





**Vision de  
l'Ombudsman**  
Indépendants et  
impartiaux, nous  
nous consacrons  
au traitement  
équitable de tous.



Juin 2006

L'honorable Gordon O'Connor, C.P., député  
Ministre de la Défense nationale  
Quartiers généraux de la Défense nationale  
Édifice du Major-général George R. Pearkes  
101, promenade Colonel By  
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de cette année pour le Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes en vue de sa présentation à la Chambre des communes.

Le rapport présente un aperçu de nos activités du début d'avril 2005 à la fin de l'exercice, soit mars 2006. Il fait état du travail important accompli par mon personnel dévoué en vue d'aider nos membres en uniforme, nos employés civils et les membres de leur famille à régler des questions relatives au Ministère et aux Forces canadiennes.

Je suis heureux de continuer de collaborer avec vous en vue de remplir notre mandat commun : accroître le mieux-être de tous les membres de la collectivité de la Défense qui se dévouent entièrement pour le Canada et les Canadiens.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

L'Ombudsman,



Yves Côté, c.r.



## Un Bureau qui peut vous aider

Le Bureau de l'Ombudsman contribue à apporter des modifications substantielles et durables au ministère de la Défense nationale et aux Forces canadiennes. Indépendant de la chaîne de commandement et des cadres civils, l'Ombudsman relève directement du ministre de la Défense nationale et veille à offrir un traitement juste et équitable à tous les membres de la Défense, notamment :

- les membres actuels ou les ex-membres des Forces canadiennes (Force régulière et Réserve) et des Cadets;
- les personnes ayant postulé pour devenir membre des FC;
- les employés civils actuels et les ex-employés civils de la Défense;
- les employés actuels ou les ex-employés des fonds non publics;
- les membres de la famille immédiate de toute personne mentionnée ci-dessus;
- les personnes travaillant pour les Forces canadiennes à la suite d'un échange ou d'un détachement.

Le Bureau de l'Ombudsman est une source directe d'information, d'orientation et d'éducation pour les hommes et les femmes œuvrant au sein du Ministère et des Forces canadiennes. Il aide les personnes à accéder aux mécanismes d'aide et de recours existants lorsqu'elles souhaitent déposer une plainte ou soulever une préoccupation. Le bureau fait également enquête sur les plaintes et agit comme tierce partie neutre dans le cadre de questions relatives au ministère de la Défense nationale et aux Forces canadiennes. Lorsque c'est nécessaire, il publie des rapports à cet égard.

Si vous avez une préoccupation concernant une question liée au Ministère ou aux Forces canadiennes et que vous êtes membre de la collectivité de la Défense, veuillez communiquer avec notre bureau. Vous pouvez être assuré que nous traiterons vos préoccupations de façon professionnelle et en toute confidentialité.



## Comment nous joindre

Il existe plusieurs façons de joindre le Bureau de l'Ombudsman; vous pouvez entre autres déposer une plainte en ligne ou téléphoner à l'une de nos préposées à l'accueil.

- **En ligne :** Pour déposer une plainte en ligne, vous pouvez remplir notre formulaire de plainte électronique sécurisé sur notre site Web, à l'adresse suivante : [www.ombudsman.forces.gc.ca](http://www.ombudsman.forces.gc.ca). Suivez les directives et nous communiquerons avec vous pour discuter de votre préoccupation.
- **Téléphone :** Téléphonnez à notre numéro sans frais et parlez à l'une de nos préposées à l'accueil. Notre numéro est simple comme tout : 1-88-88-BUDMAN (1 888 828-3626)!

Pour obtenir davantage de renseignements au sujet du Bureau de l'Ombudsman, veuillez téléphoner à notre ligne d'information générale au **(613) 992-0787** ou consultez notre site Web à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Nous sommes également disponibles pour présenter des exposés. Pour obtenir de plus amples renseignements à cet égard, veuillez communiquer avec le directeur des Communications et des Relations parlementaires au numéro suivant : **(613) 992-6962**.

# Table des matières

<b>Message de l’Ombudsman</b> .....	4
<b>Rétrospective de l’année</b> .....	6
Faits saillants .....	6
<b>Axé sur des résultats positifs</b> .....	10
Mises à jour .....	10
Rapport spécial – <i>Un long vol vers l’équité</i> .....	11
Travaux en cours .....	12
<b>Au sujet du Bureau</b> .....	16
Cheminement de votre plainte de A à Z .....	18
<b>Comité consultatif de l’Ombudsman</b> .....	19
<b>Mentions d’honneur de l’Ombudsman</b> .....	21
<b>Annexe I – Plaintes</b> .....	23
<b>Annexe II – Rapport financier : Sommaire des dépenses</b> .....	26

**Mission de l’Ombudsman**  
Apporter des changements favorables au sein de la communauté de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.





# Message de l'Ombudsman

Grâce aux efforts soutenus de l'ensemble des membres de notre bureau, mes premiers mois à titre d'Ombudsman ont été jalonnés de réalisations importantes. J'aimerais vous en présenter quelques-unes. Nous avons terminé une enquête et publié un rapport détaillé sur le cas du commandant d'aviation à la retraite Clifton Wenzel, ancien combattant décoré de la Deuxième Guerre mondiale qui s'est vu injustement refuser des prestations de retraite il y a plus de 40 ans. Nous avons reformé le Comité consultatif de l'Ombudsman. Et il est important de souligner que notre personnel a aidé plus de 1 600 membres des Forces canadiennes, employés du ministère de la Défense nationale et membres de leur famille à régler divers problèmes et questions préoccupantes au cours de la dernière année. Ces réalisations à l'échelle individuelle sont critiques, mais, compte tenu du fait qu'elles ne font pas les manchettes, on les passe très souvent sous silence. Bien entendu, il ne s'agit là que de quelques-unes de nos réalisations; nous en décrivons plusieurs autres en détail dans le présent rapport.

Huit mois après mon entrée en fonction, j'aimerais partager certaines de mes réflexions, surtout en ce qui concerne le grand nombre de visites que j'ai effectuées dans les bases des Forces canadiennes, les escadres, les écoles et les autres établissements. Ces visites servaient principalement à rencontrer informellement les membres en uniforme dans leur milieu de travail. Je leur ai parlé de nous et de ce que nous accomplissons, j'ai décrit les services que nous offrons et répondu aux nombreuses questions qu'ils avaient. Dans la grande majorité de ces rencontres, les gens étaient libres de parler franchement et ouvertement.

Au cours de l'une de mes premières visites dans les bases, des militaires stationnés à Wainwright ont parlé d'une iniquité concernant l'accès aux services médicaux. J'ai appris que des militaires servant dans des endroits isolés avaient droit à des prestations en raison de l'accessibilité réduite aux services de soins de santé; toutefois, ces prestations n'étaient pas offertes aux militaires servant à Wainwright. L'un de mes enquêteurs a rapidement examiné les faits et consulté le leadership militaire. En raison des efforts que nous avons déployés, les Forces canadiennes passent actuellement en revue la politique désuète qui est à la source de cette iniquité et tenteront d'adopter une nouvelle approche visant à déterminer les bénéficiaires des prestations.

Dans nos bases et nos escadres de partout au pays, j'ai également rencontré des gens qui étaient bien placés pour me renseigner sur certaines des questions qui ont des répercussions sur la collectivité de la Défense. Par exemple, aussi souvent que cela a été possible, j'ai rencontré des aumôniers militaires, des travailleurs sociaux, des membres du personnel du Centre de ressources pour les familles des militaires, des membres de la famille des militaires et des représentants syndicaux.

Au cours des huit derniers mois, j'ai également rencontré plusieurs parlementaires et autres intervenants qui ont un rôle important à jouer à l'égard des questions relatives à la défense. J'ai discuté avec la plupart des officiers supérieurs, de même qu'avec un certain nombre de militaires du rang et de fonctionnaires travaillant au sein du Ministère et des Forces canadiennes. Je suis heureux du solide appui que notre bureau reçoit en raison de ce que nous accomplissons et de la valeur ajoutée que nous apportons à la collectivité de la Défense.

Toutes ces rencontres furent extrêmement utiles et riches en enseignements pour moi. Je connais maintenant mieux – et de façon plus approfondie – les problèmes importants auxquels font face les membres de la collectivité de la Défense et l'institution elle-même. J'ai retenu plusieurs choses de ces rencontres et de ces visites qui ont eu lieu partout au pays.

