l'évaluation initiale du grief que celui-ci ne pourrait être traité dans les 60 jours prescrits. La demande de prolongation était faite avant l'expiration du délai. Si le plaignant ne consentait pas à la prolongation, aucun travail n'était effectué sur ce dossier pendant les jours qui restaient avant l'expiration du délai. À la fin des 60 jours, l'autorité initiale acheminait le dossier au bureau du Chef d'état-major de la défense (le second et dernier palier).

Le Bureau de l'Ombudsman tient à remercier le directeur de l'AGFC de lui avoir donné ces précisions, qui corroborent que l'autorité initiale doit faire tout en son pouvoir pour régler le grief dans le délai de 60 jours prescrit, même si une demande de prolongation a été refusée.

Le Bureau de l'Ombudsman s'est demandé pourquoi les dossiers étaient gardés au bureau de l'autorité initiale pendant le reste des 60 jours, alors qu'on avait déjà décidé qu'on ne les traiterait plus. Nous avons donc posé la question au directeur de l'AGFC. Celui-ci a d'abord confirmé que les dossiers devaient être conservés au bureau de l'autorité initiale pendant 60 jours, au cas où la demande de prolongation du délai serait refusée. Il a aussi confirmé que l'autorité initiale était expressément tenue de travailler aux dossiers pendant toute la période de 60 jours même si la demande de prolongation avait été refusée.

Le Bureau de l'Ombudsman tient à remercier le directeur de l'AGFC de lui avoir donné ces précisions, qui corroborent que l'autorité initiale doit faire tout en son pouvoir pour régler le grief dans le délai de 60 jours prescrit, même si une demande de prolongation a été refusée.

Le directeur de l'AGFC a précisé en outre que le plaignant avait le droit de faire étudier son grief aux deux paliers et a insisté sur l'importance d'une réponse au premier palier, qui permet au plaignant d'obtenir la position officielle des FC au sujet de son grief et de préparer sa réponse en conséquence, en particulier si le grief est rejeté et que le plaignant veut porter sa cause devant le Chef d'état-major de la défense. Si le premier palier de règlement est court-circuité, c'est seulement au moment de la divulgation au palier final (le Chef d'état-major de la défense) que le plaignant obtient enfin une réponse. Pour cette raison, il est souvent dans le meilleur intérêt du plaignant d'accepter une prolongation du délai au premier palier, afin que l'autorité initiale ait suffisamment de temps pour statuer.

Enquête sur l'intégration des femmes

Le dernier rapport annuel de l'Ombudsman faisait état d'une tendance dans les plaintes sur l'intégration des femmes dans les FC, et signalait qu'une équipe d'enquêteurs avait été créée pour se pencher sur les cas particuliers et examiner les problèmes d'intégration des femmes au niveau systémique. Par la suite, une enquête a été ouverte sur des plaintes de discrimination sexuelle provenant du Centre d'instruction du Secteur de l'Ouest (CISO) Wainwright. Les enquêteurs ont examiné un certain nombre de questions systémiques touchant l'intégration des femmes et le traitement réservé aux participantes aux cours. Le Bureau a aussi effectué une recherche exhaustive sur le dossier global de l'intégration des femmes dans les FC, et a fait appel à l'expérience des membres du Comité consultatif de l'Ombudsman en la matière. Les résultats de ces travaux seront connus dans le courant du prochain exercice.

Les enquêteurs se sont entretenus avec un grand nombre de femmes et d'hommes qui avaient des opinions très différentes sur la façon dont l'intégration complète des femmes devrait être parachevée. Le bien-fondé de cette intégration a même été remis en question. Certaines personnes se sont dites satisfaites du statu quo, alors que d'autres ont exprimé de la colère, de la déception, de la tristesse ou de la frustration vis-à-vis de la situation actuelle.

Le Bureau de l'Ombudsman constate avec inquiétude que beaucoup d'informations lui parviennent encore sous le couvert de l'anonymat. Il est clair que bien des personnes hésitent à faire valoir leur point de vue ouvertement par crainte de représailles. Dans ce cas particulier de l'intégration des femmes, comme dans tous les autres cas, le Bureau encourage les personnes qui s'estiment lésées à porter plainte officiellement, afin qu'une enquête indépendante puisse être menée. Le Bureau s'engage à faire tout en son pouvoir pour protéger ces personnes contre les représailles et à faire appliquer intégralement les Directives ministérielles qui les interdisent.



Allégations de harcèlement et de discrimination à l'endroit d'un escadron de cadets

ACHEMINEMENT DE
CAS PAR LA CHAÎNE DE
COMMANDEMENT

Le père d'un membre des Cadets de l'Air a porté plainte au Bureau de l'Ombudsman aux motifs que sa fille n'avait pas reçu la promotion à laquelle elle était admissible, qu'elle avait fait l'objet de discrimination et de harcèlement de la part de cadets supérieurs de son escadron, et qu'on lui avait injustement refusé son brevet de pilote de planeur. Le père soutenait en outre que sa fille avait été victime de représailles parce qu'il avait parlé en son nom.

Plusieurs enquêtes internes ont été menées au fil des ans au sujet de cette affaire, et toutes ont conclu que la plainte était non fondée. Le père a persisté, portant sa cause devant son député, le ministre de la Défense nationale, et même le gouverneur général, et finalement devant l'ancien vice-Chef d'état-major de la défense (VCEMD). Celui-ci a reconnu la nécessité d'un examen des allégations par un tiers indépendant et a demandé à l'Ombudsman de faire enquête.

Le Bureau de l'Ombudsman a recommandé qu'on clarifie les critères de promotion et qu'on explique clairement aux cadets les étapes par lesquelles ils doivent passer dans le processus d'évaluation et de promotion.

L'enquête a conclu que même si la fille du plaignant n'avait pas fait l'objet d'une discrimination flagrante dans le cas de la promotion, il était d'usage dans cette unité que les femmes cadets attendent plus longtemps que leurs homologues masculins avant d'être promues à des rangs supérieurs. Le témoignage suivant d'une cadet supérieure résume bien la situation : ... *ce n'est pas que les gars détestent les filles ou qu'ils pensent qu'elles sont des incapables, mais plutôt le fait que tous les gars sont copains et que quand vient le temps de prendre une décision sur une promotion, l'officier supérieur peut se dire « Unetelle est une bonne sous-officier et Untel est un bon sous-officier, mais lui c'est mon pote, alors je vais le recommander ou lui donner la promotion »*

Les enquêteurs ont constaté en outre que les cadets ne comprenaient pas en quoi consistaient exactement les évaluations et les promotions, et qu'ils n'avaient pas confiance dans l'uniformité et l'équité du processus en général. Le Bureau de l'Ombudsman a recommandé qu'on clarifie les critères de promotion et qu'on explique clairement aux cadets les étapes par lesquelles ils doivent passer dans le processus d'évaluation et de promotion. Il a recommandé en outre que les cadets soient parfaitement informés au sujet de leur admissibilité aux promotions et des résultats de leur évaluation. Enfin, le Bureau a expressément recommandé que les cadets soient mieux sensibilisés aux comportements inacceptables et qu'on leur enseigne que l'égalité des sexes est un des principes du bon leadership.

Les allégations de représailles dénotaient la présence d'un conflit de longue date et parfois intense entre le père et les différents paliers du Mouvement des cadets, malgré tous les efforts qui avaient été déployés pour le résoudre. Une analyse de ce conflit a fait ressortir la nécessité d'une réponse en deux temps. Dans un premier temps, il conviendrait que le Mouvement des cadets du Canada renforce sa capacité de définir le bon leadership et travaille en coopération avec les cadets pour qu'ils acquièrent ces qualités. Dans un deuxième temps, il conviendrait de munir les membres du personnel des outils nécessaires pour déceler le genre de plaintes qui peuvent s'éterniser et pour intervenir efficacement afin qu'elles soient résolues dès le début.

Dans sa réponse au rapport, le VCEMD a remercié l'Ombudsman d'avoir accepté de faire enquête sur cette affaire, précisant qu'il y avait d'excellentes choses dans ce rapport et que le Mouvement des cadets du Canada ne pourra que bénéficier du fait que tous les intéressés pourront se servir de cette information pour l'améliorer.

À ce jour, le VCEMD a accepté la majorité des 16 recommandations du Bureau de l'Ombudsman relativement à cette affaire. Ces recommandations devraient répondre aux préoccupations particulières de l'escadron en question, et il est à souhaiter qu'elles suscitent des changements dans les politiques globales régissant l'ensemble du Mouvement des cadets.

Dans sa réponse au rapport, le VCEMD a remercié l'Ombudsman d'avoir accepté de faire enquête sur cette affaire.

Le Bureau de l'Ombudsman a été heureux d'apprendre qu'à la suite de son enquête, la fille du plaignant avait été promue au rang d'adjudant de première classe et nommée à un poste de commandant d'escadron. L'Ombudsman trouve aussi encourageant que des femmes occupent maintenant les postes de commandant et de commandant adjoint de l'escadron controversé, et qu'elles aient été promues dans le cours normal du processus de promotion.

Plainte pour libération injuste

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu une plainte d'un membre des FC qui soutenait avoir été libéré injustement au motif « ne peut être employé avantageusement », ce qui équivaut souvent à une « destitution ignominieuse ». Selon lui, il aurait dû avoir été libéré pour des raisons médicales.

Le plaignant a déclaré que lorsqu'il était en poste à Bagdad, en 1989, il devait faire deux quarts de travail d'affilée par des températures extrêmement élevées et dans des quartiers infestés de rats et de moustiques. On l'a par la suite muté en Allemagne. Deux jours après son arrivée, il a commencé à avoir des éruptions et d'autres problèmes cutanés qui persistent encore aujourd'hui, quoique sous une forme moins sévère. Ces affections douloureuses et irritantes l'obligeaient à aller à l'infirmerie tous les jours et, à cause de cela, il a commencé peu à peu à faire des abus d'alcool. Des accusations de conduite avec facultés affaiblies ont finalement entraîné sa libération des Forces canadiennes.

L'enquête a débouché sur quatre recommandations qui ont été accueillies favorablement par le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires).

Le Bureau de l'Ombudsman a mené une enquête exhaustive comportant une vingtaine d'heures d'entrevue. Outre le plaignant, nos enquêteurs ont interviewé certains de ses anciens collègues, son commandant, des membres de sa famille et plusieurs médecins. Ils ont aussi effectué une revue complète de son dossier médical.

L'enquête a débouché sur quatre recommandations qui ont été accueillies favorablement par le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires). Deux de ces recommandations proposaient des changements systémiques visant à améliorer le système au profit de tous les membres des FC.

La première recommandation portait sur le fait que le plaignant avait déclaré s'être rendu tous les jours à l'infirmerie, mais qu'un grand nombre de ses visites n'avaient pas été consignées. L'Ombudsman a recommandé que les FC adoptent une politique officielle voulant que chaque visite à une installation médicale, militaire ou autre, pour fins de diagnostic ou de traitement, soit obligatoirement consignée. Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) a fait savoir que cette procédure était déjà établie dans les Ordres du Service de santé des Forces canadiennes, et qu'il allait demander au directeur général du Service de santé de faire le nécessaire pour veiller à ce qu'elle soit suivie.

L'Ombudsman a recommandé en outre qu'on remette aux membres des FC une copie de leur dossier médical dans les 30 jours suivant leur libération. Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) a répondu que lui-même et le directeur général du Service de santé appuyaient cette recommandation et qu'il explorerait les moyens de la mettre en œuvre avec le directeur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels.

Enfin, l'Ombudsman a recommandé qu'une nouvelle Révision administrative des états médicaux nécessitant des restrictions à l'emploi (RA/EMNRE) soit effectuée dans le cas du plaignant. Cette recommandation a été acceptée et la RA/EMNRE a eu lieu en décembre 2001. Cette révision, qui a tenu compte du rapport de l'Ombudsman et d'une abondante documentation présentée par le plaignant et son adjoint, a conclu qu'une libération pour des raisons médicales ne serait pas justifiée. Par la suite, le Bureau de l'Ombudsman a examiné le processus de RA/EMNRE et a conclu que même si les résultats n'étaient pas ceux qu'avait escomptés le plaignant, le processus s'était déroulé de façon équitable et exhaustive et que la plainte avait reçu une juste considération.

