AU SERVICE DE LA COMMUNAUTÉ DE LA DÉFENSE | RAPPORT ANNUEL 2008–2009

Canada

Ombudsman

Défense nationale et Forces canadiennes

National Defence and Canadian Forces

Le 8 juin 2009

L'honorable Peter G. MacKay, C.P., c.r., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice Mgén George R. Pearkes
101, promenade du Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel 2008-2009 du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, intitulé *Au service de la communauté de la Défense*.

Le présent rapport renferme un aperçu du déroulement de nos activités et opérations, du début d'avril 2008 à la fin de mars 2009. En particulier, nous y soulignons les réalisations de notre Bureau pour assurer l'ouverture au sein de la communauté de la Défense du Canada et veiller au traitement équitable de ses membres.

Je vous prie d'accepter, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

L'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes

Pierre Daigle

Table des matières

Message de l'Ombudsman 2

Un Bureau qui peut aider 3

Rétrospective de l'année 6

- Dossiers individuels 6
- Rapports spéciaux 8
- Travaux en cours 12
- Sensibilisation 16

Comité consultatif de l'Ombudsman 17

Mentions d'honneur de l'Ombudsman.....18

Annexe I – Répartition des dossiers 20

Annexe II – Rapport financier 21

Message de l'Ombudsman

Depuis mon entrée en fonction à titre d'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, il y a à peine quelques mois, j'ai été à même de constater le rôle crucial que joue notre Bureau dans la vie de tous les membres de la communauté de la Défense du Canada.

Au cours de la dernière année seulement, les enquêteurs et préposés à l'accueil de l'Ombudsman ont traité 1 561 cas soulevés par les membres des Forces canadiennes, les employés du Ministère et les membres de leur famille. Ces dossiers constituent l'essentiel du travail réalisé par notre Bureau, et ce travail, bien qu'il soit accompli loin des feux de la rampe, évoque un des principes fondamentaux du Bureau : **nous sommes ici pour aider**.

J'encourage les membres de la communauté de la Défense à communiquer avec notre Bureau s'ils ont des préoccupations concernant la façon dont ils ont été traités par le Ministère ou les Forces canadiennes. Toute personne qui soulève un problème ou qui dépose une plainte auprès de notre Bureau peut le faire sans crainte de représailles et avec l'assurance que tous les renseignements recueillis seront traités de manière confidentielle.

Au cours des dix dernières années, notre Bureau a également permis d'apporter des changements positifs et durables grâce à l'achèvement de plus d'une vingtaine d'enquêtes systémiques plus vastes. En 2008-2009, notre Bureau a publié deux rapports spéciaux qui devraient mener à des améliorations importantes concernant les soins et traitements prodigués aux réservistes blessés et aux membres des Forces canadiennes qui souffrent du syndrome de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel ainsi que l'aide apportée à leur famille.

Je suis honoré d'avoir été nommé Ombudsman, mais le travail dont il est question dans le présent rapport est le fruit de l'effort d'une équipe de professionnels dévoués qui, avant mon arrivée, était dirigée par un ombudsman intérimaire, Mme Mary McFadyen. J'aimerais d'ailleurs remercier Mme McFadyen d'avoir dirigé le Bureau avec leadership tout au long des 14 mois où elle a assumé ses fonctions à la tête de notre organisation.

Dès le début de mon mandat, il m'est apparu évident que beaucoup de choses ont changé au sein du Ministère et des Forces canadiennes depuis que le Bureau a été établi, en 1998, et qu'un grand nombre de ces changements ont eu un impact considérable sur la vie des gens qui vivent et travaillent dans la communauté de la Défense. Mon défi – notre défi – pour l'avenir est de suivre la cadence de ces changements et de veiller à ce que le travail que nous accomplissons au nom des femmes et des hommes des Forces canadiennes, des employés du Ministère et des familles continue d'être opportun, d'être pertinent et de produire des résultats durables.

Je me réjouis à la perspective de travailler avec l'équipe de grande qualité qui représente notre Bureau afin de poursuivre sur la lancée d'une décennie très fertile en réalisations.

Un Bureau qui peut aider

Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 pour accroître l'ouverture et la transparence au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, en plus d'assurer un traitement équitable des problèmes soulevés par les militaires, les employés du Ministère et leur famille.

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

Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les problèmes soulevés et les plaintes formulées par les membres des Forces canadiennes et les employés civils du Ministère, actifs ou anciens, ainsi que par les membres des familles des militaires et autres personnes pouvant avoir recours à ses services, qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces canadiennes.