J'ai noté d'abord que les hommes et les femmes travaillant au sein des Forces canadiennes ont fait le plein d'énergie. Ils m'ont dit qu'ils avaient l'impression de s'engager dans une nouvelle voie. Ils sont extrêmement fiers de servir leur pays. De plus, ils reconnaissent de façon générale que l'on a accompli des progrès importants au cours des dernières années, surtout en ce qui concerne les salaires et l'équipement.

Toutefois, il ne fait aucun doute qu'il existe certains points de tension critiques au sein du Ministère et des Forces canadiennes. Pratiquement partout où je me suis rendu, j'ai entendu des membres de la collectivité – militaires, membres des familles et employés civils – dire qu'ils fonctionnent aux limites de leur capacité, ou même qu'ils les dépassent. L'organisation subit sans contredit des pressions. Manifestement, cette situation se répercute sur les militaires et les employés civils. De plus, cela a des répercussions importantes sur les membres de la famille, qui doivent souvent en porter le fardeau.

J'ai pris connaissance de plusieurs préoccupations concernant le traitement accordé à nos membres de la Réserve, à qui l'on fait de plus en plus appel pour aider les Forces canadiennes à exécuter leur mandat. Certaines de ces préoccupations concernent la façon dont on traite les membres de la Réserve à leur retour de déploiements à l'étranger. On se préoccupe également des difficultés éprouvées par les réservistes qui tentent de joindre la Force régulière.

Enfin, plusieurs militaires ont déclaré que le système de règlement des griefs ne répond pas à leurs besoins. Malgré les améliorations qu'on a apportées au système, on le considère encore comme trop lent et beaucoup trop bureaucratique.

Toutes ces questions me préoccupent, et je continuerai à les surveiller étroitement.

J'aimerais terminer en formulant quelques commentaires sur nos priorités pour la prochaine période visée par le rapport. Nous continuerons de mettre l'accent sur le règlement des plaintes individuelles, élément fondamental de notre bureau. De plus, nous lancerons et clorons des enquêtes approfondies et ciblées en vue d'apporter des modifications importantes et durables.

Au cours des prochains mois, nous renforcerons également les mécanismes de suivi à l'égard des recommandations que nous avons formulées et de celles que nous formulerons à l'avenir. Je souhaite effectuer le suivi de la mise en œuvre de nos recommandations de façon ouverte et rigoureuse et, par le fait même, favoriser une plus grande imputabilité au sein de mon bureau et de l'ensemble de l'institution.

Je mentionnerai, en terminant, que toute notre équipe et moi sommes très enthousiastes face à l'année qui s'en vient. Le bureau a souvent réussi à faire changer les choses par le passé. Et nous sommes déterminés à continuer d'apporter des changements positifs à la collectivité de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.

L'Ombudsman,  
Yves Côté, c.r.



Yves Côté a été nommé Ombudsman en août 2005

# Rétrospective de l'année

## Faits saillants

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a rempli son mandat et, ce faisant, il a changé de façon positive la vie des hommes et des femmes qui travaillent au sein des Forces canadiennes (Force régulière et Réserve), des employés du Ministère et des membres de leur famille.

Au cours de l'exercice 2005-2006, le bureau a reçu 1 439 nouvelles plaintes et 75 demandes de renseignements. Pendant l'année, on a traité et fermé 1 634 dossiers, y compris de nouveaux dossiers et des dossiers qui n'avaient pas été réglés au cours des exercices précédents. Depuis la mise sur pied du bureau en 1998, les membres des Forces canadiennes, les employés du ministère de la Défense nationale et les membres de leur famille ont fait appel à ses services à plus de 10 000 reprises.

En plus de régler les plaintes individuelles, le bureau a porté son attention sur plusieurs problèmes généraux. Par exemple, en octobre dernier, l'Ombudsman a écrit à l'ancien ministre de la Défense nationale pour l'encourager fortement à mettre en œuvre deux recommandations en suspens relatives au Régime d'assurance-revenu militaire (RARM). La lettre a été affichée sur le site Web de l'Ombudsman pour tenir les clients et les intervenants au courant de la situation; elle y est encore accessible.

Pendant l'enquête sur les tireurs d'élite, qui est actuellement en cours et qui a été lancée suite à une demande de l'ex-chef d'état-major de la Défense, les enquêteurs de l'Ombudsman ont tout d'abord reçu, en réponse à leur demande, des documents fortement censurés du ministère de la Défense nationale. L'incapacité d'avoir accès à tous les renseignements pertinents a sérieusement nui au processus d'enquête et a affecté la

## Les familles d'abord

Un membre de la Force régulière a communiqué avec notre bureau concernant sa demande d'affectation à une autre base afin que sa conjointe puisse être près de sa mère malade, qui avait besoin de soins constants. Il tentait d'obtenir une mutation depuis sept mois alors que l'état de sa belle-mère se dégradait de plus en plus.

On lui a tout d'abord dit qu'il avait besoin d'un cours du Programme d'instruction; il a donc suivi et réussi ce cours. À son retour, il a remarqué son nom sur une liste d'affectations à une autre base et il a commencé à préparer le déménagement avec les membres de sa famille. Il a par la suite appris que l'emploi avait été offert à une personne qui se trouvait dans une situation plus urgente que la sienne. Il a présenté une demande de déménagement







crédibilité du bureau. L'Ombudsman est intervenu vigoureusement auprès du ministre de la Défense nationale et de l'ex-ministre, et, à la suite de longues discussions, un changement important et positif a eu lieu. Au bout du compte, le ministre a émis une Directive autorisant le bureau à avoir accès aux renseignements requis et facilitant l'accès à d'autres types de renseignements à l'avenir.

En novembre, l'Ombudsman a publié un rapport intitulé *Un long vol vers l'équité*, dans lequel il recommandait que M. Clifton Wenzel, qui a pris sa retraite de l'Aviation royale du Canada en 1961, après plus de 20 ans de service militaire, soit indemnisé le plus rapidement possible au motif qu'on avait injustement refusé de lui verser une pension. En plus d'avoir attiré une attention considérable des médias, les recommandations formulées dans le rapport ont reçu l'appui de l'ancien ministre. En mars, l'Ombudsman a fait valoir au nouveau ministre de la Défense nationale, l'honorable Gordon O'Connor, la nécessité de mettre immédiatement en œuvre les recommandations contenues dans ce rapport.

Depuis la nomination de l'Ombudsman en août 2005, celui-ci s'est surtout intéressé à rencontrer les membres des Forces canadiennes et les employés du ministère de la Défense nationale partout à travers le pays. De sa nomination jusqu'à la fin du mois de mars, il s'est rendu dans les bases militaires, les escadres et les installations de Halifax, Shearwater, Bagotville, Valcartier, St-Jean, Edmonton, Cold Lake, Wainwright, Kingston, Petawawa, Shilo, Portage-la-Prairie et Winnipeg. Au cours de ces visites, l'Ombudsman a eu l'occasion de constater *de visu* le travail accompli par les femmes et



## VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

imprévu qui, même si elle était bien étayée, a été rejetée au motif qu'il n'y avait aucun poste disponible qui convenait à ce membre des FC. Enfin, il a demandé d'être considéré pour un poste ouvert à la base, a appris qu'il était le meilleur candidat, mais n'a cependant pas obtenu l'emploi parce que, comme il l'a par la suite appris, on avait choisi un candidat exerçant déjà ce métier spécialisé.

L'enquêteur a discuté avec le gestionnaire de carrière du militaire, qui a reconnu que, dans le cas d'un déménagement imprévu, la demande de déménagement était légitime. Toutefois, peu de postes étaient disponibles, et on avait accordé la priorité à une demande plus urgente. De plus, le poste local avait été offert à une personne spécialisée dans ce métier. Le gestionnaire de carrière a également révélé qu'il avait tenté, en vain, d'« emprunter » un poste à l'autre base pendant une année.

L'enquêteur a offert de chercher un poste disponible sur le site Web de la période active des affectations, et le gestionnaire de carrière a accepté de muter le militaire si l'on trouvait un emploi pour lui. Le jour suivant, l'enquêteur a trouvé un poste vacant qui convenait au militaire, et le gestionnaire de carrière qui en était responsable a accepté de le « prêter ». Un mois après avoir communiqué avec nous, le militaire a appris qu'il serait muté dans quelques semaines.