Plainte pour libération d'un réserviste

Un caporal-chef comptant dix années de service au sein de la Force de réserve a été libéré pour avoir dépassé le nombre d'absences autorisé à l'égard des périodes d'instruction. Le caporal-chef occupait un poste civil où les horaires de travail étaient irréguliers et

exigeants, et il n'avait pu se présenter régulièrement à l'instruction des réservistes. Dans sa plainte, il a expliqué qu'il avait essayé pendant des mois d'obtenir l'horaire d'instruction de son unité, afin de pouvoir planifier son emploi du temps, mais que personne n'avait répondu à ses appels et à ses messages. Il a donc été surpris d'apprendre que le motif de sa libération entrerait dans la catégorie où l'on retrouve des personnes qui imposent un lourd fardeau administratif aux Forces canadiennes ou qui éprouvent des problèmes personnels. Il a constaté aussi à son désarroi que même si le règlement parlait de traitement juste et équitable, et qu'il avait fait son possible pour le respecter, le système ne fonctionnait pas.

L'enquête du Bureau a démontré que la plainte était fondée et que les FC avaient négligé de suivre leurs propres procédures, d'un bout à l'autre.

Il s'est finalement tourné vers l'Ombudsman et a déposé une plainte alléguant que les FC avaient fait des erreurs de procédure avant et après sa libération. L'enquête du Bureau a démontré que la plainte était fondée et que les FC avaient négligé de suivre leurs propres procédures, d'un bout à l'autre :

- Le règlement exige que le commandant de l'unité communique avec un réserviste qui a manqué plusieurs périodes d'instruction, afin de déterminer quelles sont ses intentions. En l'occurrence, le commandant avait écrit au plaignant, mais la lettre avait été envoyée à la mauvaise adresse et est restée lettre morte lorsqu'elle a été renvoyée à l'expéditeur.
- Le règlement prescrit que si la première communication avec la personne qui s'est absentée n'a pas permis de résoudre le problème, celle-ci doit recevoir un avis d'intention de libération, et le membre dispose alors de 14 jours pour le contester. En l'occurrence, le plaignant a envoyé une lettre dans laquelle il expliquait ses raisons en long et en large, mais la lettre s'est perdue dans les limbes du système et personne n'y a jamais répondu.
- Toujours selon le règlement, la libération entre en vigueur à la date à laquelle l'autorité finale a signé les documents. Sans aucune explication, la libération du plaignant a été ant-datée, de sorte qu'il a été libéré avant même que les FC l'aient avisé de leur intention de le faire.
- Après sa libération, le plaignant avait cru comprendre qu'il pouvait déposer un grief et que le commandant désignerait un officier pour lui aider dans le processus. Lorsqu'il a voulu déposer son grief, le commandant lui a dit qu'il n'avait pas le droit parce qu'il ne faisait plus partie des FC. Il est vrai que le plaignant arrivait trop tard pour déposer son grief, mais comme on lui avait dit qu'il pouvait le faire, on aurait pu trouver un moyen quelconque de recevoir ce grief.
- Outre le fait que les FC n'ont pas suivi leur propre règlement, d'autres faits ont démontré que le plaignant avait été traité injustement. Le commandant était auparavant le capitaine-adjutant de son unité et était très impliqué dans l'affaire

juste avant la libération du plaignant et après. En devenant commandant, il devenait par le fait même le premier palier d'appel du grief. L'équité la plus élémentaire veut qu'un décideur soit sans parti pris. Étant donné que le grief mettait en cause le commandant en sa qualité d'ancien capitaine-adjutant, celui-ci aurait dû renvoyer le grief à un autre palier au lieu de décider lui-même qu'il ne pouvait être entendu.

Il a constaté aussi à son désarroi que même si le règlement parlait de traitement juste et équitable, et qu'il avait fait son possible pour le respecter, le système ne fonctionnait pas.

Il était malheureusement trop tard pour corriger les erreurs commises dans cette affaire. À l'origine, le plaignant voulait être réintégré dans la Force de réserve, à son ancienne unité ou une autre. Il a ensuite offert de présenter sa démission si son unité ne voulait vraiment plus de lui. Mais trois ans après sa libération, sa vie avait pris un autre tournant et il ne pouvait plus réintégrer la Force de réserve. Le Bureau de l'Ombudsman a donc fait des recommandations visant à rétablir la situation du plaignant le plus près possible de ce qu'elle aurait été si les procédures avaient été suivies convenablement.

Premièrement, l'Ombudsman a recommandé que la libération du plaignant soit consignée sous la catégorie moins dévalorisante des départs volontaires. Les FC ont accepté et appliqué cette recommandation.

Deuxièmement, l'Ombudsman a recommandé que le plaignant soit muté de la Première réserve à la Réserve supplémentaire à compter de la date de sa libération, et qu'on lui verse une allocation de retraite de la Force de réserve au prorata en attendant la révision de son cas.

Troisièmement, même si rien ne donne à penser que quelqu'un ait agi de façon malicieuse ou de mauvaise foi dans cette affaire, l'Ombudsman a recommandé que les FC présentent des excuses au plaignant pour le piètre traitement accordé à son cas et pour le stress, l'anxiété et la frustration qu'il a subis. Si les procédures prévues au règlement avaient été suivies comme il se doit, et si les nombreuses erreurs qui ont été commises n'avaient pas eu lieu ou avaient été corrigées en temps utile, le plaignant n'aurait pas été libéré injustement et contre sa volonté. Cette recommandation a été acceptée et le plaignant a reçu des excuses de la part de son ancien commandant et du brigadier-général responsable de son unité.

Si les procédures prévues au règlement avaient été suivies comme il se doit, et si les nombreuses erreurs qui ont été commises n'avaient pas eu lieu ou avaient été corrigées en temps utile, le plaignant n'aurait pas été libéré injustement et contre sa volonté.

Les histoires de réussite

Au cours du dernier exercice, le Bureau de l'Ombudsman a traité plus de 1 300 cas. On trouvera ci-dessous un bref échantillonnage de certaines des réussites que nous avons obtenues dans la résolution de plaintes où des personnes avaient besoin d'aide urgent.

Enfin réunis

Il aura fallu deux mois d'efforts et de suivi, mais, aujourd'hui, la petite famille est enfin réunie.

En juin 2002, une caporal-chef, après avoir obtenu de l'avancement, a été affectée à la Base des Forces canadiennes (BFC) de Borden. On lui a demandé d'accepter le poste sans son mari. Ne voulant pas compromettre son avancement, elle a accepté. Entre-temps, son mari, sur la foi de son dernier rapport d'évaluation du rendement, était le premier candidat de son escadre pour de l'avancement. Ils se sont dit que ce n'était qu'une question de temps avant qu'il obtienne une promotion et soit en mesure de se rejoindre.

Le temps a filé sans que l'avancement se matérialise. La caporal-chef éprouvait beaucoup de mal à s'occuper seule de ses deux enfants, tous deux atteints du syndrome de Tourette. Très vite, il est apparu que, sans l'appui de son mari, elle risquait l'épuisement.

Le mari a présenté une demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie. Il a essuyé un refus. Malgré le rapport d'un travailleur social appuyant la demande du mari d'être affecté à la base où vivait sa famille, tous les efforts se sont révélés vains. En octobre 2001, la plaignante s'est adressée à nous dans ces termes : « Votre organisme est le dernier espoir de nous voir tous enfin réunis. »

Notre Bureau a tout de suite compris qu'il avait affaire à des raisons impérieuses. Nous sommes intervenus immédiatement auprès du commandant de la plaignante, du commandant de son mari et des gestionnaires de carrières au Quartier général de la Défense nationale. Nous avons persisté en téléphonant périodiquement aux gestionnaires de carrières. Après de multiples appels et discussions avec toutes les parties concernées, nous avons indiqué clairement qu'il fallait trouver une solution immédiate. La situation de la famille, en effet, devenait critique.

Le bureau du gestionnaire de carrières tentait de remédier au problème. Enfin, peu après Noël, on a communiqué avec l'enquêteur. On avait déniché un poste pour le mari de la plaignante. Il allait être affecté à la base de cette dernière le plus rapidement possible. L'homme et la femme étaient ravis. Notre Bureau est convaincu que le règlement de ce problème a eu pour effet d'atténuer les tensions marquant la vie familiale de la plaignante.

Une famille reste ensemble

Au début de 2001, on a informé un membre des Forces canadiennes (FC) de sa mutation. Immédiatement, ce dernier a communiqué avec son commandant pour lui faire part des graves problèmes de santé qu'éprouvait son épouse. Elle n'allait pas pouvoir l'accompagner. De plus, il ne pouvait s'éloigner d'elle pour de longues périodes : aucun membre de leur famille ne vivait dans la région. En l'absence de son mari, la femme serait donc restée sans soins. Dans les circonstances, il sollicitait un statut spécial. Il a soumis le dossier médical de sa femme de même que la recommandation de l'octroi d'un statut spécial par son commandant. L'autorité initiale (AI) a refusé la demande de statut spécial, même si, après des discussions avec le commandant, on a repoussé la date de la mutation. C'est à ce moment que l'intéressé a demandé l'aide du Bureau de l'Ombudsman.

L'enquêteur a communiqué avec l'AI, qui a expliqué les motifs du refus du statut spécial. D'abord, le plaignant était en poste à la base depuis 1984, et l'AI était d'avis que le moment était venu pour lui d'être muté. En outre, il n'y avait plus de logement adéquat pour lui à la base. Enfin, le plaignant s'était porté volontaire pour un déploiement au sein des forces des Nations Unies, mais, s'il bénéficiait d'un statut spécial, il ne pourrait le faire pour une période de deux ans, d'autant que l'état de santé de sa femme n'était pas susceptible de s'améliorer pendant ce temps. On a transmis le dossier au bureau du Directeur — Carrières militaires, à qui reviendrait de prendre la décision finale.

Après une série de discussions avec l'aumônier militaire et le travailleur social, l'enquêteur a communiqué avec le Directeur — Carrières militaires pour déterminer pour quel motif on avait refusé la demande de statut spécial du plaignant. Après de nouvelles discussions, le Directeur est revenu sur sa décision et a accueilli la demande de statut spécial.

La décision a été un grand soulagement pour le plaignant, sa femme et ses enfants. Il remercie le Bureau d'avoir fait diligence dans ce dossier.

Une autre conception du devoir

Après avoir appris que sa belle-mère était atteinte d'un cancer en phase terminale, un caporal-chef a décidé de refuser une nouvelle affectation au grade de sergent, demandant plutôt à être affecté au lieu de résidence de sa belle-mère.

Malheureusement, aucune nouvelle affectation n'était offerte à l'époque. Le caporal-chef a donc pris une mesure draconienne en demandant une libération volontaire des Forces canadiennes. Il a établi sa famille au nouvel endroit, exerçant du même souffle son privilège de déplacer sa famille aux frais de l'État, tandis qu'il terminait son service avant sa libération. C'était à l'époque des événements du 11 septembre. À la suite des déploiements de personnel dans les diverses unités, des postes se sont ouverts dans l'unité où le plaignant avait établi sa famille.

Son commandant lui a donc conseillé de retirer sa demande de libération des Forces. Ce dernier a donc retiré sa demande de libération dans l'intention d'obtenir une affectation temporaire dans la ville où sa famille s'était réétablie. Le Quartier général de la Défense nationale a refusé la demande d'annulation. Cinq jours à peine avant l'entrée en vigueur de la libération, le plaignant a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman.

L'enquêteur a communiqué avec les membres du personnel du Directeur — Carrières militaires. Pour justifier le refus de la demande d'annulation de libération présentée par le plaignant, le Quartier général de la Défense nationale a indiqué qu'il considérait les actions de ce dernier comme des manœuvres visant à éviter une affectation.

Le Bureau de l'Ombudsman a jeté un éclairage différent sur la question. Ce dernier a en effet soutenu que le plaignant était disposé à sacrifier sa carrière pour permettre à son épouse de s'occuper de sa mère. À la lumière de ces circonstances, du rendement antérieur de l'intéressé et d'autres facteurs, on a convenu de réexaminer la décision.

Les membres du personnel du Directeur — Carrières militaires, le commandant et le conseiller des métiers ont tenu d'autres discussions. Après quelques jours, la demande d'annulation de libération a été acceptée.