Notre mission est d'apporter des changements favorables au sein de la communauté de la Défense, car les gens que nous servons nous tiennent à cœur.

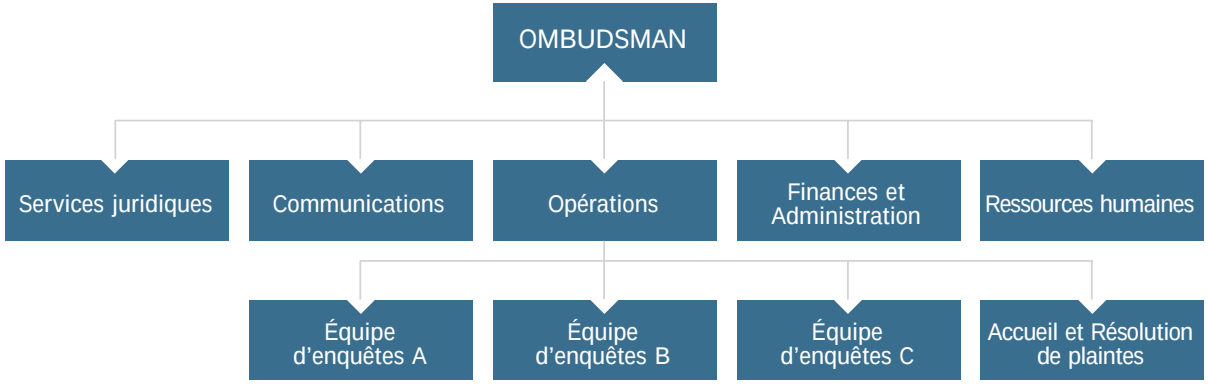
Les enquêteurs de l'Ombudsman tentent toujours de résoudre les plaintes à l'amiable et au plus bas niveau possible. Toutefois, les plaintes peuvent aussi faire l'objet d'enquêtes approfondies menant à un rapport officiel, dont les conclusions et recommandations sont rendues publiques.

De façon plus générale, l'Ombudsman a pour mandat de mener des enquêtes et de formuler des recommandations visant à améliorer le mieux-être et la qualité de vie des membres de la communauté de la Défense. Des enquêtes précédentes du Bureau ont permis de réaliser des progrès substantiels et durables au sein des Forces canadiennes, notamment des changements importants dans le dossier du syndrome de stress post-traumatique et des traumatismes liés au stress opérationnel ainsi que des améliorations concernant le traitement des familles des militaires tués dans l'exercice de leurs fonctions au service du Canada.

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

L'Ombudsman est tout à fait indépendant de la chaîne de commandement militaire et des cadres supérieurs civils. Il relève directement du ministre de la Défense nationale. Il est nommé par le gouverneur en conseil en vertu de la législation. Le Bureau est régi par des directives ministérielles et par les Directives et ordonnances administratives de la Défense (DOAD) connexes.

L'Ombudsman compte sur une équipe de plus d'une cinquantaine de fonctionnaires, dont des enquêteurs, agents de résolution de plaintes et préposés à l'accueil possédant de vastes connaissances et une expérience approfondie des questions touchant le domaine militaire. Parmi les enquêteurs du Bureau de l'Ombudsman, on retrouve d'anciens policiers locaux et nationaux, d'anciens membres des Forces canadiennes de divers grades et groupes professionnels, des fonctionnaires de partout au sein du gouvernement fédéral et un ancien ombudsman provenant d'une autre administration.



Le Bureau de l'Ombudsman vient en aide aux membres de la communauté de la Défense, soit aux personnes suivantes :

- les membres et les ex-membres des Forces canadiennes (membres de la Force régulière et de la réserve);
- les employés et les ex-employés du ministère de la Défense nationale;
- les membres et les ex-membres des Cadets;
- les employés et les ex-employés des fonds non publics;
- les personnes qui présentent une demande d'enrôlement dans les Forces canadiennes;
- les membres de la famille immédiate des personnes susmentionnées;
- les personnes faisant partie de programmes d'échange au sein de Forces canadiennes ou qui sont détachées auprès de celles-ci.

Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent un problème ou déposent une plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. De plus, tout renseignement obtenu par le Bureau durant l'examen d'un dossier est tenu confidentiel. Le Bureau ne transmet aucune information relative à un dossier ou à une enquête sans le consentement écrit du plaignant.