La coopération des deux gestionnaires de carrière a amélioré une situation familiale qui se détériorait a permis l'élaboration d'une solution qui convenait à toutes les parties concernées.



les hommes en uniforme du Canada et de discuter avec eux de façon informelle de leurs préoccupations. Il a également pu rencontrer des membres clés de la famille militaire étendue – notamment des aumôniers, des travailleurs sociaux, des spécialistes de soins de santé, des membres du personnel du Centre de ressources pour les familles des militaires et des représentants syndicaux – pour comprendre davantage le travail qu'ils font et les problèmes auxquels ils font face.

Au cours des huit derniers mois, l'Ombudsman a également déployé des efforts pour renforcer les relations sur plusieurs fronts; il a notamment rencontré les ministres de la Défense nationale, le chef d'état-major de la Défense, le sous-ministre de la Défense nationale, la plupart des cadres supérieurs civils et des officiers supérieurs des Forces canadiennes, les membres du Conseil des Forces armées, des députés fédéraux (notamment les porte-parole de l'opposition en matière de défense, provenant de tous les partis) et les ombudsmans provinciaux du Manitoba et de la Nouvelle-Écosse.

Au cours de l'automne, l'Ombudsman a reconstitué le Comité consultatif de l'Ombudsman en y ajoutant cinq nouveaux membres : Colleen Calvert, directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires de Halifax; Clare Lewis, c.r., ancien Ombudsman de l'Ontario; la Capitaine Ève Mallette, de l'Académie canadienne de la Défense; l'Adjudant-chef Mike Nassif, adjudant-chef du Commandement du groupe des Ressources humaines – Militaires; et Nathalie Des Rosiers, doyenne de la Section de droit civil de l'Université d'Ottawa. En mars 2006, Bill Tanner s'est joint au Comité, qui comprend donc maintenant dix membres. Le Lieutenant-général (à la retraite) Michael Caines en est le président.

## VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

### Un bébé dans les bras

Une membre de la Réserve, qui venait d'être affectée dans une région éloignée avec la Force régulière, a communiqué avec notre bureau. Elle demandait une mutation temporaire vers son ancienne base.

Elle avait un enfant de 15 mois, et son mari, un membre de la Force régulière, était en formation à l'extérieur. Le personnel de recrutement avait indiqué qu'il tiendrait compte de sa situation. Toutefois, on l'a affectée dans une région éloignée, affectation qui devait commencer quatre mois avant le retour de son mari. Les responsables de la chaîne de commandement de son ancienne unité ont proposé qu'elle se rende à sa nouvelle base et qu'elle obtienne la permission d'occuper un emploi en attendant l'instruction à son ancienne unité, jusqu'au retour de son mari. Cette permission lui a été refusée. On lui a plutôt dit de vendre sa maison et de déménager avec son enfant ou de demander une libération volontaire.

Un enquêteur de l'Ombudsman a communiqué avec les responsables de la chaîne de commandement de la nouvelle base, qui ont déclaré que la militaire devait passer un cours de qualification de soldat avant de commencer une formation sur le métier. Toutefois, le sergent-major régimentaire (SMR) de son ancienne unité a indiqué que la formation était également disponible à cette unité. Le SMR a accepté de prendre des dispositions afin que la militaire puisse suivre la formation à son ancienne unité et a même accepté de l'employer jusqu'au commencement de son cours initial de formation. Malgré cela, les responsables de la nouvelle base lui refusaient toujours l'autorisation de revenir à son ancienne unité.

L'enquêteur a donc communiqué avec le bureau du commandant de la base et lui a expliqué, entre autres, que, si la membre devait déménager, le MDN devrait payer des allocations pour la garde de l'enfant, 24 heures sur 24 pendant quatre mois, ce qui totaliserait 27 000 \$. L'enquêteur a ajouté que l'enfant montrait déjà des signes selon lesquels il était affecté par l'absence de ses parents. Le

En novembre, les membres du Comité se sont réunis pendant deux jours pour discuter entre autres des activités et des enquêtes, de la sensibilisation et du processus relatif aux mentions d'honneur de l'Ombudsman. L'ancien ministre de la Défense nationale et le vice-chef d'état-major de la Défense ont également rencontré les membres du Comité et ont discuté avec eux de leurs observations. Le 30 mars, le Comité s'est réuni de nouveau pour discuter, entre autres, des priorités stratégiques et du plan de communication à long terme du bureau de l'Ombudsman et de certaines des enquêtes en cours.

Le personnel du bureau de l'Ombudsman a également participé à plusieurs initiatives importantes au cours de la dernière année en vue de renforcer le bureau de façon générale; il a notamment participé à l'élaboration, orchestrée par le groupe des Opérations, d'un programme de formation exhaustif de quatre semaines à l'intention des nouveaux enquêteurs (la première série a commencé en mars); à l'amélioration et à la mise en œuvre d'un programme de perfectionnement professionnel (comprenant la tenue de conférences régulières sur l'apprentissage); à un examen administratif, coordonné par les Services juridiques, visant à évaluer les politiques et les procédures du bureau à l'égard de la sécurité et de la gestion de l'information; et au parachèvement d'une évaluation du milieu de travail, qui a été lancée par un enquêteur du groupe des Opérations.



Membres du Comité consultatif participant à une réception en novembre 2005

commandant de la base par intérim a accepté de muter la militaire vers son ancienne unité jusqu'au commencement de son cours initial de formation et a confirmé la décision par écrit la même journée. L'affectation était immédiatement en vigueur.

La chaîne de commandement supérieure a reconnu qu'on devait ne ménager aucun effort afin de répondre aux besoins des familles et que la vie de famille et les besoins des Forces canadiennes peuvent être compatibles. En renversant la décision prise à un niveau inférieur, la chaîne de commandement a empêché une famille militaire de vivre une séparation.



# Axé sur des résultats positifs

En plus de traiter et de fermer plus de 1 600 dossiers en 2005-2006, le bureau de l'Ombudsman a réalisé des progrès importants à l'égard de plusieurs enquêtes et dossiers majeurs au cours de la dernière année.

## Mises à jour

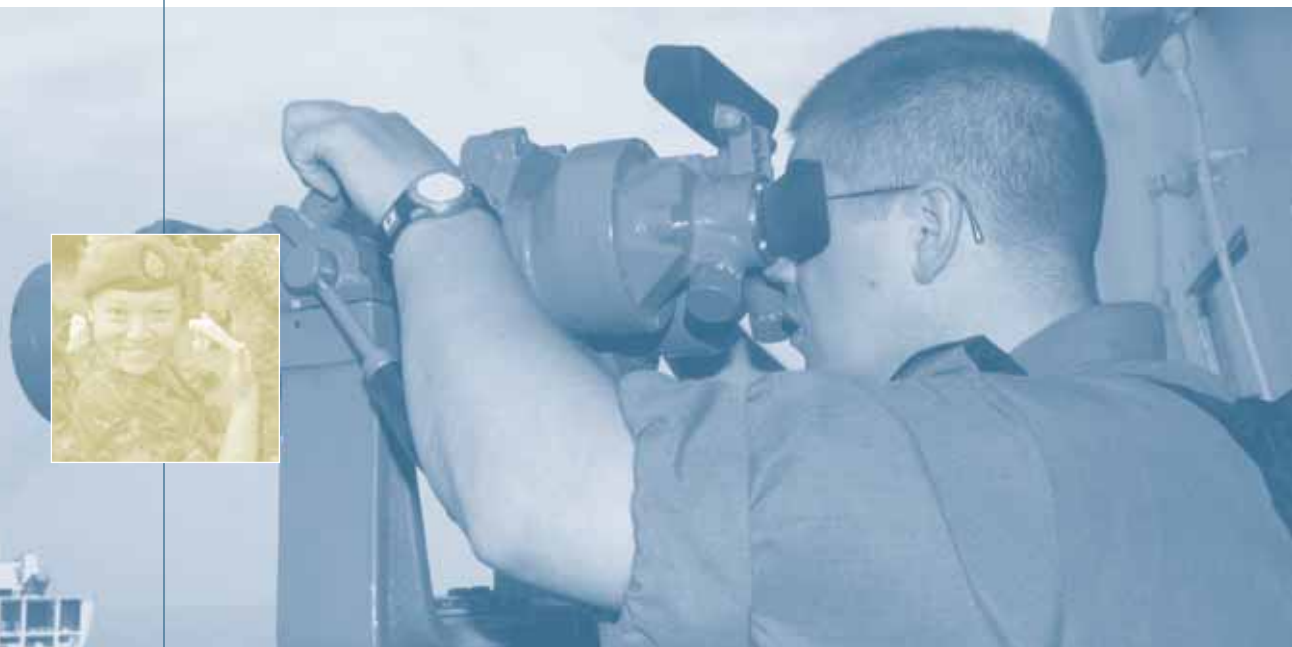
### **Une tache sur l'histoire : Plaintes concernant les essais d'agents chimiques**