Grâce à la coopération professionnelle des employés du Directeur — Carrières militaires et de la chaîne de commandement de l'intéressé, ce dernier vit donc avec sa famille dans la nouvelle ville et est membre à part entière des Forces canadiennes.

Grand ménage

Selon un rapport médical, le logement familial (LF) d'un membre contenait des allergènes auxquels réagissait le fils de ce dernier, dont les allergies étaient diagnostiquées. Le plaignant a indiqué à l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) qu'il fallait remplacer les moquettes et nettoyer les conduits d'air chaud.

L'ALFC n'a pas accepté le rapport médical. Il faudrait, dit-on, une lettre officielle. En contrepartie, le plaignant a soutenu que l'ALFC devrait assumer les coûts d'une telle lettre.

Le plaignant a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman. L'enquêteur a rencontré ce dernier et, par la suite, s'est rendu au LF en compagnie d'un représentant de l'ALFC et



d'un technicien en médecine préventive. Ensemble, ils en sont venus à la conclusion que, outre les moquettes et les conduits, d'autres lacunes devaient être corrigées. Le représentant de l'ALFC a convenu de faire effectuer les travaux, mais seulement si le plaignant soumettait une lettre officielle du médecin de famille.

L'enquêteur a communiqué avec le médecin de famille, qui a proposé de fournir une lettre sans frais. Sur réception de la lettre, l'ALFC a ordonné la réalisation des travaux.

Relever des défis

Dans les Forces canadiennes (FC), les nouvelles affectations présentent souvent des défis uniques. On a fait face à un tel défi lorsque, en juin 2001, un sergent des FC a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman.

Le membre des FC, affecté à une nouvelle base, s'inquiétait du sort de son fils de 17 ans qui, atteint du spina-bifida, avait besoin de soins particuliers. Sans ascenseur, il ne serait pas en mesure de fonctionner dans son nouveau foyer. Pour se rendre à sa chambre du deuxième étage, il aurait dû monter les escaliers en rampant. Outre les difficultés inhérentes à une telle situation, on faisait face à un risque évident : en cas d'incendie, le fils du plaignant ne pourrait évacuer la maison de façon rapide et sécuritaire.

Le plaignant a communiqué avec le travailleur social de la base et la Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes. On lui a dit que certaines modifications pourraient être apportées à la maison, par exemple l'installation d'une rampe, mais qu'il y avait peu d'espoir pour qu'on aménage un ascenseur. Les coûts étaient considérés comme prohibitifs.

Le Bureau a communiqué avec le travailleur social de la base et avec l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) dans l'espoir de trouver une solution humaine à ce problème. Après de nombreux appels à l'agent de liaison du MDN et à l'ALFC, on est parvenu à un accord.

L'agent de liaison a communiqué avec le commandant de l'escadre. Ce dernier a convenu que la base allait prendre à sa charge l'achat et l'installation d'un ascenseur. On a donc relevé le défi et épargné au jeune homme et à sa famille des souffrances incalculables.

L'affaire met en lumière les difficultés que certaines familles ont à trouver un logement convenable au moment d'une nouvelle affectation. Dans la foulée de cette affaire, le MDN s'emploie désormais à prévoir les circonstances exceptionnelles et à éviter les situations problématiques.

On a donc ici affaire à un autre cas où la solution à un problème individuel a entraîné, dans l'ensemble du système, une réponse visant à remédier à des problèmes analogues avant même qu'ils ne se posent.

Pas de quoi!

À la suite d'un accident domestique, la femme du plaignant s'est trouvée hors-circuit pour une période de six à huit semaines. En raison de la gravité de ses blessures, elle n'était pas en mesure de s'occuper de ses enfants pendant que le plaignant était au travail. L'un des enfants avait des besoins spéciaux, tandis que l'autre n'était âgé que de deux ans.

Le mari tentait d'obtenir un congé pour raisons familiales d'une durée suffisante pour aller jusqu'à son congé de Noël, de façon à pouvoir s'occuper des enfants et à permettre à sa femme de se rétablir. On ne pouvait envisager le recours à des services de garde d'enfants.

Notre enquêteur a communiqué avec la base et expliqué la situation au nom du plaignant. Une fois tous les faits établis, on a accueilli la demande de congé du plaignant. Autre mesure de compassion, la base se montre réceptive à l'idée de rétablir les deux semaines de congé annuelles prises par le plaignant dans l'attente d'une décision. On l'a invité à présenter une demande de rétablissement du congé en question.

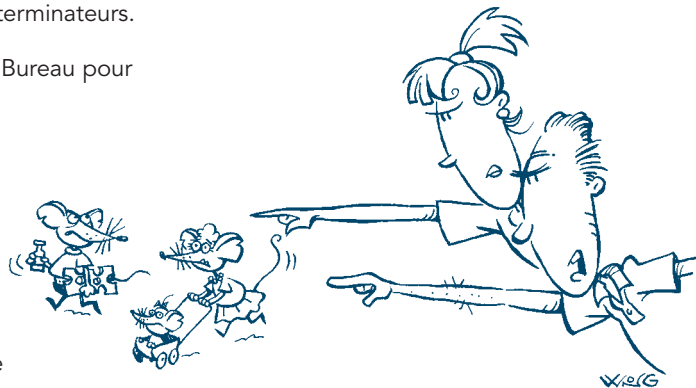
Enfin seuls

Voici l'histoire d'une famille de souris qui empiétaient sans gêne sur l'espace vital d'une famille d'humains. Il n'y avait pas de place pour les deux.

En fait, l'infestation de souris présentait un grave problème. La famille du plaignant résidait au deuxième étage d'un LF. Non contentes d'occuper les casiers de rangement au sous-sol du LF et l'espace de rangement du plaignant, les souris envahissaient les pièces d'habitation. Des représentants de l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) et du personnel de médecine préventive avaient rencontré le plaignant et étaient au courant de la gravité du problème. Un mois plus tard, cependant, aucune mesure n'avait été prise, et les activités de nettoyage n'avaient toujours pas débuté. On avait toutefois amorcé la procédure d'appel d'offres auprès d'exterminateurs.

Il a communiqué avec notre Bureau pour se plaindre du retard.

À la suite de quelques discussions avec l'ALFC, nous avons appris que le contrat de nettoyage avait été attribué. Par ailleurs, on avait informé le plaignant de la procédure à suivre pour présenter une demande de remboursement pour



perles et dommages. Nous avons clos cette sale affaire en ayant toutefois soin d'informer le plaignant qu'il devait communiquer avec nous de nouveau au cas où le traitement de sa demande poserait problème.

Le système s'enraie

Dans la présente affaire, le plaignant a subi des blessures dans l'exercice de ses fonctions en juin 1998. La chronologie des événements ne constitue pas une illustration flatteuse de la façon dont l'armée s'occupe des siens.

Les blessures subies par le plaignant étaient importantes : ruptures graves de tissus dans le bas du dos et saillie discale dans la portion inférieure de la colonne vertébrale. Il n'était pas en mesure de travailler.

Ce n'est qu'en décembre 2000 — soit deux ans plus tard — qu'on l'a autorisé à subir l'évaluation ergothérapeutique qui lui permettrait d'obtenir des traitements et des articles médicaux personnels susceptibles d'améliorer sa qualité de vie. Dans l'évaluation, on retrouvait 35 recommandations, dont bon nombre faisaient partie de la Gamme de soins des FC, notamment les barres d'appui pour la salle de bains, de la chaussure orthopédique et des articles comme des tabourets, des pinces à long manche et un support à casseroles suspendu. Si on fait exception de menus articles comme une canne et une attelle de pouce, les recommandations sont restées lettre morte. Entre-temps, le plaignant devait continuer de prendre des médicaments très puissants pour pouvoir continuer à fonctionner.

On l'a obligé à se soumettre à une deuxième évaluation ergothérapeutique. Les résultats de cette évaluation ont été similaires à ceux de la première. On y recommandait des traitements analogues. Une fois de plus, le dossier n'a pas bougé.

En s'adressant à nous, le plaignant a indiqué que son état de santé physique et mentale se détériorait. Il nous a fait part de l'inquiétude qu'il ressentait à l'idée des médicaments narcotiques qu'il devait prendre pour continuer à fonctionner. À l'occasion d'une conversation téléphonique avec un de nos enquêteurs, il a fondu en larmes de désespoir.

Entre la date de sa blessure et le moment où il a communiqué avec notre Bureau, trois ans et trois mois s'étaient écoulés! Nous avons communiqué avec des officiers haut gradés au bureau du Directeur général — Services de santé. L'intéressé a commencé à constater des résultats. On donne suite aux recommandations des deux évaluations, et Anciens combattants Canada s'efforce avec les FC d'améliorer la qualité de vie de l'intéressé, aujourd'hui et après sa libération des FC.

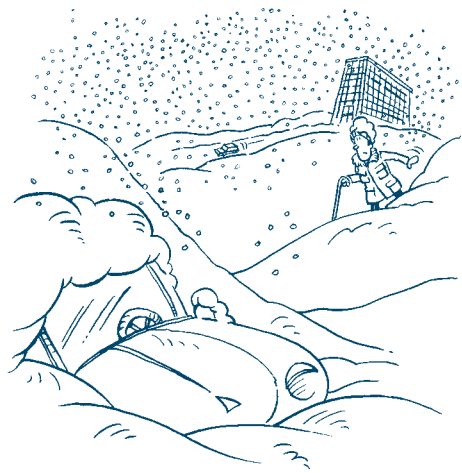
Après l'ouverture de l'enquête, le Bureau de l'Ombudsman a mis moins d'un mois à obtenir des résultats dans ce dossier. Nous continuons de suivre l'évolution de toutes les mesures dont l'approbation a été recommandée et nous mettons tout en œuvre pour faire en sorte que le membre ait enfin droit à un traitement adéquat.

Hors des sentiers battus

Quand il fait un froid de canard, le trajet entre le stationnement et le bureau se révèle parfois semé d'embûches. Les places de stationnement à proximité de l'entrée sont fort recherchées.

Le membre de la Force régulière qui s'est adressé à nous souffre d'arthrose. Il porte des orthèses pour le genou et appartient à une catégorie médicale. Chaque jour, il devait franchir quelques centaines de mètres entre sa place de stationnement et le bureau. Avec la venue du mauvais temps, il craignait de ne pas être en mesure de le faire. Malgré un billet de son médecin indiquant qu'il devait avoir accès à une place de stationnement située plus près de son lieu de travail, il n'a pu obtenir satisfaction.

Le Bureau s'est adressé au commandant en second de la formation, qui s'est engagé à discuter de l'affaire avec le commandant. On nous a appris qu'un nouvel espace de stationnement avait été autorisé.



Il suffit parfois d'un coup de pouce

Un membre des FC, en congé médical depuis deux ans, a communiqué avec notre bureau pour discuter de ses préoccupations à l'égard des dispositions touchant son congé de retraite.

Le plaignant était atteint du syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Avant sa libération, il a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman pour discuter de son cas et demander notre aide. Il avait le sentiment d'avoir été traité injustement à la suite d'une modification du motif de sa libération et de l'application des dispositions relatives à son congé. En raison de son état de santé, le recours à la procédure de Règlement des griefs (RDG) lui était trop pénible. Comme il n'appartenait plus à une unité particulière, il ne savait pas où s'adresser pour obtenir de l'aide.

Le plaignant avait déjà communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman pour une autre affaire, qui avait été réglée avec promptitude et efficacité. Il avait la conviction que nous pourrions lui venir en aide de nouveau.

Nous avons discuté de la situation avec le plaignant et examiné en profondeur son dossier et les circonstances. Même s'il manifestait des inquiétudes à l'idée de se soumettre à la procédure de RDG, nous lui avons expliqué la démarche. Nous lui avons dit qu'il avait le droit de demander et d'obtenir l'aide d'un officier de son choix. Nous lui avons rappelé qu'il devait déposer son grief au plus tard le jour de sa libération. S'il avait le sentiment d'avoir subi un préjudice grave, lui avons-nous fait valoir, il serait dans son propre intérêt, en cas de décision injuste, de faire revoir son dossier pour que des correctifs y soient apportés.

Notre soutien lui a donné des ailes. Il a communiqué avec la section des libérations et a mis en mouvement la procédure de RDG. Il nous est reconnaissant de l'aide que nous lui avons apportée.