Pour nous joindre

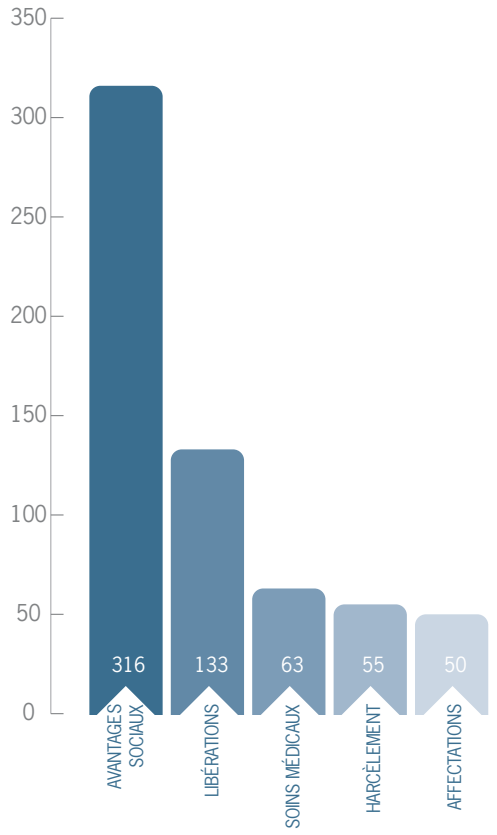
Les membres de la communauté de la Défense peuvent nous adresser une plainte par l'intermédiaire des moyens qui suivent.

- Notre formulaire de plainte sécurisé en ligne à l'adresse suivante : www.ombudsman.forces.gc.ca;
- Par téléphone sans frais au 1-888-828-3626;
- Par télécopieur au 1-877-471-4447;
- Par la poste à l'adresse suivante :
  Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes
  100, rue Metcalfe, 12e étage
  Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Pour en savoir plus sur le Bureau de l'Ombudsman, ou pour obtenir des renseignements généraux, veuillez composer sans frais le 1-888-828-3626 ou consulter notre site Web à l'adresse suivante : www.ombudsman.forces.gc.ca.

Rétrospective de l'année 2008-2009

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a produit des résultats tangibles et positifs pour les membres de la communauté de la Défense du Canada.



DOSSIERS INDIVIDUELS

Tout au long de l'année financière 2008-2009, le Bureau s'est occupé de 1 081 nouveaux cas soulevés par les membres des Forces canadiennes, les employés civils, les familles des militaires et les autres personnes pouvant avoir recours à ses services. Les nouvelles plaintes ont été classées en cinq principales catégories, soit les avantages sociaux, les libérations des Forces canadiennes, les soins médicaux, le harcèlement et les affectations militaires. En tout, les enquêteurs et préposés à l'accueil ont traité 1 561 dossiers au cours de la dernière année, y compris les nouveaux dossiers, ceux qui ont été rouverts et ceux qui ont été reportés des années précédentes.

LES CINQ PRINCIPALES CATÉGORIES DE PLAINTES (2008-2009)

1. Avantages sociaux : Il s'agit entre autres des plaintes liées à un déni des avantages sociaux, à l'obligation des militaires de rembourser une somme d'argent en raison d'une erreur administrative et des problèmes liés aux pensions.
2. Libérations : Il s'agit entre autres de plaintes de militaires qui croient avoir été libérés de façon injuste, ceux qui signalent des retards dans l'administration de leur demande de libération volontaire et ceux qui contestent l'évaluation de leur condition médicale.
3. Soins médicaux : Il s'agit entre autres de plaintes liées au traitement des personnes qui croient avoir été exposées à des substances dangereuses en milieu de travail ou lors d'un déploiement, les plaintes relatives à un traitement médical et (ou) à des soins de suivi inadéquats ainsi que des plaintes concernant les traumatismes liés au stress opérationnel ayant été déposées par des militaires ou des membres de leur famille.
4. Harcèlement : Il s'agit entre autres de plaintes concernant l'abus de pouvoir, le recours à des procédures irrégulières et les retards dans le processus de traitement des plaintes.
5. Affectations : Il s'agit entre autres de plaintes liées au refus d'une demande d'affectation ou de déménagement imprévu pour motifs personnels et (ou) de plaintes déposées en raison de retards déraisonnables à répondre à de telles demandes.