Au printemps 2004, après la présentation d'un rapport spécial du bureau de l'Ombudsman au ministre, le gouvernement a créé le Programme de reconnaissance des expériences de guerre chimique pour indemniser les anciens combattants des Forces canadiennes qui ont servi de sujets dans le cadre d'essais d'agents de guerre chimiques de 1941 au milieu des années 70. Toutefois, on a fait face à des difficultés lorsque des anciens combattants sont décédés sans avoir rédigé de testament valide : leur veuve ou leur premier bénéficiaire n'était pas admissible à une indemnisation en vertu des lignes directrices originales du programme.

Les enquêteurs ont travaillé avec les représentants du groupe des Ressources humaines – Militaires pour corriger cette iniquité. À la suite de ces efforts, on a modifié les critères du programme afin que puissent devenir admissibles les demandes présentées « par un adulte sans salaire qui vivait normalement avec l'ancien combattant au moment du décès de ce dernier ». Les membres de la famille qui ne satisfaisaient pas auparavant aux critères du programme reçoivent maintenant la reconnaissance et les indemnités auxquelles ils ont droit. En fait, 43 veuves et autres membres de la famille ont maintenant reçu, à titre gracieux, un paiement forfaitaire non imposable pouvant aller jusqu'à 24 000 \$.

La responsabilité qu'a votre bureau d'améliorer les conditions de service des membres des Forces canadiennes est rassurante.

– *Un brigadier-général en service*



## Traitement des blessés et des invalides

En août 2003, le bureau de l'Ombudsman a produit un rapport spécial intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des Forces canadiennes*. Le rapport contenait cinq recommandations, dont trois ont été mises en œuvre. Les deux autres recommandations ont trait à des préoccupations relatives à la déduction compensatoire des prestations d'invalidité versées par Anciens Combattants Canada en vertu de la *Loi sur les pensions*. Dans l'une des deux recommandations toujours en suspens, on demande de prendre des mesures, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, en vue de modifier le règlement régissant la déduction compensatoire; dans la dernière recommandation, on demande de rembourser les anciens combattants qui ont été assujettis à la clause relative à la déduction compensatoire après le 27 octobre 2000.

Le ministre de la Défense nationale de l'époque a approuvé toutes les recommandations formulées dans le rapport, tout comme le Comité permanent de la Défense nationale et des Anciens combattants. En fait, les membres du Comité ont adopté une motion à l'unanimité, implorant « le ministre de la Défense nationale et le gouvernement d'accepter immédiatement les recommandations formulées et d'y donner suite. » Malheureusement, on attend toujours la mise en œuvre de mesures concrètes.

Le 26 octobre, l'Ombudsman a envoyé à l'ancien ministre de la Défense nationale une lettre dans laquelle il exprimait des préoccupations profondes concernant le retard à l'égard de la mise en œuvre des deux dernières recommandations. Cette lettre a été affichée sur le site Web du bureau pour tenir la collectivité de la Défense au courant de la situation. Le 16 mars 2006, l'Ombudsman a soulevé la question auprès du ministre de la Défense, Gordon O'Connor. Le bureau continuera à déployer des efforts soutenus afin que ces dernières recommandations soient mises en œuvre le plus rapidement possible.

## Rapport spécial – Un long vol vers l'équité

En novembre, l'Ombudsman a publié un rapport spécial intitulé *Un long vol vers l'équité* qui explique en détail la bataille qu'a menée le commandant d'aviation à la retraite Clifton Wenzel pendant 44 ans en vue de réclamer une pension militaire – et d'obtenir justice. M. Wenzel a quitté l'Aviation royale du Canada en 1961, après plus de 20 ans de service (comprenant pas moins de 47 missions de combat au cours de la Deuxième Guerre mondiale) ; toutefois, il n'avait pas atteint l'âge de la retraite obligatoire pour son grade. À l'époque, la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* stipulait qu'il avait le droit d'obtenir un remboursement des cotisations qu'il avait versées dans le cadre du régime de retraite. Elle précisait également qu'il pouvait obtenir une pension réduite si l'on jugeait qu'il s'agissait là d'une question d'intérêt public. Il a présenté une demande de pension réduite, mais on lui a uniquement accordé le remboursement de ses cotisations.



**Vous méritez tous  
les « mercis »  
et toutes les  
« félicitations »  
que vous recevez!  
J'ai poussé mes  
lectures un peu  
plus loin... et j'ai pu  
constater à quel  
point votre bureau  
vient en aide aux  
personnes comme  
ma mère et moi.  
– *La fille d'un ancien  
combattant***

En mai 2005, l'ancien ministre de la Défense nationale a transmis ce dossier au bureau afin qu'il fasse enquête. Dans le rapport final, on concluait que les autorités militaires avaient laissé tomber M. Wenzel. On a conclu qu'on avait pris la décision de ne pas accorder à l'ancien combattant décoré une pension réduite à la suite d'un processus inéquitable, et l'Ombudsman a recommandé que M. Wenzel soit indemnisé « le plus rapidement possible » pour la pension qu'on lui a injustement refusée. Même si le gouvernement précédent avait convenu que M. Wenzel avait été traité injustement, il n'a pas été indemnisé avant les élections de janvier 2006.

L'Ombudsman a discuté de ce dossier avec le ministre de la Défense Gordon O'Connor en mars 2006 et lui a demandé d'examiner cette question le plus rapidement possible.

## Travaux en cours

### Exposition environnementale (Guerre du Golfe de 1991)

Le bureau de l'Ombudsman a lancé une enquête approfondie à la suite d'une plainte déposée par un officier du premier Régiment du génie (1 RG) des Forces canadiennes à la retraite, qui a servi au Koweït après la Guerre du Golfe de 1991. Le plaignant a exprimé des préoccupations concernant la santé à long terme des soldats ayant servi sous son commandement pendant ce déploiement.

L'enquête visait non pas à prouver ou à réfuter l'authenticité des préoccupations relatives à la santé soulevées par les membres du 1 RG, mais plutôt à évaluer le caractère adéquat ou non de la réaction des Forces canadiennes face à ces préoccupations.

Dans le cadre de son enquête, le bureau a réussi à communiquer avec 251 des 320 anciens combattants qui faisaient initialement partie du 1 RG. Ces membres actuels et ces ex-membres des Forces canadiennes ont été informés du but et de la portée de l'enquête, et on leur a demandé de fournir des renseignements sur leur état de santé actuel, de même que sur la façon dont les Forces canadiennes les ont traités s'ils ont exprimé des préoccupations.

À la fin de la période visée par le rapport 2005-2006, on était sur le point de terminer l'enquête. On s'attend à ce que le rapport final soit publié au printemps 2006.

## Inapte au service, vous dites?

Un plaignant a allégué avoir été libéré de façon inadéquate par les Forces canadiennes. Il a déposé un grief relativement à la décision de le libérer et a accepté un règlement à l'amiable qui lui permettait de se réenrôler assez longtemps pour être en mesure de terminer les 20 années de service ouvrant droit à pension, sous réserve qu'il satisfasse à tous les critères d'enrôlement habituels. Toutefois, lorsque le plaignant a présenté de nouveau sa candidature, les responsables du Groupe de recrutement des Forces canadiennes (GRFC) Borden l'ont avisé qu'il ne rencontrait pas les normes médicales applicables. Le plaignant ne comprenait pas pourquoi





## Systeme de recrutement

Au cours des sept dernières années, le système de recrutement des Forces canadiennes a constitué l'un des enjeux prioritaires préoccupant la collectivité de la Défense. Pour cette raison, le bureau de l'Ombudsman a entrepris un examen du système à l'automne 2004. Au cours de cet examen, on a mis l'accent sur l'équité du processus de recrutement, *de la campagne de promotion à l'enrôlement*, du point de vue d'un candidat éventuel. On n'a pas évalué l'aptitude physique ni les normes de scolarité requises pour s'enrôler dans les Forces canadiennes.