Il y a aide et aide

La plaignante compte parmi le contingent de plus en plus nombreux de membres des FC atteints du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) à la suite de sa participation à une mission outre-mer des Forces canadiennes. Son médecin soignait sa condition.

À la suite d'une nouvelle affectation, elle a été séparée de son médecin. Cette dernière avait fait le nécessaire pour que la plaignante commence des traitements sur les lieux de sa nouvelle affectation, mais elle a éprouvé de la difficulté à obtenir les soins psychiatriques nécessaires. À la veille d'épuiser sa réserve de médicaments, la plaignante était perturbée et inquiète. Elle a demandé l'aide du Bureau de l'Ombudsman pour obtenir des traitements.

Notre enquêteur a communiqué avec les membres du personnel du centre de traumatologie local de la plaignante pour déterminer pourquoi on n'avait pas donné suite à la recommandation du médecin. Nous avons appris que le médecin à qui le cas de la plaignante avait été confié n'avait aucune expérience du SSPT et n'était pas en mesure de la traiter. Nous nous sommes alors adressés au psychiatre du centre spécialisé dans le SSPT. On a fait le nécessaire pour que le cas de la plaignante soit évalué. On l'a confié aux soins d'un psychiatre de sexe masculin, mais elle a refusé le traitement : elle ne se sentait à l'aise qu'en présence d'une psychiatre.

Notre enquêteur connaissait une psychologue qui accepterait peut-être de se charger du cas. Elle a accepté de recevoir la plaignante. Le premier rendez-vous a été une réussite, et la plaignante semble réaliser des progrès encourageants.

À votre service

Un matelot de première classe, chez qui on avait diagnostiqué le syndrome de stress post-traumatique (SSPT), avait présenté une demande d'affectation en Nouvelle-Écosse. Malgré le soutien du médecin de l'escadre et du psychiatre traitant, le gestionnaire de carrières a refusé d'approuver l'affectation.

On a soumis une série de lettres des médecins traitants et de la chaîne de commandement du matelot à l'appui du dossier de ce dernier. Le gestionnaire de carrières est toutefois demeuré intraitable.

L'officier d'administration de l'escadre a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman dans l'espoir d'obtenir de l'aide. Au bout de quelques jours et de quelques appels téléphoniques aux diverses parties, on a réexaminé et renversé la décision. On a approuvé l'affectation en Nouvelle-Écosse.

Le matelot de première classe et son épouse sont reconnaissants de notre intervention. Ils ont dit avoir apprécié le traitement de l'affaire, en particulier le fait d'avoir été tenus au courant et d'avoir été traités avec dignité et respect.

Une oreille attentive

La veuve d'un ex-membre des FC s'est adressée au Bureau pour obtenir des rapports sur l'enlèvement de matières dangereuses sur des bateaux de la Marine canadienne. Le mari de la plaignante, qui avait servi sur un certain nombre de navires de la Marine pendant sa carrière, était mort du cancer. Elle craignait que les bâtiments de la Marine canadienne ne contiennent des contaminants, par exemple de l'amiante et du benzène, ce qui avait pour effet d'exposer des membres des FC à des maladies constituant un danger de mort.

L'enquêteur a ainsi fait le nécessaire pour obtenir le rapport environnemental relatif au navire sur lequel le mari de la plaignante avait servi de même qu'un rapport à ce sujet préparé par le Chef d'état-major des Forces maritimes. Il a par la suite interviewé les médecins qui avaient traité le mari de la plaignante en ayant soin de leur faire part des renseignements provenant de ces deux documents.

Sur la foi des dossiers médicaux et des rapports militaires, les médecins en sont venus à la conclusion que le mari de la plaignante avait peut-être été exposé à une substance dangereuse, mais que ce n'était pas là la cause de son cancer.

Poussant ses recherches encore plus loin, l'enquêteur s'est adressé à un ingénieur professionnel du bureau de la Directrice — Surplus pour obtenir son évaluation des conclusions des rapports des FC. En outre, on a tenté de retrouver les travailleurs qui avaient participé au démantèlement du navire.

La plaignante a reçu copie de tous les documents militaires recherchés. L'enquêteur a discuté en long et en large du contenu de tous les rapports avec elle. Il a également été en mesure de lui fournir les évaluations professionnelles qu'elle demandait.

On n'est pas à court de ressources

Un soldat devant être déployé en Bosnie a communiqué avec notre Bureau : pendant son affectation, il craignait d'être exposé à la bactérie mangeuse de chair. Dans un article de journal, il avait lu qu'un membre de la Base des Forces canadiennes (BFC) de Petawawa avait contracté la maladie et que, par la suite, on avait dû lui amputer la jambe. Selon le soldat, aucune information n'avait circulé à ce sujet, ni à la base, ni par l'intermédiaire des officiers.

L'enquêteur a communiqué avec l'hôpital de la base, le commandant de l'unité et le médecin-chef du commandement de l'armée. Après de ces sources, il a appris que quelques mesures avaient été prises pour informer les membres et leur famille de ce problème de santé. Ainsi, on avait publié un communiqué de presse, fourni des renseignements additionnels dans le site Web et présenté des conférences aux membres de l'unité et à leur famille. De plus, d'autres conférences étaient prévues pour faire en sorte que les membres de la BFC de Petawawa et leur famille soient au courant de toutes les précautions sanitaires.

On a communiqué avec le soldat pour l'informer des mesures prises.

Planer dans les nuages

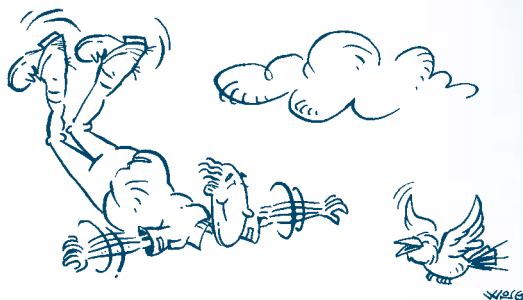
Pour un membre des FC atteint d'une maladie malchanceuse, l'histoire finit bien.

Peu après son retour d'un déploiement outre-mer, un membre des forces terrestres a appris qu'il était atteint du diabète type 1. Impossible pour lui de servir dans cet état. On a par la suite versé son nom dans une catégorie médicale temporaire, et son cas serait réexaminé trois mois plus tard. Cependant, il faisait peu de doute que, à ce moment, il allait être libéré pour des raisons médicales.

Le plaignant ne souhaitait pas mettre un terme à sa carrière militaire. Il a donc communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman pour déterminer si d'autres avenues s'offraient à lui.

Il a également décidé de communiquer avec l'Association canadienne du diabète, où il a appris qu'un autre membre actif des FC était atteint du diabète type 1. À la suite d'une cause judiciaire entendue quelques années auparavant, la Force aérienne avait pour politique d'accepter les personnes atteintes du diabète.

L'enquêteur du Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le bureau du Directeur — Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) (DAGRCM). L'enquêteur a confirmé la politique de la Force aérienne.



Au contraire des autres éléments, cette dernière accepte les personnes atteintes de cette forme de diabète. Si le plaignant présentait une demande de reclassement de l'armée vers la force aérienne, il n'y avait aucune raison, a-t-il appris, pour qu'on n'étudie pas la demande d'un œil favorable.

Le plaignant a opté pour un reclassement dans la Force aérienne et plane dans les nuages.

La tranquillité d'esprit

En 1987, la plaignante a été victime d'une infraction pénale commise par un autre membre des FC. Le contrevenant, qui n'a jamais été trouvé coupable, ne réside plus au Canada.

À l'époque, la plaignante avait été traitée par un thérapeute civil qui lui a permis d'aller de l'avant et de passer à autre chose. Les traitements se sont poursuivis pendant un certain nombre d'années, jusqu'à ce qu'elle parte s'établir dans une autre province.

La plaignante a communiqué avec notre Bureau pour deux raisons. Elle voulait être mise au courant des résultats de l'enquête criminelle et des mesures prises par le Service national des enquêtes (SNE). En outre, au moment de son établissement dans une autre province, son médecin avait refusé d'acheminer son dossier médical à sa nouvelle province de résidence.

Nous avons effectué des recherches sur l'infraction pénale et avons été en mesure de mettre la plaignante au courant de l'état d'avancement de l'enquête.

En ce qui concerne le refus de son médecin d'acheminer le dossier médical à la nouvelle province de résidence, nous avons mis la plaignante en relation avec le Centre pour le soutien des militaires blessés et de leur famille. On a accepté de faciliter l'acheminement du dossier médical de façon que la plaignante puisse présenter une demande de pensions au ministère des Anciens combattants.

La plaignante nous a été reconnaissante d'avoir fait le point sur sa situation et nous a remercié de notre intervention.

À longue attente, décision rapide

Deux ans pour obtenir une décision, c'est long. Lorsqu'elle concerne un jeune sous-officier qui se demande s'il sera ou non traduit devant la cour martiale, l'attente prend un caractère désespéré.

Il nous a posé une question simple. Serai-je traduit devant la cour martiale? Le cas échéant, quand?

Nous avons communiqué avec l'administrateur de la cour martiale, qui nous a appris que l'affaire n'en était pas encore au stade de la mise au rôle. Nous avons ensuite communiqué avec le directeur des poursuites, qui nous a appris que le cas était à l'étude et qu'une décision était imminente.

La décision n'a pas tardé. Par l'intermédiaire de la chaîne de commandement, le plaignant a été informé du retrait de toutes les accusations. Il n'allait pas être traduit devant la cour martiale.

Un chemin long et semé d'embûches

Pour un plaignant qui s'est adressé à notre Bureau afin d'obtenir de l'aide, le chemin semblait long et semé d'embûches.

Ce dernier avait déposé un grief en 1999. La procédure était lente. Il était démoralisé, il ne travaillait pas et ne touchait pas de salaire.

Le Bureau de l'Ombudsman a effectué une série d'appels et a eu d'autres discussions afin d'obtenir un règlement rapide du grief. Le plaignant se sentait abandonné à son sort. L'enquêteur communiquait périodiquement avec lui, pour le tenir au courant.

Enfin, à la fin de mars, l'enquêteur a reçu un coup de fil du plaignant, qui l'a informé de sa décision d'accepter un règlement proposé et, ce faisant, d'éviter une audience d'arbitrage. Il a remercié le Bureau de son appui indéfectible tout au long d'un chemin qu'il a qualifié de « long et semé d'embûches ».



L'entraide

Les cas de harcèlement au travail sont souvent complexes, et l'exemple qui suit ne fait pas exception à la règle.

Le plaignant avait accusé son superviseur de harcèlement. Ce dernier a été inculpé et reconnu coupable d'agression. On a pris les mesures disciplinaires qui s'imposaient. Contre l'avis du médecin militaire, on a contraint le plaignant à côtoyer son agresseur au travail. De plus, on lui avait promis une affectation hors de l'unité, sans donner suite. Ses superviseurs se succédaient rapidement, et un règlement rapide du problème paraissait exclu. Le niveau de stress du plaignant était extrêmement élevé; il n'avait nulle part où s'adresser.

C'est alors que le Bureau est intervenu. Le premier maître de 1^{re} classe, au courant de l'affaire, a donné au plaignant l'assurance qu'il pouvait communiquer directement avec lui au besoin. Il a accepté de suivre la situation et de tout mettre en œuvre pour trouver au plaignant une affectation hors de l'unité. Notre enquêteur a communiqué périodiquement avec le plaignant pour être mis au courant des affectations de ce dernier et régler le problème une fois pour toutes.

Peu de temps après, le plaignant a été inscrit à un cours de formation où, selon ses propres dires, il s'est très bien tiré d'affaire. À son retour, on l'a affecté hors de l'unité. Pour lui, le stress au travail est désormais une affaire du passé, et il se dit heureux dans son nouvel emploi.

Parler, ça fait du bien

Un membre de la Force régulière avait déposé une plainte de harcèlement contre un officier de son unité. La plainte faisait suite à une altercation ayant déclenché le dépôt d'accusations et une enquête.

Après avoir déposé sa plainte, l'intéressé a eu le sentiment que son milieu de travail était devenu tendu au point d'être intolérable. Il a demandé une affectation pour des motifs liés à la qualité de vie qui lui aurait permis de retrouver sa fiancée. Quelques mois se sont écoulés sans qu'on donne suite à la demande d'affectation ni à la plainte de harcèlement.