Le Bureau aide également les membres de la communauté de la Défense qui déposent des plaintes ayant trait au recrutement, aux promotions, aux congés, à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, à l'instruction, aux mesures disciplinaires et autres.

Comme dans les années passées, la majorité des nouvelles plaintes reçues au Bureau ont été soulevées par des membres des Forces canadiennes actifs ou à la retraite. Par ailleurs, plus de 150 cas ont été soulevés auprès du Bureau par des membres civils de la communauté de la Défense, notamment des employés et ex-employés du ministère de la Défense nationale, des membres de familles de militaires et des employés des fonds non publics.

NOUVEAUX CAS PAR CATÉGORIE (2008-2009)

Force régulière	449
Anciens militaires	238
Force de la réserve	128
Membres des familles	83
Employés civils	47
Candidats de la Force régulière	20
Anciens employés civils	17
Cadets	11
Candidats de la Force de réserve	4
Employés des fonds non publics	4
Plaintes anonymes	4
Autres	76
Total	1 081

Photo du groupe des Communications SMA (RH-Civ)

« Votre bureau a effectué en quatre heures ce que je n'ai pu faire en quatre mois. » – Un plaignant

« C'est votre disponibilité à mon égard qui m'a donné confiance. » – Un capitaine

« Je ne peux pas croire que vous avez parcouru tout ce chemin pour me parler…C'est bien de savoir qu'il y a quelqu'un qui se préoccupe vraiment de nous. » – La femme d'un membre des Forces canadiennes

« Votre visite à [l'est du Manitoba] et votre intérêt pour notre dossier nous font chaud au cœur et nous indiquent qu'il y a quelqu'un qui finira par nous écouter. » – Un groupe de réservistes

Rapports spéciaux

En plus de s'être occupé de 1 561 dossiers individuels au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a aussi réalisé des progrès importants dans un certain nombre d'enquêtes systémiques.

Des soins sous toutes réserves : Une enquête sur le traitement des réservistes blessés

Au printemps de 2008, l'Ombudsman intérimaire a rendu public un rapport spécial intitulé *Des soins sous toutes réserves: Une enquête sur le traitement des réservistes blessés*, qui découle de la première enquête du Bureau qui porte sur la Force de réserve du Canada.

Cette enquête a été lancée en 2006 à la suite de plaintes déposées par des membres de la Réserve des Forces canadiennes qui faisaient part d'inégalités dans l'application des normes de soins de santé prodigués aux réservistes qui s'étaient blessés alors qu'ils servaient leur pays.

Après avoir reçu des commentaires de près de 400 personnes, dont la majorité était des réservistes, et après avoir examiné des centaines de documents, les enquêteurs de l'Ombudsman ont constaté que les réservistes de partout au pays qui se blessent dans l'exercice de leurs fonctions sont aux prises avec une multitude de problèmes relativement à l'accès en temps voulu à des soins médicaux adéquats et continus, problèmes que les militaires de la Force régulière n'ont pas à vivre.

L'enquête a permis de relever des domaines de préoccupation importants, notamment des injustices marquées concernant la prestation des soins de santé aux réservistes blessés. En général, la qualité et la quantité des soins médicaux prodigués aux réservistes sont largement imprévisibles; certains réservistes ne reçoivent aucun soin de la part des Forces canadiennes.

Les enquêteurs ont découvert diverses raisons pour lesquelles les réservistes sont privés de soins de santé, entre autres parce que la blessure s'est produite à la suite d'activités qui ne sont pas liées à l'exercice des fonctions du réserviste, comme le maintien de la condition physique, et parce que les politiques portent à confusion et ne sont pas appliquées de façon uniforme par les autorités médicales.

Malgré le fait que les militaires de la Force régulière et de la Réserve soient exposés aux mêmes risques, de nombreux réservistes n'ont pas de certificat médical à jour dans leur dossier et n'ont pas droit à des évaluations de santé périodiques et aux vaccinations habituelles des Forces canadiennes. Cela signifie que des militaires pourraient être appelés à participer à des missions ou à suivre de l'instruction au Canada sans avoir fait l'objet de présélection adéquate et sans protection, avec les risques qu'une telle situation entraîne pour leur mieux-être et celui des autres.

De plus, les enquêteurs ont constaté que les unités de la Réserve de partout au pays n'ont pas les

ressources nécessaires pour effectuer les tâches administratives dont elles sont chargées et que leur personnel n'est pas convenablement formé, ce qui se traduit par un soutien inadéquat aux réservistes blessés et à leur famille.