Le bureau a choisi d'examiner de façon approfondie 301 plaintes reçues de 2003 à 2005. Ces plaintes faisaient état de plusieurs problèmes systémiques éventuels dans le cadre du processus de recrutement et de sélection des Forces canadiennes, notamment :

- le manque de sensibilité de certains recruteurs à l'égard des candidats;
- des retards excessifs dans le processus de recrutement, surtout en ce qui concerne les parties du processus liées à l'évaluation médicale et aux contrôles de sécurité accrus;
- des difficultés éprouvées à l'égard de la procédure de mutation entre la Réserve et la Force régulière et vice versa;
- un manque de cohérence dans l'application de mesures incitatives ou de primes offertes aux recrues éventuelles de certains groupes professionnels militaires.

Les membres de l'équipe d'enquête ont interrogé environ 250 personnes, dont 35 avaient déposé des plaintes. De même, ils ont parlé au personnel du Quartier général du Groupe du recrutement des Forces canadiennes, de 18 centres de recrutement militaire et de diverses unités de la Force régulière et de la Réserve, notamment le Quartier général opérationnel, le Quartier général de la Milice et le Quartier général de la Réserve navale. Les enquêteurs ont également consulté plusieurs organismes à l'extérieur des Forces canadiennes en vue d'analyser leur processus de recrutement.

À l'heure actuelle, le bureau passe en revue et analyse les faits recueillis et les combine dans un rapport. On s'attend à ce que l'Ombudsman publie le rapport final au cours des prochaines semaines.

## VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

On l'avait jugé inapte et a demandé au Directeur - Administration et gestion des ressources (Carrières militaires) (DAGRMC) d'examiner son dossier. Le DAGRMC l'a avisé que, comme le processus de règlement de grief s'était soldé par une entente à l'amiable, on ne pouvait prendre aucune autre mesure.

Après avoir passé en revue les documents contenus dans le dossier, un enquêteur du Bureau de l'Ombudsman a rencontré le plaignant et a discuté du dossier avec le personnel médical du GRFC Borden. Les membres du personnel ont accepté de réévaluer le dossier et ont déclaré qu'une décision différente était envisageable. Après que le bureau l'eût encouragé à le faire, l'ex-militaire a fourni des

renseignements médicaux à jour, et on a traité la nouvelle demande de réenrôlement.

L'enquêteur a par la suite facilité la transmission de plusieurs appels téléphoniques et courriels entre l'ex-militaire, son médecin, les responsables du GRFC Borden et le DAGRMC. On a offert au plaignant un poste au sein des Forces canadiennes et un nouvel enrôlement près de trois ans après l'avoir libéré de façon inadéquate. Le plaignant et les membres de sa famille ont été ravis de pouvoir remettre les pendules à l'heure.

**J'aimerais  
vous remercier  
personnellement  
d'avoir examiné  
mon dossier et  
accompli tout ce  
travail pour régler  
mon problème.  
Dans cette affaire,  
j'ignore ce que  
j'aurais fait sans  
votre aide. Enfin,  
on s'occupe de  
tout – de ma  
libération à mes  
avantages sociaux.**

*– Un ancien  
membre des Forces  
canadiennes*

### **Enquête sur les tireurs d'élite**

À la demande de l'ex-chef d'état-major de la Défense, l'Ombudsman a accepté de mener une enquête sur une série de plaintes déposées par le père d'un ancien soldat des Forces canadiennes qui a servi comme tireur d'élite auprès du 3<sup>e</sup> Bataillon du Princess Patricia's Canadian Light Infantry (PPCLI) au cours de l'opération Apollo, qui s'est déroulée en Afghanistan en 2002.

Le père allègue que son fils et d'autres tireurs d'élite ont reçu un soutien inadéquat, ont été ostracisés et traités injustement par leurs pairs et leur chaîne de commandement et n'ont pas obtenu une reconnaissance suffisante pour leur service exemplaire. On prétend également que ce traitement injuste a eu des effets négatifs sur les tireurs d'élite, qui souffrent notamment du syndrome de stress post-traumatique.

Au cours de l'examen, les enquêteurs ont principalement cherché à déterminer si les tireurs d'élite avaient été traités de façon équitable et si on les avait préparés et formés de façon adéquate avant le déploiement. Le bureau examine également le traitement et le soutien qu'ont reçus les tireurs d'élite pendant la mission et après celle-ci, de même que la reconnaissance qu'ils ont obtenue pour leurs services.

Comme on le souligne ailleurs dans ce rapport, le bureau a tout d'abord reçu, au cours de l'enquête, des documents fortement censurés du ministère de la Défense nationale, en réponse aux demandes de renseignements. Cette situation a retardé l'enquête de façon significative et a soulevé de sérieuses questions quant à la capacité du bureau de remplir son mandat. À l'automne 2005, l'Ombudsman a soulevé la question auprès de l'ancien ministre de la Défense, qui a par la suite émis une Directive ministérielle dans laquelle il autorisait le bureau à avoir accès aux renseignements requis et énonçait les procédures qui faciliteront l'accès à l'avenir.

On s'attend à ce que le rapport final soit publié à l'été 2006.





### Traumatismes liés au stress opérationnel III

Le 5 février 2002, le Bureau de l'Ombudsman a publié un rapport sur le traitement systémique des membres des Forces canadiennes atteints du syndrome de stress post-traumatique. Le rapport mettait l'accent sur la façon dont les Forces canadiennes avaient traité le Caporal Christian McEachern, jeune soldat et ex-membre du 1<sup>er</sup> Bataillon du PPCLI, chez qui on a diagnostiqué le syndrome de stress post-traumatique à l'automne 1997 et qui a été libéré en juillet 2001. Le rapport initial comprenait 31 recommandations visant à aider les Forces canadiennes à améliorer la façon dont elles traitaient les militaires atteints de traumatismes liés au stress opérationnel. Les Forces canadiennes ont accepté la plupart de ces recommandations, de façon intégrale ou partielle.

Dans le cadre d'un rapport de suivi publié neuf mois plus tard, on a examiné les progrès réalisés relativement à l'amélioration du bien-être de militaires souffrant du syndrome de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel. Le bureau a continué de suivre ce dossier, et on a entrepris un examen approfondi sur cette question à l'été 2005. Des enjeux comme le soutien des membres de la famille, le manque de communication de plus en plus important perçu entre la chaîne de commandement et les fournisseurs de soins, et la coordination des activités relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel à l'échelle nationale exigeaient la tenue d'un examen approfondi. On a donc lancé une autre enquête pour effectuer le suivi. On s'attend à terminer cette enquête à l'été et à publier le rapport final à l'automne 2006.



Enquêteurs  
au travail



# Au sujet du Bureau



Préposée à l'accueil

Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en juin 1998, principalement à la suite de recommandations découlant de la Commission d'enquête sur la Somalie; il s'agit d'un organe d'enquête indépendant et neutre servant la communauté militaire du Canada. Le bureau déploie des efforts soutenus pour apporter un changement réel et positif en encourageant l'équité, la reddition de comptes et l'ouverture au sein des Forces canadiennes et du ministère de la Défense nationale.

L'Ombudsman est désigné par décret du gouverneur en conseil pris sous l'article 5 de la *Loi sur la défense nationale*. Les pouvoirs du bureau découlent des Directives ministérielles et des Directives et ordonnances administratives de la Défense qui les accompagnent.

## Structure

Le bureau compte environ 50 employés, qui travaillent dans cinq divisions : Opérations, Services juridiques, Communications, Services ministériels et Ressources humaines. Le groupe des Opérations se compose de l'Accueil, des Enquêtes générales et de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO). De plus, lorsque le bureau a besoin de conseils supplémentaires sur des initiatives ou des recommandations, il se tourne vers le comité consultatif de l'Ombudsman, dont les membres possèdent une grande expertise à l'égard des questions militaires et juridiques et du règlement de différends.