Comme si la situation n'était pas déjà assez complexe, le plaignant faisait maintenant face à des accusations consécutives à l'altercation. Les accusations, croyait-il, n'étaient que de pures mesures de représailles, et ce sont elles qu'on invoquait pour justifier les retards.

C'est alors qu'il a demandé l'aide de notre Bureau.

L'enquêteur a rencontré le plaignant pour faire avec lui le point sur sa situation. Il a également organisé de nombreuses rencontres informelles avec des officiers de l'unité de même qu'avec l'aumônier militaire et les enquêteurs.

Les accusations portées contre le plaignant ont été abandonnées. Il a été exonéré de tout blâme. À la suite de l'intervention du Bureau de l'Ombudsman, la plainte de harcèlement et la demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie ont progressé. On a tranché la plainte de harcèlement en sa faveur, et il a obtenu l'affectation demandée.

La marche à suivre

Il arrive parfois que la bureaucratie aille à l'encontre du simple bon sens.

C'est ce qui semble s'être produit lorsqu'on a accordé une libération volontaire à un ex-membre de la Force régulière incapable de composer avec une maladie chronique. Parce qu'il a reçu une libération volontaire au lieu d'une libération pour raisons médicales, le plaignant a dû assumer les frais de déménagement de sa famille.

Il a alors décidé de demander une modification des motifs de la libération, et les autorités ont accepté de le libérer pour des raisons médicales. On l'a donc informé qu'il était désormais admissible aux avantages associés à une libération pour des raisons médicales, notamment de s'établir dans un lieu de son choix au Canada.

Il a alors communiqué avec une base des Forces canadiennes (FC) voisine pour demander le remboursement des frais de déménagement qu'il avait assumés quelques années auparavant. Des représentants du Quartier général de la Défense nationale (QGDN) l'ont alors informé qu'il était impossible d'établir le montant du remboursement. S'il choisissait de déménager au cours des trois prochaines années, il pourrait, lui a-t-on dit, présenter une demande de déménagement aux frais de l'État.

Pour recevoir les avantages inhérents à sa libération pour des raisons médicales, il a alors demandé l'aide du Bureau.

L'enquêteur a discuté de la question avec un superviseur de Rémunération et avantages sociaux au QGDN. L'ex-membre avait déjà déplacé sa famille et s'était établi dans ce qu'il considérait comme sa demeure définitive. Il était maintenant admissible aux avantages associés à une libération pour des raisons médicales.

On a enfin convenu d'établir le coût du déménagement effectué par l'ex-membre des FC. On lui a suggéré de se rendre à la base des FC la plus proche pour réunir l'information nécessaire à un remboursement. Quelques semaines plus tard, il a communiqué avec l'enquêteur du Bureau de l'Ombudsman pour le remercier de l'avoir mis en rapport avec les personnes compétentes. Fait plus important encore, il venait tout juste de toucher un remboursement de près de 7 000 \$ pour le déménagement effectué pour son départ à la retraite.

Un tour du chapeau

Un militaire a eu besoin de notre aide non pas dans un dossier, mais plutôt dans trois!

Le plaignant, qui appartenait à une catégorie médicale et ne pouvait plus servir, attendait un conseil de santé. Il espérait que le conseil de santé le libère et lui octroie une pension. La procédure s'est révélée trop longue, et il a demandé une libération volontaire dans les deux mois suivants. Il jugeait injuste de devoir se rabattre sur une demande de libération volontaire simplement à cause de l'inertie du conseil de santé. Il craignait également de perdre des prestations médicales.

L'enquêteur a communiqué avec le Directeur — Carrières militaires, où on l'a informé que, pour le moment, tous les conseils de santé liés à l'universalité du service avaient été suspendus dans l'attente de l'introduction de procédures et des lignes directrices nouvelles. On n'en est pas resté là. Le Bureau a poursuivi les discussions. Peu de temps après, on s'est occupé du plaignant en traitant son cas en vertu de l'ancienne procédure des conseils médicaux. Peu de temps après, il a reçu sa libération pour des raisons médicales, sans pénalité.

Cependant, tout n'était pas terminé. Le plaignant a informé l'enquêteur du fait que, quelque temps auparavant, il avait déposé une plainte relative à son travail sans obtenir de réponse. Avant sa libération, il tenait à vider tous les placards. Il avait déposé sa plainte dans une autre base, où l'officier responsable du dossier était en congé prolongé. On ne s'était pas occupé de la plainte. L'enquêteur a porté la question à l'attention d'un officier supérieur, qui a remédié aux problèmes et remis le dossier sur les rails.

Enfin, un autre problème se profilait à l'horizon. Avant sa dernière journée de travail, le plaignant avait assisté à une séance d'information organisée à sa base par des représentants du Programme pilote de relocalisation intégrée. Même si, des années auparavant, on lui avait donné trois ans pour s'établir à l'endroit de son choix, il avait alors décidé de ne pas se prévaloir de ses droits à ce moment. Plus tard, en arrêtant les détails de son départ, le service du personnel de la base l'a informé que, pour que son dossier soit clos, à supposer qu'il choisisse de ne pas se prévaloir de son indemnité de déménagement, il allait devoir rembourser des frais d'administration de 1 900 \$.

L'enquêteur a discuté du problème avec un officier supérieur, qui a choisi d'annuler les frais d'administration. Tous ses dossiers en ordre, le plaignant pouvait désormais se concentrer sur son avenir.

Trop peu trop tard

Dans le rapport de perfectionnement personnel du plaignant, on lisait : « Votre compagnie est la plus solide de la brigade, ce qui s'explique directement par votre style de leadership. » Après avoir reçu son rapport d'évaluation personnelle, lequel ne rendait pas compte du rapport de perfectionnement positif, le plaignant a décidé de déposer un grief.

Comme il avait signé son rapport d'évaluation en juin 2000, le plaignant était tenu de déposer son grief au plus tard en décembre 2000. Au moment de la signature du rapport d'évaluation, son commandant avait refusé de l'informer de son rang dans la liste par ordre de mérite. Par respect pour son commandant, le plaignant n'a pas posé d'autres questions, jusqu'en décembre 2000, moment où on l'a informé qu'il venait au cinquième rang parmi les six officiers du bataillon.

Le hic, c'est que le plaignant a omis de soumettre son grief au plus tard en décembre. Il l'a plutôt fait en janvier 2001, au moment où le reste de son bataillon et lui sont rentrés du congé de Noël.

Son commandant a soumis le grief au Directeur général — Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) (DAGRCM), qui l'a rejeté à trois occasions — en février, en avril et en juillet 2001. Chaque fois, on a informé le plaignant que son grief était irrecevable puisqu'il avait été déposé après la date limite, sans que les motifs du retard soient fournis.

En novembre, le représentant du Bureau de l'Ombudsman a rencontré des membres du DAGRCM. On a alors convenu que le grief serait traité. Le bureau du DAGRCM a envoyé par télécopieur un accusé de réception du grief, dans lequel on informait le plaignant du fait que sa plainte allait être étudiée. Le message comportait un formulaire de demande de prolongation que le plaignant a signé.

Une libération justifiée

Les affaires portées à l'attention du Bureau de l'Ombudsman ne se justifient pas toutes.

À preuve, prenons le cas d'un ex-membre de la Force de réserve qui a été libéré parce qu'il était « inapte à continuer son service militaire » après une absence prolongée sans permission.

Il a soutenu ne pas avoir été absent sans permission. En fait, après s'être établi dans une autre ville, il a écrit un certain nombre de lettres à son unité pour tenter de se faire muter à son nouveau lieu de résidence. Toutes ses tentatives, a-t-il soutenu, se sont révélées vaines.

L'analyse des faits révèle une tout autre réalité. Pendant des années, le plaignant s'est déplacé d'une ville à l'autre, pour ses études et son travail. S'il est vrai qu'il a présenté un certain nombre de demandes de mutation, il n'a jamais rempli les documents nécessaires. Lorsqu'une de ses demandes de mutation a été approuvée, il a omis de se présenter à sa nouvelle unité. Enfin, son commandant a décidé de le libérer en affirmant qu'il ne s'était pas présenté à son unité depuis deux ans.

Le plaignant s'est alors présenté à l'Ombudsman en affirmant avoir été victime d'un congédiement injuste. Il demandait également une indemnité financière pour les revenus perdus.

L'enquêteur en est venu à la conclusion que la décision de le libérer était raisonnable. Cependant, parce que des erreurs avaient été commises dans les procédures de libération, le commandant a accepté de reclasser sa libération : on a donc remplacé la mention « inapte à poursuivre son service militaire » par « ne peut être employé avantageusement ».

Une question demeurait en suspens. Le plaignant avait toujours en sa possession un nombre considérable de vêtements et de pièces d'équipement appartenant aux Forces, qu'il s'était engagé à rendre, sans toutefois y donner suite. Au bout du compte, des dispositions ont été prises pour que le matériel soit retourné à son unité.



Pour solde de tout compte

Une employée d'un organisme civil du MDN, convaincue qu'un changement de classification (de gestionnaire à superviseur) avait porté préjudice à son statut et à ses perspectives d'avancement, a demandé l'aide du Bureau.

L'enquêteur a tenté pendant près d'un an de convaincre le MDN d'examiner et de réévaluer les tâches professionnelles et le niveau de classification. Au moment où le Bureau de l'Ombudsman s'apprêtait à confier à un spécialiste de la classification de l'extérieur le mandat de réviser le dossier, le commandant du Collège de commandement et d'état-major de la Force terrestre canadienne à Kingston est intervenu.

Le résultat? Le poste de même que cinq postes analogues ont été retournés à la catégorie de la gestion. La plaignante a eu droit à un salaire et à des avantages sociaux rétroactifs. Rien de tout cela ne serait arrivé, dit-elle, sans l'intervention du Bureau de l'Ombudsman.

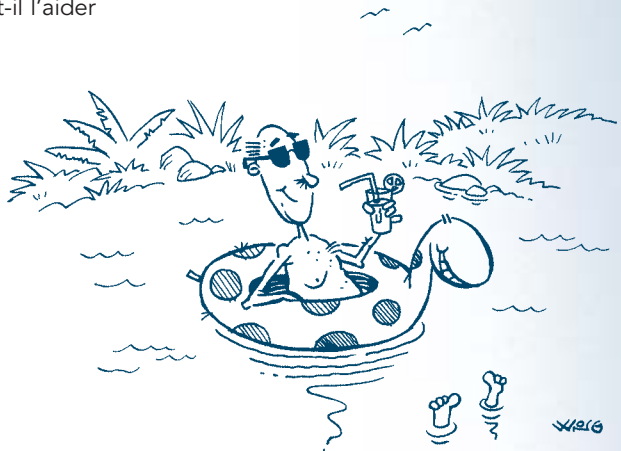
Un jour, ça change tout!

La vie d'un ex-membre de la Force régulière a été rendue un peu plus facile par quelques employés très dévoués du bureau du Directeur — Traitement des comptes, soldes et pensions (DTCSP).

Après 21 années de service, le plaignant a pris sa retraite et s'est enrôlé dans la Force de réserve, où il a servi pendant quelques années de plus. Puis, une grave maladie l'a contraint à prendre sa retraite. Neuf mois plus tard, on n'avait toujours pas rajusté sa pension en fonction de ses années de service dans la Réserve.

Le service effectué dans la Réserve peut se traduire par une majoration des prestations de retraite accumulées dans la Force régulière. Pour sa part, le plaignant avait, pendant une bonne part de ses années de service dans la Réserve, travaillé à temps plein. Ses cotisations additionnelles n'étaient donc pas négligeables. Comme il était incapable de travailler, sa pension était le seul revenu de sa famille. Le Bureau de l'Ombudsman pouvait-il l'aider à faire accélérer le traitement du dossier?

Nous avons communiqué avec le bureau du DTCSP, qui s'est tout de suite mis au travail. On a statué que la documentation essentielle ne figurait pas dans le dossier de l'ex-membre. On l'a informé des pièces manquantes et des modalités de transmission. Sur réception des renseignements complets, le



service a traité le rajustement de la pension en un seul jour. Un chèque a été émis pour la pension rajustée rétroactivement au départ à la retraite du plaignant. La vie est maintenant un peu plus facile.