Le Bureau a également relevé des injustices importantes relativement aux indemnités versées aux réservistes. À titre d'exemple, certains réservistes n'ont droit qu'à 40 p. 100 du montant de l'indemnité versée en cas de mutilation accidentelle.

Dans son rapport rendu public, intitulé *Des soins de santé sous toutes réserves*, l'Ombudsman intérimaire a formulé douze recommandations auprès du ministre de la Défense nationale, lesquelles visent à assurer un traitement équitable à tous les militaires de la Force de réserve du Canada.

Un long chemin vers la guérison : Le combat contre les traumatismes liés au stress opérationnel

Le Bureau de l'Ombudsman est étroitement associé au dossier du syndrome de stress post-traumatique et des autres traumatismes liés au stress opérationnel dans les Forces canadiennes depuis la diffusion publique de son premier rapport spécial sur le sujet en 2002, rapport intitulé *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT*.

Le rapport de 2002 renferme 31 recommandations qui visent à aider le Ministère et les Forces canadiennes à reconnaître et à traiter le syndrome de stress post-traumatique après que le Bureau a conclu qu'il s'agissait d'un problème très sérieux pour des centaines, sinon des milliers de membres des Forces canadiennes.

En décembre 2008, le Bureau a rendu public un deuxième rapport de suivi intitulé *Un long chemin vers la guérison : Le combat contre les traumatismes liés au stress opérationnel*, qui découle d'une enquête de suivi visant à évaluer les progrès accomplis par le Ministère et les Forces canadiennes dans la mise en œuvre des recommandations formulées par l'Ombudsman en 2002. Le rapport fait également ressortir de nouveaux problèmes qui continuent à se développer. Toutefois, l'objectif primordial de ce deuxième rapport de suivi était d'établir si les membres des Forces canadiennes qui souffrent du syndrome de stress post-traumatique ou d'autres traumatismes liés au stress opérationnel sont diagnostiqués et soignés de façon à pouvoir demeurer des membres actifs de la société canadienne, que ce soit dans les forces armées ou comme civils.

Au terme d'une enquête approfondie, le Bureau a constaté que le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont fait des progrès à l'égard d'une bonne partie des problèmes et des défis que posent les traumatismes liés au stress opérationnel. Toutefois, les enquêteurs ont aussi constaté que dans certains cas, des hommes et des femmes de l'Armée de terre, de la Marine ou de la Force aérienne qui ont servi leur pays avec courage et dévouement, continuent de passer à travers les mailles d'un système qui réagit de façon ponctuelle.

Dans le rapport, on constate que dans un certain nombre de domaines, l'approche des Forces canadiennes à l'égard des traumatismes liés au stress opérationnel demeure confuse et inégale, et que les progrès restent lents à venir. Les enquêteurs ont constaté que la coordination nationale et les directives de haut niveau demeurent sporadiques; que les efforts pour normaliser les soins et les traitements dans l'ensemble des Forces canadiennes sont incohérents; que la collecte de données et de statistiques à l'échelle nationale est insuffisante; qu'il n'existe aucun mécanisme de mesure du rendement efficace pour évaluer les approches et les programmes locaux et régionaux et que le message quant à l'engagement ferme de la haute direction à l'égard des traumatismes liés au stress opérationnel n'a pas été entendu par tout le monde.