Quelque 25 employés (préposées à l'accueil et enquêteurs) assument les principales fonctions du bureau. Ensemble, ils possèdent une extraordinaire expertise. Parmi ces personnes, on trouve d'anciens agents de police locaux et nationaux, d'ex-officiers militaires, y compris un ex-adjutant-chef des Forces canadiennes, et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration. De plus, le bureau peut compter sur les services d'un conseiller spécial pour chaque élément militaire – un ancien brigadier-général (Force aérienne), un ancien premier maître de 1<sup>re</sup> classe de formation (Marine) et un ancien colonel (Armée).

## VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

### Partir du mauvais pied

Un membre de la Force régulière en service depuis huit ans a demandé une libération volontaire pour déménager dans une autre province et obtenir la garde de son jeune enfant. Comme ce militaire devait prendre un emploi civil deux mois plus tard, il espérait obtenir sa libération dans un délai de sept semaines.

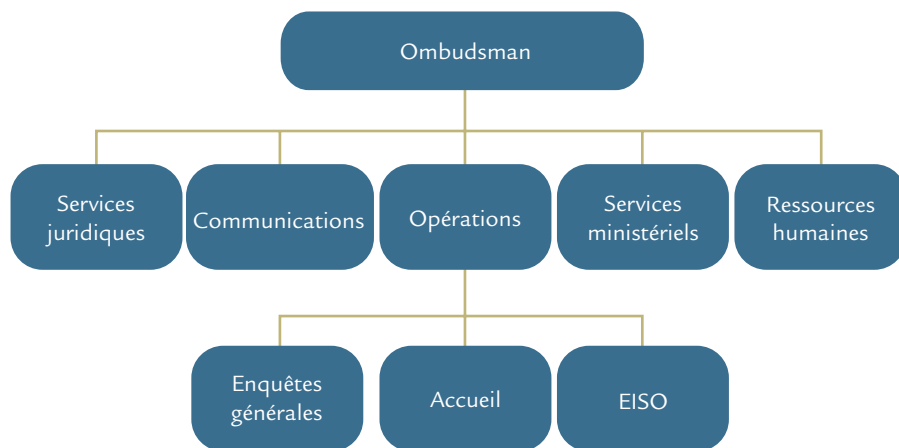
Le processus a mal commencé. Après que l'unité eut pris plus de six semaines pour télécopier les documents du militaire au gestionnaire de carrière, le militaire a demandé notre aide pour obtenir rapidement sa libération et lui éviter de perdre son emploi civil.

Parce que les circonstances l'exigeaient, un enquêteur de l'Ombudsman a parlé au gestionnaire de carrière, qui a déclaré qu'il ne pouvait pas justifier une libération pour motifs personnels sans recevoir tout d'abord une lettre d'un travailleur social qui fournissait des détails importants et une lettre de l'employeur

éventuel qui confirmerait le fait que le militaire perdrait l'emploi offert s'il n'obtenait pas sa libération à une date précise. L'employeur éventuel a immédiatement envoyé son offre d'emploi par courriel à l'enquêteur et au gestionnaire de carrière; toutefois, ce dernier a mentionné que la lettre ne satisfaisait pas aux critères relatifs à la recommandation d'une libération rapide.

Il est rapidement devenu évident que le plaignant ne pouvait plus invoquer l'offre d'emploi pour justifier sa libération rapide et il s'est attaché à recueillir des documents en vue d'étayer une libération pour des motifs personnels, puisqu'il devait assumer des responsabilités liées à la garde de son enfant.

Un médecin a fourni une lettre dans laquelle il énonçait que le stress associé à la non-libération du membre des FC avait exacerbé son niveau de stress, qui avait déjà fait l'objet d'un suivi médical. Le médecin a fait valoir que l'on devrait tenir compte de cette situation au moment d'examiner la question.



## Processus d'enquête

Le processus de règlement des plaintes commence lorsqu'une préposée à l'accueil reçoit une plainte ou une demande de renseignements. De façon générale, la préposée à l'accueil renvoie la personne à la ressource appropriée ou achemine la plainte aux Enquêtes générales ou à l'EISO. La préposée à l'accueil peut également faire enquête pour tenter de régler le problème de façon informelle au plus bas niveau possible. Les responsables des Enquêtes générales traitent les plaintes individuelles découlant souvent de circonstances qui exigent un règlement rapide. Les enquêteurs ont recours, dans la mesure du possible, à des techniques alternatives de règlement des conflits pour trouver des solutions qui satisfont les deux parties. Lorsqu'ils n'arrivent pas à régler la situation, ils peuvent formuler des recommandations à l'intention de cadres supérieurs, recommandations qui peuvent être rendues publiques. Les dossiers qui retiennent l'attention du public, qui semblent suggérer l'émergence de nouveaux enjeux et qui pourraient avoir de vastes répercussions systémiques sont assignés à l'EISO, laquelle est également responsable de mener des enquêtes sur des questions envoyées directement à l'Ombudsman par le ministre de la Défense nationale ou par des cadres supérieurs du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

**Vision de l'Ombudsman**  
 Indépendants et impartiaux, nous nous consacrons au traitement équitable de tous.

L'enquêteur a télécopié la lettre au gestionnaire de carrière, qui a mentionné que cela suffirait. Par la suite, il a toutefois déclaré que le directeur par intérim avait également besoin du rapport d'un travailleur social. Celui-ci a accepté de rencontrer le militaire immédiatement et de produire rapidement le rapport, lequel a été télécopié au gestionnaire de carrière. Moins d'une journée après avoir reçu le rapport, le directeur par intérim a autorisé la libération immédiate du membre des FC.

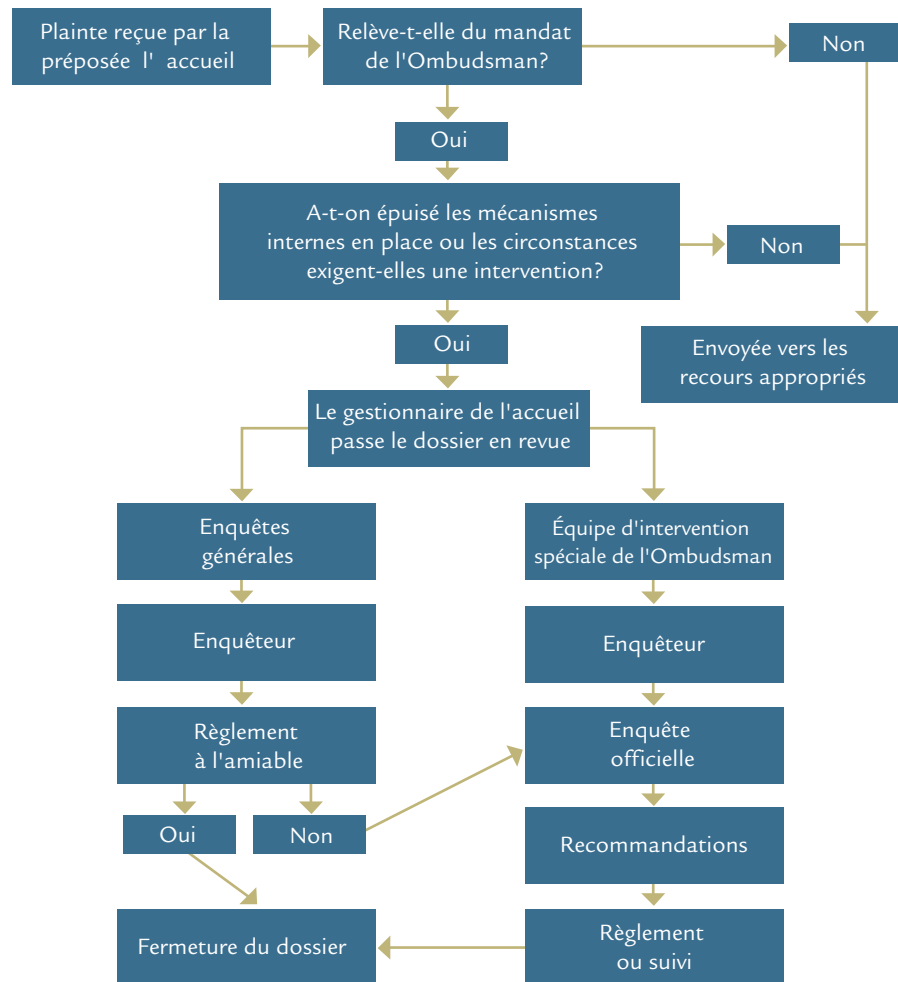
À la suite de l'intervention de notre bureau et avec l'aide du gestionnaire de carrière, qui a veillé à ce que les directeurs des carrières militaires accordent la priorité aux motifs personnels invoqués dans la demande de libération du militaire et qu'ils les comprennent bien, le militaire a été libéré moins de deux semaines après la date qu'il avait tout d'abord demandée.