Ça fait mal, mais pas longtemps

Un jeune réserviste de la Force aérienne a accueilli volontiers les sommes additionnelles qu'il allait recevoir à titre d'indemnités de service provisoire pendant les cours qu'il allait suivre à la Base des Forces canadiennes (BFC) de Borden. La durée des cours était de 389 jours, et on l'a informé qu'il allait recevoir des indemnités de service provisoire pendant cette période.

Il a reçu deux paiements correspondant aux indemnités de service provisoire applicables pour quelques mois. Une fois le cours terminé, à son retour à la maison, on lui a appris qu'une erreur avait été commise. De telles indemnités n'étaient pas payables pour des affectations de plus de 180 jours. On l'a donc obligé à rembourser, à même son chèque de paie bi-hebdomadaire les indemnités reçues. Il prévoyait de graves difficultés.

L'unité et le Quartier général de la réserve aérienne (1DAC) ont alors statué qu'une promesse était une promesse et décidé de verser les indemnités de service provisoire pour toute la durée de l'affectation. Le bureau du Directeur — Rémunération et avantages sociaux

(Administration) (DRASA) a toutefois soutenu qu'il était contraire au règlement de payer les indemnités pour des affectations de plus de 180 jours. On a par la suite entrepris de rédiger une nouvelle politique qui est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2001. La 1^{re} Division aérienne

du Canada (1DAC) s'est engagée à suivre la nouvelle politique à l'avenir, mais elle a soutenu que le DRASA avait auparavant accepté de verser les indemnités pour des périodes plus longues et devait faire une exception pour les cas antérieurs au 1^{er} septembre 2001. Le DRASA a donné son accord.

On a remboursé au jeune réserviste les montants déduits de ses chèques de paie, et il recevra les indemnités applicables aux journées pour lesquelles il n'a pas été payé. On a clarifié la politique. À l'avenir, tous les bénéficiaires d'indemnités de service provisoire auront droit à un traitement juste et équitable.



Cafouillage administratif

On s'apprêtait à libérer, pour des raisons médicales, un membre de la Milice (armée de réserve) bénéficiant d'un contrat à temps plein. Quelques mois avant la date prévue de sa libération, elle a présenté une demande de prestations de formation professionnelle payée d'une durée de six mois, accessible à tout membre des FC libéré pour des raisons médicales.

Lorsqu'on lui a appris que les prestations n'allaient pas lui être versées, la Milice n'ayant pas de budget disponible, elle s'est adressée au Bureau de l'Ombudsman.

L'enquêteur a immédiatement communiqué avec le conseiller de la Réserve du Chef d'état-major de l'Armée de terre. À la suite de cette démarche, la plaignante a reçu un contrat additionnel d'une durée de six mois correspondant à sa période d'admissibilité aux prestations.

Le Directeur — Personnel de la Force terrestre a corrigé le cafouillage administratif et s'est assuré d'établir un budget, de façon que d'autres membres de la Milice libérés pour des raisons médicales aient accès aux prestations.

Enfin entièrement dédommagés

Tous les soldats des Forces canadiennes ayant à leur actif du service à temps plein rémunéré et qui se sont enrôlés entre juin 1996 et mars 2000 avaient droit à un crédit salarial d'intéressement.

En février 2000, le Directeur — Politique et développement (Solde) s'est rendu compte que les membres appartenant à cette catégorie recevaient un crédit inférieur à celui auquel ils avaient droit. On a conclu que l'orientation stratégique avait été mal interprétée et qu'environ 800 membres des FC touchaient une solde inférieure à celle à laquelle ils avaient droit. Après avoir attendu pendant quelques mois que des mesures correctives soient prises, un membre des FC s'est tourné vers le Bureau de l'Ombudsman pour faire en sorte que le problème soit réglé.

L'enquêteur a communiqué avec le bureau du Directeur — Traitement des comptes, soldes et pensions (DTCSP). Il a fallu de nombreuses démarches avec le membre des FC qui pilotait le dossier, mais on a fini par recevoir des directives selon lesquelles des avis de rajustement salarial seraient émis à l'intention de tous les intéressés au plus tard en juillet 2001.

Une fois l'échéancier de juillet dépassé, sans que les membres soient informés, le Bureau a poursuivi ses démarches.

Enfin, à la fin du mois d'août 2001, l'appareil administratif s'est mis en marche. Au début de novembre 2001, le plaignant a reçu son rajustement salarial. Dès décembre 2001, le cas de tous les membres des FC devrait avoir été réglé.

Entre intéressement et désintéressement

Frustré de ne pas avoir reçu de paiement rétroactif pour un intéressement salarial accordé par les FC au moment de son enrôlement, un membre envisageait sérieusement de quitter les Forces. Le membre était convaincu d'avoir droit à une modification de son message d'enrôlement initial et donc une classification professionnelle plus élevée. Des arrérages considérables étaient en jeu.

Après avoir effectué de multiples démarches auprès de son unité, il a appris que cette dernière n'avait pas le pouvoir de modifier son message d'enrôlement. Ignorant les autres avenues qui s'offraient à lui pour accélérer le paiement des arrérages, le membre bouillait d'impatience face à l'inaction et aux retards répétés.

Il s'est alors adressé à notre Bureau. Nous avons communiqué avec le Service du recrutement, de l'éducation et de l'instruction des Forces (SREIFC), bureau responsable de l'administration des droits à la rémunération, qui révisait des milliers de dossiers et préparait un grand nombre de modifications des enrôlements pour matérialiser les droits. La procédure était en marche depuis déjà plus de 18 mois. Selon toute vraisemblance, quelques mois de plus allaient s'écouler avant que tous les membres ne reçoivent leur paie rétroactive.

L'intervention du Bureau de l'Ombudsman s'est traduite par l'accélération du cheminement du dossier du plaignant et le versement des fonds auxquels il avait droit. Après avoir reçu un chèque de 3 674 \$, il a décidé de rester dans les Forces.

'scusez! ... À deux reprises

En 1995, le membre, alors caporal-chef, a été muté de Gander (Terre-Neuve) à Halifax (Nouvelle-Écosse). Il a mis sa maison de Gander en vente et fait l'acquisition d'une maison dans la région de Halifax. Pendant ce temps, le marché immobilier à Gander a connu un creux en raison des réductions du personnel à la Base des Forces canadiennes. Par conséquent, il n'a pas été en mesure de vendre sa maison. Comme il devait déjà assumer une hypothèque, il n'a pas été en mesure d'effectuer un paiement initial de 25 % pour sa nouvelle maison. Il s'est donc vu dans l'obligation de se procurer une assurance-prêt hypothécaire auprès de la Société canadienne d'hypothèques et de logement au coût de 2 597 \$.

Peu de temps après, son unité l'a informé qu'il était admissible au remboursement de l'assurance-prêt hypothécaire. En octobre 1995, le montant lui a été remboursé en entier. Trois mois plus tard, il a appris que le remboursement était une erreur et qu'il devrait rembourser la somme en question. La raison? Aux termes de la réglementation, lui a-t-on appris, il devait affecter la totalité de son avoir propre dans sa première maison au paiement initial pour la deuxième, ce qu'il n'avait pas fait. Si, lui ont dit les FC, il avait utilisé tout son avoir propre, il aurait été en mesure d'effectuer un paiement initial de 25 % et il n'aurait pas été tenu de contracter une assurance-prêt hypothécaire.

Le plaignant a proposé de rembourser le montant par versements échelonnés; personne n'a donné suite à sa proposition, et le montant dû a été recouvré à même des sommes tenant lieu de congé et deux chèques de paie. Humilié, le plaignant a dû demander un prêt à la Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes pour faire face à ses obligations mensuelles.

Au moment de son départ à la retraite en 1997, la maison de Gander était toujours sur le marché — invendue. Pendant sa période de libération, il a présenté une demande au programme d'aide aux propriétaires de maison pour vendre sa propriété à l'État. En 1998, l'État a fait l'acquisition de la maison. Maintenant en mesure d'affecter des fonds additionnels à sa nouvelle maison de Halifax, le plaignant a appris qu'il était admissible au remboursement de l'assurance-prêt hypothécaire. Une fois de plus, on lui a versé le montant total. Cependant, près d'un an plus tard, on l'a une fois de plus avisé qu'il n'était pas admissible, et on lui a demandé de rembourser une deuxième fois. Le montant dû allait être recouvré par versements échelonnés pris à même ses chèques de pension, jusqu'au printemps 2002.

Le plaignant a jugé la situation injuste. Après tout, dit-il, on ne l'avait jamais informé du fait qu'il devait utiliser tout son avoir propre comme paiement initial. De plus, il voyait mal pourquoi on devait le pénaliser parce que les Forces canadiennes avaient commis une erreur à deux occasions.

L'enquêtrice de l'Ombudsman a mis la main sur des règlements précisant que l'assurance-prêt hypothécaire pouvait être remboursée en partie lorsque l'avoir propre d'un membre dans une maison était inférieur à 25 % du prix d'achat d'une maison de remplacement. Deuxièmement, elle a constaté que des erreurs de calcul avaient été commises. En fait, elle s'est rendu compte que l'avoir propre du plaignant dans sa maison de Gander ne correspondait pas à 25 % du prix d'achat de sa maison de Halifax. On a donc exigé un réexamen approfondi du dossier.

Six ans après avoir mis en vente sa maison de Gander, le plaignant a reçu un remboursement partiel de ses frais d'assurance-prêt hypothécaire. Plus de 900 \$ lui ont été versés.

Comme des chaussettes dans la sécheuse

Un officier de la Force de réserve s'est rendu compte que la retraite obligatoire ne l'était plus lorsque les dossiers du personnel brillent par leur absence.

En juin 2000, le plaignant a atteint l'âge de la retraite obligatoire. Il avait rempli tous les documents nécessaires à sa libération bien à l'avance, mais, en cours de route, son dossier personnel et toute la documentation relative à la libération ont été « perdus ».

En septembre 2000, il a de nouveau rempli tous les documents nécessaires à sa libération. Les documents ont été expédiés à sa brigade. À la suite de mauvaises communications entre l'unité et la brigade, la libération n'a pas été traitée. Elle est en quelque sorte passée entre les mailles du filet administratif.

Le même mois, le plaignant a été informé par son unité que sa libération ne pourrait être traitée avant que la disparition de son dossier ne fasse l'objet d'une enquête sommaire. Même s'il s'agissait d'informations erronées, l'enquête a démarré six mois plus tard, soit en février 2001. Malgré les appels répétés de l'officier à son unité et à sa brigade, la libération ne progressait pas. Dans des circonstances normales, il aurait dû recevoir une gratification de 5 000 \$, un Certificat de service et une carte d'identité avec photo de membre à la retraite des FC dans un délai de huit semaines suivant sa libération en juin 2000. À bout de patience, il a communiqué avec le Bureau.

L'enquêteur s'est immédiatement adressé au bataillon, à l'unité et à la brigade du plaignant. On a conclu que la procédure de libération s'était enrayée en raison de l'inaction de l'unité du plaignant ainsi que de l'absence de suivi assuré par sa brigade. Cette dernière a maintenant le dossier fermement en main et s'attend à ce que la libération et la trousse de gratification soient traitées sans le dossier de l'officier. Le Bureau a exigé que la brigade suive de près la procédure de libération.

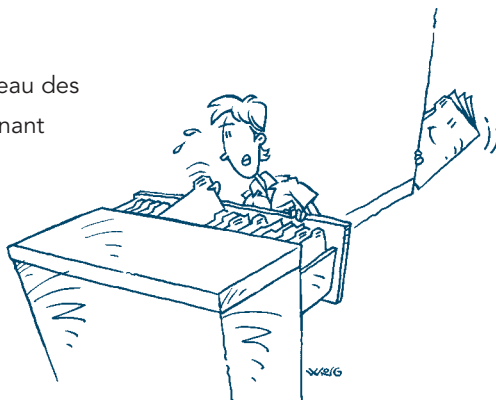
À noter : gardez vos dossiers

L'ancien sous-officier supérieur dont il est ici question a eu la mauvaise surprise de constater des déductions inattendues sur son chèque de pension. On lui a dit que ces dernières s'expliquaient par un trop-payé relativement à sa dernière demande de remboursement de dépenses de déménagement. Cependant, le plaignant a affirmé qu'il avait tout réglé au moment de sa libération des FC en 1998. À l'époque, a-t-il soutenu, il avait fait parvenir sa demande et tous les documents pertinents au bureau du MDN responsable du dernier déménagement payé. On lui avait retourné la demande pour qu'il y apporte des corrections mineures, et il l'avait renvoyée au MDN.