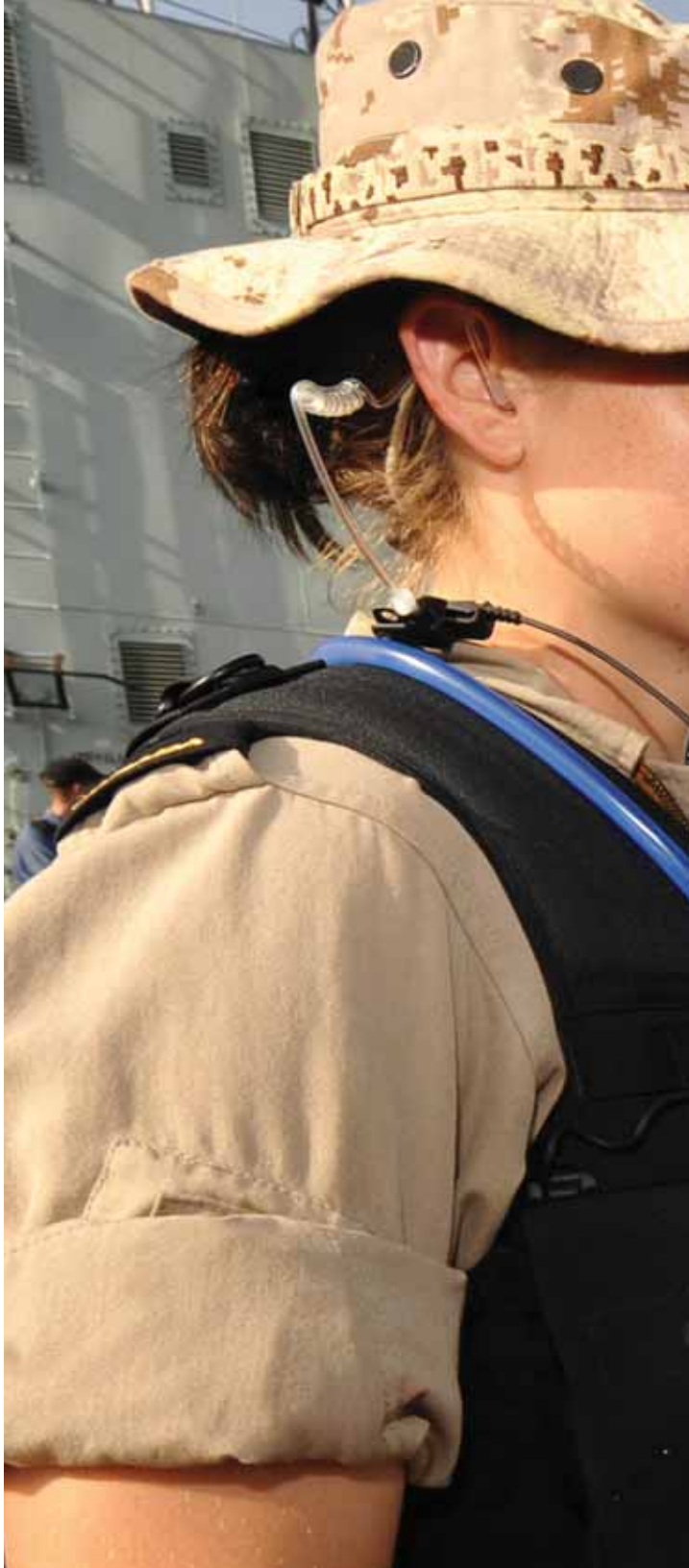
Dans le rapport, on reconnaît également les conséquences dramatiques que peuvent avoir les traumatismes liés au stress opérationnel sur les familles des militaires. Les enquêteurs ont constaté que dans un certain nombre de cas individuels, des militaires et leur famille n'ont pas été traités de façon équitable par les Forces canadiennes ou n'ont pas eu accès aux soins et aux traitements dont ils avaient besoin. Il est apparu évident que l'accès à des soins de qualité dépendait d'un certain nombre de facteurs arbitraires comme le lieu d'affectation, la distance qui sépare la base militaire du grand centre urbain le plus proche, la disponibilité des professionnels en santé mentale, et l'attitude des supérieurs et des pairs.

En plus des inégalités dans les soins offerts aux militaires et à leur famille, les enquêteurs ont découvert qu'il y avait une pénurie de fournisseurs de soins, notamment des aumôniers, des travailleurs sociaux, des médecins, des psychologues, des psychiatres ainsi que des infirmières et infirmiers en santé mentale. Cette pénurie, combinée à la demande accrue pour leurs services, a mené à une multiplication des cas de stress et d'épuisement professionnel parmi le personnel soignant ainsi qu'à une situation dans laquelle il est de plus en plus difficile de recruter des spécialistes de la santé mentale et de les maintenir en service.

Dans son rapport rendu public, intitulé *Un long chemin vers la guérison : Le combat contre les traumatismes liés au stress opérationnel*, l'Ombudsman intérimaire a formulé neuf recommandations auprès du ministre de la Défense nationale qui visent à assurer que les membres de la communauté de la Défense qui souffrent de troubles de santé mentale reçoivent tous les mêmes soins de qualité rapidement. Ces recommandations seront au cœur des futures activités de surveillance et de production de rapports dans ce dossier très important.