Personnel du bureau de l'Ombudsman

## Cheminement de votre plainte de A à Z



# Comité consultatif de l'Ombudsman



L'automne dernier, l'une des principales priorités de l'Ombudsman consistait à reconstituer et à améliorer le Comité consultatif de l'Ombudsman. Formé de dix bénévoles ayant une expertise et des connaissances spécialisées, le Comité fournit une orientation et des conseils stratégiques à l'Ombudsman et au bureau. Il agit également comme un comité de rétroaction sur les initiatives ou les recommandations qu'examine l'Ombudsman.

Le Lieutenant-général (à la retraite) Michael Caines a accepté de présider le Comité et il aide l'Ombudsman à établir la nouvelle voie à suivre. MM. Thomas Hoppe et Mike Spellen et le Brigadier-général P.L. Brennan – qui sont tous des membres actuels ou d'ex-membres des Forces canadiennes – ont accepté de demeurer membres du Comité.

Plusieurs nouveaux membres possèdent un savoir riche et des perspectives uniques, qu'ils partagent avec le Comité. Ce dernier comprend notamment les personnes suivantes :

- l'Adjudant-chef Mike Nassif et la Capitaine Ève Mallette, qui servent actuellement dans les Forces canadiennes. L'Adjudant-chef Nassif est l'adjudant-chef du sous-ministre adjoint des Ressources humaines – Militaires, tandis que la Capitaine Mallette, qui est stationnée à Saint-Jean (Québec), travaille au sein de l'Académie canadienne de la Défense;



**Mission de  
l'Ombudsman  
Apporter des  
changements  
favorables au sein  
de la communauté  
de la Défense, car  
les gens que nous  
servons nous  
tiennent à cœur.**

- M<sup>me</sup> Colleen Calvert, à titre de directrice exécutive du Centre de ressources pour les familles des militaires de Halifax, fournit aux membres du Comité et à l'Ombudsman d'importants renseignements relatifs aux préoccupations des membres de la famille de militaires en service;
- M<sup>e</sup> Nathalie Des Rosiers, doyenne de la Section de droit civil de l'Université d'Ottawa, et Me Clare Lewis, c.r., ancien Ombudsman de l'Ontario, sont en mesure, en raison de leur connaissance du milieu juridique et de l'univers des ombudsmans, de contribuer de façon significative aux délibérations du Comité;
- M. William Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale, a joué un rôle critique en ce qui a trait à l'obtention d'une reconnaissance et d'une indemnisation de la part du gouvernement du Canada pour les milliers d'anciens combattants qui ont participé aux essais d'agents chimiques à Suffield et à Ottawa au cours de la guerre et après celle-ci.

Depuis octobre dernier, les membres du Comité ont travaillé avec diligence et générosité pour aider l'Ombudsman et le bureau à remplir leur mandat. Ils ont fourni des vues et des conseils sur les priorités de l'Ombudsman pour 2006, les priorités opérationnelles générales du bureau, le plan de communication stratégique à long terme et la vision, et les critères généraux relatifs à la Mention de l'Ombudsman pour l'éthique, qui sera remise un peu plus tard au cours de l'année.

Pendant que l'Ombudsman continue d'établir un plan ambitieux pour le bureau – notamment en ce qui concerne l'identification des questions systémiques qui méritent une attention particulière et le besoin de mettre l'accent sur une sensibilisation et une connaissance accrues du bureau au sein de la collectivité de la Défense – le Comité consultatif de l'Ombudsman veillera à ce que ce dernier dispose de l'information et des renseignements nécessaires à sa réussite. On demandera également aux membres du Comité de jouer un rôle plus important à l'égard des projets spéciaux et d'agir à titre de champions du bureau.

## Ce qui est à moi est à nous et ce qui est à vous est...

Un membre des Forces canadiennes, qui a été libéré en 2002, a décidé de réclamer ses indemnités de réinstallation l'année suivante. Toutefois, le Directeur – Rémunération et avantages sociaux (DRAS) et les spécialistes des services de réinstallation ne croyaient pas qu'il rencontrait deux critères spécifiques : celui concernant l'état matrimonial et celui portant sur le droit de propriété de la résidence vendue. Après s'être vu refuser une partie de ses avantages sociaux liés à l'achat et à la vente d'une résidence, il s'est tourné vers notre bureau pour obtenir de l'aide.

L'enquêteur de l'Ombudsman a rencontré les représentants du DRAS en vue de déterminer pourquoi ils avaient rejeté la demande du militaire. Ils croyaient en fait que ce dernier n'avait pas de droit légal sur la résidence, laquelle était uniquement au nom de sa conjointe de fait; de plus, la relation qu'ils entretenaient durait





# Mentions d'honneur de l'Ombudsman

Les Mentions d'honneur de l'Ombudsman pour l'éthique et pour la résolution de plaintes reconnaissent le dévouement exemplaire à l'égard des valeurs axées sur l'intégrité, l'honnêteté, l'équité et l'ouverture, de même que des compétences exceptionnelles en règlement de problèmes et en résolution de plaintes. Compte tenu des récentes élections fédérales et du calendrier parlementaire connexe, la cérémonie des Mentions d'honneur de cette année aura lieu en juin, et on en fera mention dans le prochain rapport annuel de l'Ombudsman.

De façon générale, au printemps 2006, l'Ombudsman, en collaboration avec le Comité consultatif de l'Ombudsman, a passé en revue les Mentions d'honneur du bureau, notamment en ce qui concerne la vision des prix, les critères de sélection, le programme de marketing et le processus général relatif aux Mentions d'honneur. Il est important de souligner que l'Ombudsman et les membres de son Comité consultatif établiront une nouvelle vision pour les Mentions d'honneur du bureau de façon à s'assurer qu'elles reconnaissent les gestes qui permettent au bureau de remplir son mandat. On annoncera les nouveaux critères d'admissibilité aux Mentions d'honneur à l'été 2006. Des renseignements pertinents paraîtront sur notre site Web ([www.ombudsman.forces.gc.ca](http://www.ombudsman.forces.gc.ca)) dans les semaines à venir.

## VOS RÉUSSITES SONT AUSSI LES NÔTRES

depuis moins d'un an. Par conséquent, ils ne croyaient pas que le militaire avait droit aux coûts associés à la vente de cette résidence.

On définit une résidence principale comme une résidence dont un membre des FC ou une personne à sa charge est propriétaire. L'enquêteur a donc déterminé que le militaire aurait satisfait aux exigences relatives aux unions de fait s'il avait pris en charge les enfants de sa conjointe. Comme c'était le cas, et que cette dernière était par conséquent considérée comme une personne à charge, le membre avait droit aux avantages sociaux qu'il revendiquait.

Les renseignements ont été portés à l'attention du DRAS. Même si ses représentants n'étaient pas d'accord avec notre interprétation, ils ont accepté qu'un conseiller juridique examine la question en octobre 2004.

L'examen a pris fin au mois de février suivant, et le DRAS a accepté de verser le reste des indemnités de déménagement, sous réserve que le militaire réussisse à prouver qu'il avait

assumé la garde des enfants. Le plaignant a recueilli les éléments de preuve nécessaires et les a présentés.

En mai 2005, le DRAS a approuvé les éléments de preuve du militaire concernant son statut de conjoint de fait. Toutefois, il n'a offert que les indemnités de déménagement liées à la vente de son ancienne résidence; il n'a pas remboursé les coûts associés à l'achat de la nouvelle résidence. Après que l'enquêteur eut communiqué avec divers membres du personnel pour faire avancer le dossier, le DRAS a convenu que le militaire avait également droit aux indemnités liées à l'achat de sa nouvelle résidence.

En juin, le militaire a informé le bureau du fait qu'il avait reçu un chèque de près de 12 000 \$, ce qui représente le montant total de ses indemnités de déménagement. Il va sans dire qu'il était heureux que sa plainte se soit ainsi réglée.