En novembre 1999, on a communiqué avec le plaignant pour lui dire qu'on n'avait pas reçu sa demande. Il avait beau déclarer l'avoir déjà envoyée, le MDN n'arrivait pas à mettre la main dessus. Peu de temps après, le plaignant s'est rendu compte que des déductions étaient faites à même ses chèques de pension, sans qu'on l'ait avisé au préalable.

Frustré face au système, il s'est adressé à notre Bureau. Il tenait à ce qu'on cesse les déductions et à ce qu'on lui rembourse toutes les sommes prélevées à même ses chèques.

Le Bureau de l'Ombudsman a invité le bureau des pensions à s'adresser directement au plaignant et à régler le différend. Le bureau nous a indiqué que la demande du membre était disparue, qu'on n'arrivait pas à la retrouver et que ce dernier n'avait pas conservé de reçus. Il était donc impossible, a-t-on dit, de soumettre une deuxième demande.



L'enquêteur de l'Ombudsman a communiqué avec le directeur responsable du bureau des pensions pour lui exposer les faits. On a, pour une deuxième fois, fouillé dans les dossiers pour trouver la demande du plaignant, mais en vain. Par chance, le bureau des pensions a parlé à un employé qui se souvenait d'avoir vu le dossier du plaignant et qui a été en mesure de confirmer la déclaration du plaignant selon laquelle il avait effectivement fait parvenir sa demande et ses reçus au MDN.

On a donc autorisé l'employé et le plaignant à présenter des déclarations assermentées selon lesquelles l'information avait bel et bien été envoyée au Ministère et reçue par ce dernier. Par la suite, le plaignant a été entièrement remboursé.

Et la lumière fut!

Un membre de la Force régulière éprouvait de la difficulté à obtenir de l'information sur ses conditions de service. Il travaillait aux termes d'un engagement à titre définitif, ce qui est considéré comme une période de service déterminée (PSD). Il avait reçu une offre d'engagement de durée indéterminée (ED Ind).

À quelques reprises, le plaignant a tenté d'obtenir de l'information sur les conséquences sur sa pension du rejet ou de l'acceptation de l'offre de ED Ind. Après plus de sept mois, la date limite approchait à grands pas, et le plaignant n'avait toujours aucune information à sa disposition. Il a alors communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman.

Nous avons réagi en nous adressant à des représentants du Directeur — Carrières militaires (DCM), du Directeur — Traitement des comptes, soldes et pensions (DTCSP) et du Directeur — Administration et gestion des ressources (Carrières militaires). Nous avons obtenu une prolongation finale de l'offre de ED Ind, le temps d'obtenir l'information demandée par le plaignant. En dernière analyse, ce dernier a été en mesure d'évaluer ses options et de décider en toute connaissance de cause d'accepter ou de refuser l'offre de ED Ind. Au bout du compte, il a rejeté l'offre et pris sa retraite des Forces.

Il ne faut pas mettre la charrue devant les bœufs

Un ex-membre a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman parce qu'il craignait que sa conjointe de fait n'ait pas droit à ses prestations de décès au même titre qu'un conjoint marié. Après un échange de correspondance avec le ministère de la Défense nationale à ce sujet, il avait l'impression que le ministère ne reconnaissait pas sa relation avec sa conjointe de fait.

Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le Directeur — Traitement des comptes, soldes et pensions (DTCSP) et conclu que les appréhensions du plaignant n'étaient pas fondées. Nous avons demandé au bureau de clarifier la politique par écrit au profit du plaignant. On lui a expliqué que le refus du gouvernement de s'engager à reconnaître l'admissibilité de sa conjointe de fait avant son décès n'avait rien à voir avec la nature de la relation. Le problème, c'est que le gouvernement ne peut se prononcer sur l'admissibilité avant le décès du rentier.

La lettre du DTCSP et nos explications relatives à la politique ont apaisé les craintes du plaignant. On a ainsi dissipé le malentendu.

Vous a-t-on déjà mis des bâtons dans les roues?

Fort de son expérience dans des dossiers analogues, notre Bureau est venu en aide à l'ombudsman d'un autre ministère.

Ce dernier avait reçu une plainte de la part d'un employé. Dans cette affaire, le plaignant avait reçu de l'équipe d'évaluation ministérielle une lettre faisant état d'un « rendement médiocre ». Selon lui, cette cote s'expliquait par le fait qu'un des membres de l'équipe lui en voulait.

Pour établir si l'évaluateur en question avait traité le plaignant au même titre que les autres, l'ombudsman a demandé qu'on lui communique des lettres d'évaluation analogues concernant d'autres employés. Le groupe d'évaluation a refusé de les fournir, invoquant des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* interdisant la communication de renseignements personnels.

Avait-on déjà tenté de mettre des bâtons dans les roues de l'Ombudsman du MDN et des FC? demandait l'autre ombudsman.

Sur la foi d'expériences antérieures, le Bureau a rappelé à l'ombudsman que le ministre (ou, dans ce cas-ci, le sous-ministre) délègue à l'ombudsman le pouvoir de traiter les plaintes et de formuler des recommandations. Puisque le ministre a le pouvoir d'examiner les dossiers personnels des employés pour s'assurer que chacun bénéficie d'un traitement équitable, l'ombudsman jouit des mêmes privilèges. Naturellement, ce dernier assure la confidentialité de tels renseignements, mais, lorsqu'un employé a subi un préjudice, il est autorisé à informer le ministre.

De plus, nous avons indiqué au bureau de l'autre ombudsman qu'il était possible d'inviter le groupe d'évaluation, à supposer qu'il s'inquiète des risques, à « dépersonnaliser » les renseignements personnels. Il suffit pour ce faire d'utiliser des pseudonymes et de supprimer toute référence pouvant permettre d'identifier des personnes.

L'ombudsman a accueilli ces renseignements avec satisfaction et décidé qu'il allait insister pour obtenir des copies des lettres de rendement « dépersonnalisées » ou non.

C'était la belle nuit de Noël

Tôt un 24 décembre, on a demandé au Bureau d'étudier une plainte exigeant un règlement rapide.

La deuxième carrière du plaignant était en cause. Pour pouvoir accepter un poste civil, il avait présenté une demande de libération anticipée. Son commandant avait appuyé la demande de libération anticipée en raison de problèmes familiaux que le travailleur social et l'aumônier de la base considéraient comme exceptionnels et convainquants. Cependant, l'offre d'emploi civil n'était valable que

si le plaignant pouvait commencer à travailler au début de la nouvelle année.

À la fin de décembre, il n'avait toujours pas obtenu de réponse.

À la dernière minute, la veille de Noël, alors que de nombreux membres du personnel des FC étaient partis en vacance pour Noël, l'enquêteur a commencé à donner des coups de fil. De nom-



breux coups de fil. Enfin, il a joint un commis au bureau du Directeur — Carrières militaires, qui lui a indiqué que le directeur intérimaire était accessible. En plus, dit-il, la base avait, la semaine précédente, indiqué que la demande de libération anticipée du plaignant avait été rejetée. On avait omis d'en informer le plaignant.

L'enquêteur a expliqué la situation du plaignant au directeur intérimaire. Ce dernier s'est montré sympathique et coopératif. Il a exigé une preuve écrite du fait que l'offre d'emploi ne serait plus valable si le plaignant ne pouvait commencer à la date en question.

Sans perdre de temps, l'enquêteur a communiqué avec la société civile, où un responsable a été en mesure de fournir une lettre d'attestation au Bureau de l'Ombudsman. On a télécopié au directeur intérimaire ce document et des documents connexes émanant du travailleur social et de l'aumônier de la base ainsi que du commandant du plaignant.

Un peu plus tard le même jour, le directeur intérimaire, après avoir examiné tous les documents, a annulé la décision du gestionnaire des carrières et autorisé la libération du plaignant.

Le dossier constitue une illustration de plus des nombreux efforts de coopération entre le Bureau de l'Ombudsman et les officiers supérieurs des Forces canadiennes. Ce qu'il y a de particulier, dans ce cas-ci, c'est le délai d'exécution rapide — enquête, examen et règlement — la veille de Noël.

On accueille une demande de libération anticipée

La plaignante avait présenté une demande de libération anticipée pour deux raisons : elle éprouvait des difficultés personnelles en raison d'allégations selon lesquelles elle aurait été victimisée pendant sa formation, et l'état de santé précaire de son mari la préoccupait.

Sa demande de libération a été refusée par le quartier général malgré l'acceptation de la base.

Elle nous a demandé notre aide, et nous l'avons interrogée sur sa situation personnelle. Par la suite, nous avons communiqué avec son commandant et son travailleur social, tous deux favorables à sa libération. Nous leur avons demandé de mettre les documents à jour, et ils ont réagi de façon rapide et exhaustive. Le gestionnaire de carrières a examiné tout de suite les documents et recommandé la libération à ses supérieurs. Les documents mis à jour, nous a-t-il dit, avaient jeté un éclairage différent sur la demande. Il était donc tout disposé à donner satisfaction à la plaignante.

Cette dernière a obtenu sa libération. Elle a remercié le Bureau de son intervention.

Deux jours, et le tour est joué

On a informé un membre actif des Forces canadiennes qu'il allait être muté à une base des FC au Canada. Entre-temps, il a vécu un certain nombre de problèmes personnels et demandé une prolongation d'un mois, le temps de mettre un peu d'ordre dans ses affaires personnelles. Souhaitant conserver son affectation le temps de régler ses problèmes, il a alors présenté une demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie par l'intermédiaire du Directeur — Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) d'Ottawa. Sa demande a été rejetée.

Le membre actif a communiqué avec un de nos préposés à l'accueil pour demander de l'aide. Comme sa demande pour des motifs liés à la qualité de vie avait été rejetée, il n'était qu'à une semaine de son déplacement. Nous l'avons interrogé avant de communiquer avec la chaîne de commandement.

Nous avons demandé au gestionnaire de carrières du plaignant à Ottawa de revoir la décision de rejeter la demande d'affectation pour des motifs liés à la qualité de vie. Notre demande a été rejetée. L'enquêteur a ensuite communiqué avec le supérieur du plaignant. Après un examen plus poussé, ce dernier a accepté d'accueillir la demande.

Ce dernier a ainsi été autorisé à rester en poste le temps de régler ses problèmes personnels. Dans cette affaire, le Bureau de l'Ombudsman n'a eu que deux jours pour régler l'affaire, mais, grâce à la coopération de toutes les parties concernées, nous sommes parvenus à nos fins. Le membre et son commandant intérimaire nous ont exprimé leur gratitude.

L'Est rencontre l'Ouest

En septembre 2001, 56 ans après avoir participé à la campagne menée à Ceylan pendant la Deuxième Guerre mondiale, un homme de Vancouver a reçu l'Étoile de Birmanie, distinction des plus convoitées.

L'ex-aviateur-chef a servi auprès du 413^e Escadron de l'Aviation royale du Canada à Ceylan de 1942 à 1945. Il a alors pris part à des opérations de surveillance de la navigation dans l'océan Indien et à d'autres missions de reconnaissance.

Il s'est adressé à notre Bureau, inquiet de constater que les efforts des membres de l'escadron ayant servi à Ceylan n'étaient pas reconnus à leur juste valeur. De plus, nous a-t-il dit, il avait eu vent de récits racontés par d'autres militaires ayant pris part à la campagne, dont bon nombre étaient aujourd'hui âgés. Par ailleurs, a-t-il indiqué, on avait décerné une médaille à des membres ayant effectué un service non opérationnel à Ceylan de 1939 à 1942. Cependant, le service opérationnel effectué par le 413^e Escadron de 1942 à 1945 ne semblait pas bénéficier de la même reconnaissance.

C'est ainsi que la chasse aux documents a débuté. Il est apparu clairement que de nombreux documents d'archive avaient été recueillis au fil des ans. D'ex-membres de l'escadron avaient préservé des bulletins, des lettres personnelles et des mémoires. Le Bureau de l'Ombudsman a entrepris des démarches auprès de la Direction de l'histoire et du patrimoine du ministère de la Défense nationale, lesquelles l'ont par la suite conduit aux Archives nationales du Canada. Anciens combattants Canada a confirmé aux enquêteurs que le service opérationnel fourni par le 413^e Escadron méritait effectivement d'être reconnu.