Évaluation de l'état des services de santé mentale de la BFC Petawawa

L'ancien ombudsman s'est rendu sur la Base des Forces canadiennes (BFC) Petawawa en novembre 2007 pour y évaluer les services de santé mentale offerts aux militaires et à leur famille sur la base et dans la région.



Depuis 2002, plus de 8 500 personnes appartenant à la base de Petawawa ont participé au déploiement en Afghanistan. Vu l'intensité de son rythme opérationnel, la dangerosité de la mission en Afghanistan et le fait que la BFC Petawawa est située en région isolée, l'Ombudsman a jugé que cette base pourrait faire l'objet d'une étude de cas très utile dans le cadre d'une enquête systémique plus étendue sur le syndrome du stress post-traumatique et sur les autres traumatismes liés au stress opérationnel dans les Forces canadiennes.

Le Bureau de l'Ombudsman a également reçu des plaintes dans lesquelles on faisait part du manque de soins adéquats en santé mentale pour les soldats et les familles qui essayaient tant bien que mal de composer avec le haut niveau de stress lié aux déploiements, en particulier avec la mission en Afghanistan.

Au cours de sa visite d'enquête, l'Ombudsman a été mis au courant de deux problèmes en particulier, lesquels avaient un impact négatif réel sur les militaires des Forces canadiennes et leur famille : premièrement, le manque général de services de soins de santé à la base et dans la région immédiate pour permettre de détecter les troubles de santé mentale et de traiter les personnes qui en souffrent et, deuxièmement, l'état d'épuisement professionnel perceptible des fournisseurs de soins de santé à tous les niveaux.

Toutes les personnes interrogées par l'Ombudsman étaient d'accord pour dire qu'un membre des Forces canadiennes ne pouvait obtenir rapidement ni sans grandes difficultés un diagnostic en santé mentale ou des soins de réadaptation à la BFC Petawawa. De surcroît, on a indiqué à l'Ombudsman que le type de soins de réadaptation généralement recommandé par les médecins à Ottawa n'était pas offert à la BFC Petawawa.

Parallèlement, on réduisait la quantité déjà insuffisante des services disponibles consacrés à la santé et au mieux-être général des familles. Ces dernières pouvaient participer à des séances de counselling données par les travailleurs sociaux de la base seulement si le militaire était présent, ce qui a grandement limité la disponibilité des soins puisque les militaires sont souvent à l'extérieur de la base, soit en déploiement ou pour suivre de l'instruction. Le degré d'efficacité des soins offerts a également diminué parce que les membres des familles sont souvent réticents à exprimer librement leurs préoccupations en présence de leur proche militaire, qui est peut-être éprouvé par de graves problèmes.

Il était aussi évident que les fournisseurs de soins de la BFC Petawawa avaient de la difficulté à répondre à la demande croissante pour leurs services avec les ressources limitées dont ils disposent.

Dans cette étude de cas, rendue publique en décembre 2008, l'Ombudsman intérimaire a formulé sept recommandations qui visent à améliorer la qualité et la rapidité des services et des soins en santé mentale offerts aux militaires des Forces canadiennes et à leur famille à la BFC Petawawa.

Travaux en cours

À la fin de mars 2009, le Bureau de l'Ombudsman s'affairait à mettre la touche finale à un certain nombre d'enquêtes et de rapports.

Injustices fondamentales concernant les langues officielles

En janvier 2007, l'ancien ombudsman a écrit au Chef d'état-major de la Défense pour lui demander de prendre des mesures immédiates pour régler les difficultés sérieuses des étudiants francophones à obtenir de l'instruction et des services essentiels dans leur langue officielle maternelle à la BFC Borden.

Tout au long de 2007-2008, des enquêtes et des examens de suivi ont été effectués pour évaluer le degré de mise en œuvre des recommandations du Bureau. À la suite de nouvelles plaintes déposées au Bureau, l'enquête a été étendue à deux autres établissements d'instruction, soit la BFC Gagetown et la Garnison Saint-Jean.

En général, les enquêteurs ont observé des améliorations dans plusieurs domaines et ont relevé des mesures ayant été prises pour régler certaines des préoccupations initiales soulevées par le Bureau. Toutefois, l'équipe d'enquête a aussi constaté que la chaîne de commandement militaire n'avait pas donné suite à la majorité des observations et recommandations du Bureau dans le dossier de la BFC Borden, y compris celles qui visaient à régler les problèmes les plus sérieux.