Liz Hoffman  
1951 – 2006

On a également renommé la *Mention d'honneur pour la résolution de plaintes* *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman* pour la résolution de plaintes, en l'honneur d'une enquêteuse très respectée du Bureau de l'Ombudsman, qui est décédée en janvier 2006 après un long combat contre le cancer.

Le sens de l'équité et de la justice sociale fortement ancré en Liz Hoffman l'a menée à poursuivre une carrière d'ombudsman dans plusieurs établissements universitaires au fil des ans : Université Carleton, Université de Toronto, Ryerson Polytechnic University et Ontario College of Art and Design. Son dévouement l'a également menée à être l'un des membres fondateurs de l'Association des ombudsmans des universités et des collèges du Canada, de même que du Forum canadien des ombudsmans (FCO).

Liz était l'un des membres clés du Bureau de l'Ombudsman depuis sa création en 1998. Elle a servi de modèle à plusieurs nouveaux enquêteurs et a constitué une source d'inspiration pour plusieurs membres de longue date. Une force incroyable lui a permis d'apporter des changements positifs pour les hommes et les femmes des Forces canadiennes et les employés civils du Ministère. Lorsqu'elle travaillait pour le bureau, Liz a veillé à ce que des centaines de membres de la collectivité de la Défense reçoivent un traitement juste et équitable.

Comme elle a passé toute sa vie à combattre pour faire valoir les idéaux du bureau, elle mérite que ce prestigieux prix soit nommé en son honneur.

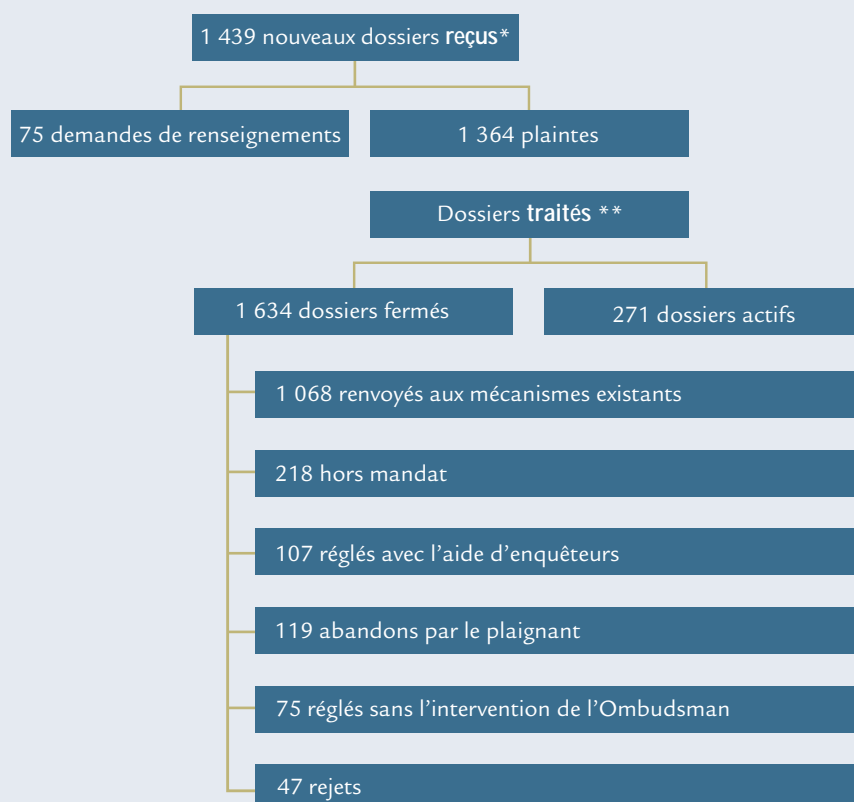




# Annexe I – Plaintes



**Tableau 1 : Répartition des dossiers (2005-2006)**

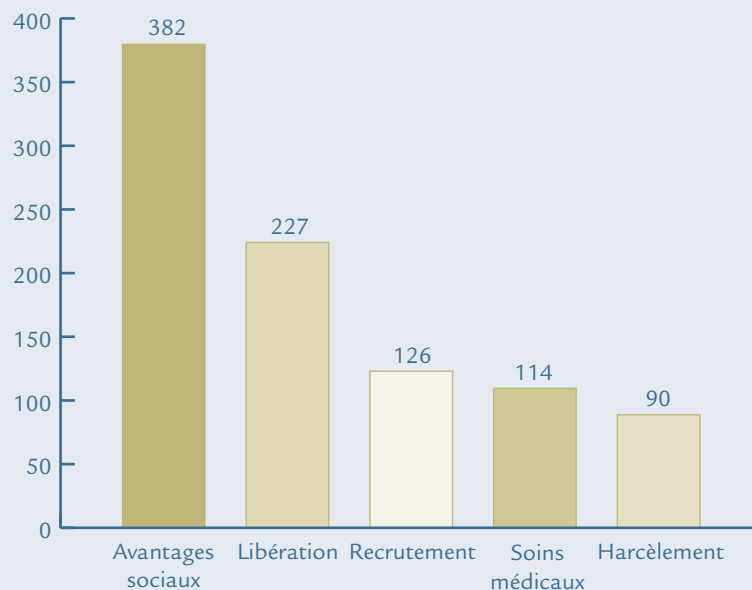


\* Ces données ne comprennent pas les dossiers qui ont été rouverts en 2005-2006 ni les dossiers qui ont été reportés des années précédentes.

\*\* Ces données comprennent les dossiers qui ont été reportés des exercices précédents.



**Tableau 2 : Les cinq plaintes les plus fréquentes (2005-2006)**



Voici un aperçu des types de plaintes les plus répandus parmi les plaintes reçues au Bureau de l'Ombudsman en 2005-2006 :

1. Avantages sociaux : notamment les plaintes liées à un déni injuste des avantages sociaux et à l'obligation pour les militaires de rembourser une somme d'argent en raison d'une erreur administrative.
2. Libération : notamment les plaintes déposées lorsque des militaires considèrent qu'ils ont été libérés injustement, lorsque la décision relative à leur demande de libération volontaire a été reportée et qu'ils contestent l'évaluation de leur état de santé.
3. Recrutement : notamment les plaintes relatives au rejet injuste des candidats, à l'application trop stricte des exigences médicales pour l'enrôlement et aux retards dans le processus.

4. Soins médicaux : notamment les plaintes liées au traitement des personnes qui croient avoir été exposées à des substances dangereuses en milieu de travail ou en déploiement, de même que les plaintes relatives à un traitement médical et à des soins de suivi inadéquats et aux traumatismes liés au stress opérationnel.
5. Harcèlement : notamment les plaintes concernant l'abus de pouvoir et les retards dans le processus de traitement des plaintes.

Le bureau aide également les personnes qui déposent des plaintes relatives à des questions telles que : les affectations et les promotions, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, les problèmes de griefs, l'hébergement, la formation et les mesures disciplinaires.

### Tableau 3 : Plaintes par catégorie (2005-2006)

Force régulière	644
Ex-membre des FC	268
Force de réserve	173
Membre de la famille	89
Candidat de la Force régulière	48
Employé civil	35
Candidat de la Force de réserve	12
Ex-employé du MDN	9
Anonyme	8
Employé du secteur parapublic	7
Cadet	3
Autre	68
<b>Total</b>	<b>1 364</b>



# Annexe II – Rapport financier : Sommaire des dépenses

Au cours de l'exercice 2005-2006, le budget total attribué au Bureau de l'Ombudsman était de 6,52 millions de dollars. En réaction à la demande du gouvernement du Canada de faire preuve de prudence budgétaire, le bureau a exercé ses activités en demeurant bien à l'intérieur de son budget, ses dépenses réelles ayant atteint 5,3 millions de dollars. Les salaires constituent le plus grand poste de dépenses, soit 3,2 millions de dollars, ce qui représente 61,7 p. 100 de toutes les dépenses.

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

## Sommaires des dépenses

	(en milliers de dollars)
Salaires	3 283
Services professionnels et spéciaux	474
Loyer des bureaux	803
Améliorations des bâtiments	17
Transport	176
Achat d'ordinateurs et d'autres équipements	32
Télécommunications	182
Communications et promotion	178
Matériel et fournitures	86
Formation et honoraires professionnels	66
Courrier et messagerie	10
Divers	14
<b>Total</b>	<b>5 321 \$</b>