Avec l'aide de la Direction de l'histoire et du patrimoine et de celle des Archives nationales du Canada, on a trouvé un domicile pour les documents d'archive. Le Musée d'aviation militaire de la BFC de Greenwood, où le 413^e Escadron est aujourd'hui basé, évaluera et préservera comme il se doit tous les artefacts.

Le 11 septembre 2001, le plaignant a reçu l'Étoile de Birmanie, rouge vif, orange et bleu foncé, à la 19^e Escadre Comox en Colombie-Britannique. Le hasard faisant bien les choses, la distinction lui a été remise par le commandant de la 19^e Escadre Comox, lui-même ancien commandant du 413^e Escadron.

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

J'apprécie l'application et la minutie avec lesquelles vous-même et votre personnel étudiez les cas qui vous sont soumis. Votre application transparaît dans les rapports d'évaluation de cas qui accompagnent vos recommandations.

– *Ministre de la Défense nationale*

J'avais très peu confiance dans le système lorsque j'ai appelé votre bureau en décembre dernier. Je n'ai jamais été aussi heureux d'avoir eu tort. La première personne à laquelle je me suis adressé s'est tout de suite vivement intéressée à mon cas et a fait preuve d'un grand professionnalisme.

– *Membre des FC*

Votre bureau a réussi à faire en quatre heures ce que je n'avais pu accomplir après presque deux mois d'efforts.

– *Membre des FC*

Je tiens à remercier le Bureau de l'Ombudsman d'avoir accepté la requête de mon prédécesseur d'examiner les circonstances entourant les plaintes [...]. Grâce à vos efforts, l'affaire a été examinée en profondeur et prise en considération, d'autant plus qu'il s'agissait d'un cas difficile, mais important, qui n'avait pas été résolu convenablement auparavant. Il y a d'excellentes choses dans ce rapport et le Mouvement des cadets du Canada ne pourra que bénéficier du fait que tous les intéressés pourront se servir de cette information pour l'améliorer.

– *Lgén G. Macdonald*

Nous apprécions que vous ayez pris le temps de préparer et de donner une présentation sur votre rapport spécial *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT*. Votre présentation a été bien accueillie et vos réponses franches à nos questions ont apporté les éclaircissements qu'attendait l'auditoire.

– *L'équipe de santé mentale du MDN*

Je tiens à remercier et à féliciter votre bureau par écrit pour l'aide extraordinaire qu'il m'a apportée. Je dois admettre que lorsque j'ai entendu parler de l'Ombudsman pour la première fois, j'étais plutôt sceptique. Or, j'ai pu me rendre compte personnellement que ce bureau était entièrement dévoué à tous les membres des Forces armées canadiennes.

– *Membre des FC*

Je crois que votre bureau représente une étape essentielle dans l'évolution des FC et qu'il contribuera à leur « bonne renommée » en rehaussant le moral des membres. Bravo!

– *Membre des FC*

En qualité d'ancien sous-ministre adjoint, vous avez ramené bien des questions qui m'avaient causé de grandes frustrations! Il arrive tellement souvent, dans une société fermée, que ceux qui parlent voient leur carrière ruinée! Il n'est pas toujours facile d'appliquer le gros bon sens dans un milieu réglementé.

– *Ancien employé du MDN*

À mon très grand soulagement, cette affaire qui traînait depuis plus de six ans a finalement été résolue. Je tiens à vous remercier très sincèrement pour tout ce que vous-même et votre personnel avez fait en mon nom. Je n'hésiterai pas à recommander les services de votre bureau à toute personne qui pourrait en bénéficier.

– *Membre des FC*

Je n'ai entendu que quelques bribes au sujet de votre travail, mais je crois que si vous voulez défendre les droits des militaires, vous avez du pain sur la planche. Si seulement j'avais les qualifications nécessaires, je serais ravi de vous donner un coup de main dans cette tâche sans fin.

– *Cadet-officier*

J'ai bien aimé votre approche qui indiquait clairement que les soldats atteints du SSTP étaient dans la moyenne, et même au-dessus de la moyenne, et que c'étaient des gens qui avaient du cœur et apportaient une contribution valable. On devrait les entourer de soins au lieu de les abandonner.

– *Membre du public*

...de ma part et de la part des autres victimes du SSTP, un grand merci du fond du cœur.

– *Ancien membre des FC qui a servi en Somalie*

Je vous suis très reconnaissant d'avoir porté le SSTP – ou si l'on veut, la réaction au stress de combat – à l'attention du grand public. Les gens ne comprennent pas ce que nous vivons et ont tendance à nous ignorer et à nous éviter.

– *Ancien membre des FC qui a servi au Rwanda*

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^e 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 (D-Net): www.ombudsman.forces.gc.ca

Intranet (RID): ombudsman.mil.ca

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

Annexe I: Statistiques sur les plaintes

Types de cas

Avantages sociaux	293
Libération	183
Demandes d'information	146
Harcèlement	109
Affectations	106
Recrutement	85
Traitement médical	75
Règlement d'un grief	54
Justice militaire	48
Logements familiaux à l'usage du personnel	40
Abus de pouvoir	39
Promotions	37
Formation	29
Congés	28
Discrimination	14
Rapport d'appréciation du personnel	13
Distinctions honorifiques/Médailles	12
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	12
Soins médicaux	7
Grief de la part d'un civil	7
Agression sexuelle	7
Destitution (civil)	4
Contrats	4
Questions de déploiement	3
Agression	2
Déplacement	2
Mort injustifiée	2
Intégration des femmes	1
Service obligatoire	1
Sécurité	1
Conflit d'intérêts	1
Rétrogradation	1
Autre*	123
Total	1 489

* Comprend les plaintes comme les questions commerciales privées, les relations internationales, les préoccupations relatives à l'impôt, 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

1 333 dossiers ouverts

370 dossiers actifs

1 378 dossiers fermés*

795 Aiguillage, orientation, aide

175 Hors mandat

146 Plainte fondée et résolue

131 Demande d'information

96 Plainte retirée au stade de l'accueil

20 Plainte retirée en cours d'enquête

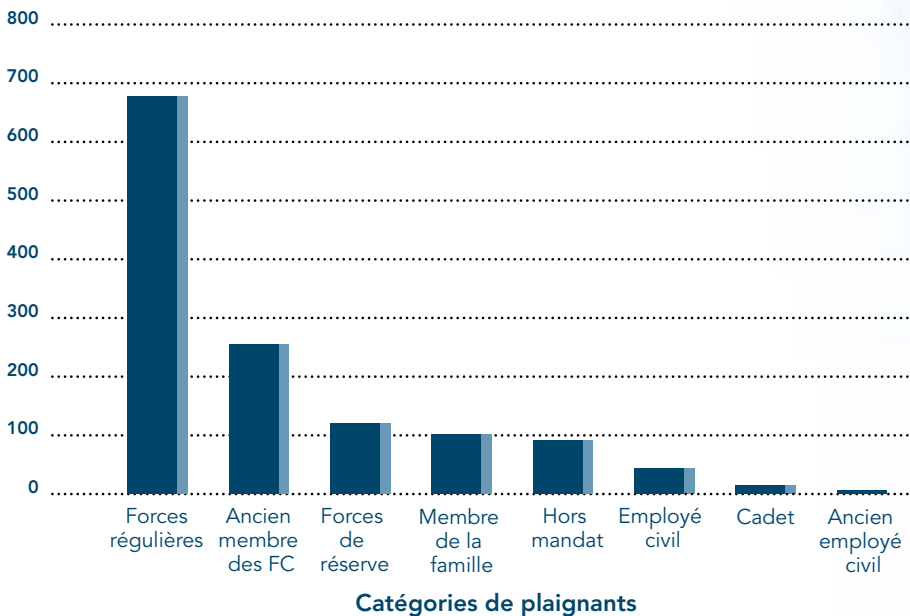
12 Plainte non fondée

3 Possibilité d'une infraction au criminel

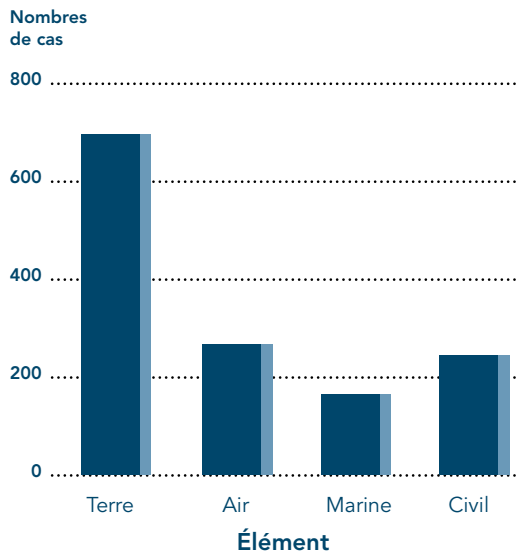
*Certains peuvent avoir été ouverts au cours d'un exercice antérieur

Catégories de plaignants

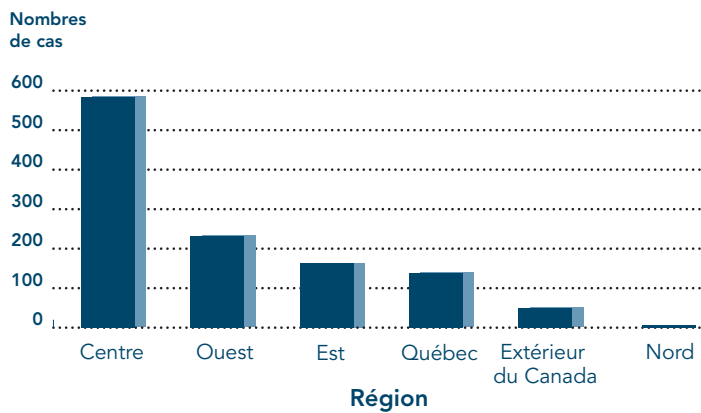
Nombre de cas



Cas par élément



Cas par région



Légende :

Centre : Ontario, incluant le Quartier général de la Défense nationale

Ouest : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba

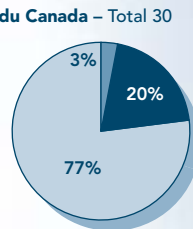
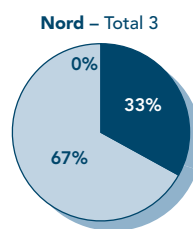
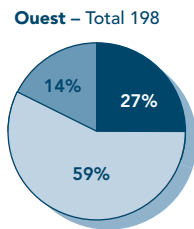
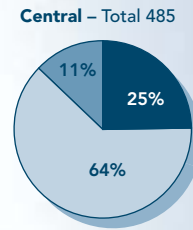
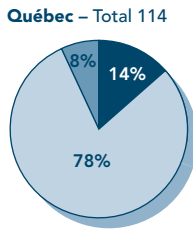
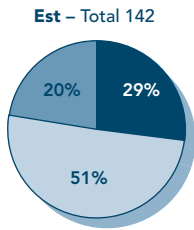
Est : Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et Labrador

Québec

Extérieur du Canada

Nord : Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut

Cas par élément dans chaque région



● Air ● Terre ● Marine

Total 972 *Ne comprend pas les cas civils

Annexe II : Sommaire des dépenses

Au cours de l'exercice 2001-2002, 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 2,8 millions de dollars, ce qui représente plus de la moitié des dépenses.

Les dépenses encourues lors du déménagement ont été de 1,8 million de dollars. La majeure partie de ces dépenses (1,6 M\$) a été défrayée par le Bureau du Sous-ministre adjoint (Finance et Services Ministériels). Le Bureau de l'Ombudsman a fourni le reste des fonds. Les dépenses en télécommunication de 195 K\$ comprennent des coûts d'installation de 110 K\$.

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

Sommaire des dépenses

	(\$ 000)
Salaires	2,838
Loyer du Bureau	306
Ameublement de bureau	24
Transports	371
Communications et promotion	198
Services professionnels et spéciaux	912
Matériel et fournitures	278
Achat d'ordinateurs et d'autres équipements	41
Formation et honoraires professionnels	38
Télécommunications	195
Services de messageries	32
Divers	9
Total	5,242