Il est essentiel de régler ces problèmes en suspens aussi tôt que possible afin de mettre un terme à ces injustices fondamentales envers les étudiants unilingues des BFC Borden et Gagetown et de la Garnison Saint-Jean.

Étant donné que le Commissaire aux langues officielles a le mandat de se pencher sur ce genre de problèmes, l'Ombudsman intérimaire a écrit à M. Graham Fraser en août 2008 pour lui faire part des observations et préoccupations du Bureau. L'Ombudsman intérimaire s'est également engagée à faire enquête sur toute plainte individuelle ayant à voir avec ces questions.

Libération des recrues blessées à Saint-Jean

En 2008-2009, le Bureau a achevé une enquête systémique lancée à la suite de plaintes déposées par une vingtaine de recrues de l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes Saint-Jean au Québec qui ont été libérées en raison d'une blessure subie au cours de leur instruction de base. Les plaignants ont soulevé les points qui suivent.

- Le motif de libération qu'on leur a attribué n'était pas le bon. Les recrues disent qu'étant donné qu'elles n'ont pas été en mesure de terminer leur instruction de base à cause d'une blessure, elles auraient dû être libérées pour raisons de santé au lieu d'être libérées pour le motif 5(d), « Ne peut être employé avantageusement ».
- Elles n'ont pu bénéficier d'une période de récupération suffisamment longue pour leur donner la chance de se rétablir et de continuer leur cours d'instruction de base.

- Parce qu'elles n'ont pas été libérées pour raisons de santé, les recrues ont été privées des avantages médicaux liés à une telle libération, n'ont pu recevoir d'aide à la transition vers un système de soins de santé provincial et ont été laissées sans aucune source de revenus.
- Les recrues doivent vivre avec les préjugés rattachés à une libération pour le motif 5(d), « Ne peut être employé avantageusement ».
- Les recrues auraient de la difficulté à se réenrôler dans les Forces canadiennes si leur condition s'améliorait parce qu'elles ont été libérées pour le motif 5(d).

Des enquêteurs de l'Ombudsman ont constaté qu'en mai 2007 le commandant de l'école a ordonné que toute recrue qui était blessée et qui ne pouvait pas participer à son instruction de base pendant plus de 30 jours cumulatifs devait être libérée des Forces canadiennes. L'Ombudsman considère cette directive fondamentalement injuste envers un certain nombre de recrues à qui on n'a pas donné assez de temps pour se rétablir de leur blessure. De plus, l'Ombudsman croit qu'en raison de cette directive, les recrues ne peuvent bénéficier des mêmes avantages et protections que les autres militaires des Forces canadiennes blessés au cours de leur instruction ou dans l'exercice de leurs fonctions. Même si le commandant a par la suite émis une directive verbale qui annulait celle de mai 2007, l'Ombudsman est resté préoccupé par les cas individuels d'injustice découlant de l'application des critères de libération de mai 2007.

À l'été 2008, au terme de son enquête, le Bureau a formulé deux recommandations au Chef d'état-major de la Défense. Dans la première, le Bureau recommandait « que les Forces canadiennes examinent immédiatement les critères de libération utilisés par l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes à l'intention des militaires blessés durant leur instruction de base afin de veiller à ce qu'ils soient traités de façon équitable en ce qui a trait à l'évaluation de leurs blessures; qu'ils bénéficient de la protection procédurale; et s'ils doivent être libérés, qu'ils le soient selon le bon motif de libération et aient droit aux avantages et services applicables pour leur permettre une transition favorisant leur retour sur le marché du travail civil ».

Le Bureau a également recommandé « que les Forces canadiennes examinent, au plus tard le 31 octobre 2008, toutes les libérations pour raisons administratives autorisées par l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes résultant des critères instaurés en mai 2007; qu'elles prennent toutes les mesures nécessaires pour veiller à attribuer le bon motif de libération aux recrues blessées et pour s'assurer que ces dernières reçoivent les avantages et services auxquels elles ont droit ».

Le Chef d'état-major de la Défense a accepté ces recommandations, et des mesures correctives ont été prises pour veiller à ce que toutes les recrues blessées soient traitées de façon juste et équitable.

Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du caporal-chef Rick Wheeler

En 2008-2009, les enquêteurs de l'Ombudsman ont continué leur examen de suivi des recommandations formulées dans notre rapport spécial de 2005, *Quand tombe un soldat*. Ce rapport fait suite à un examen sur la façon dont deux plaignants ont été traités par le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, après les événements qui ont causé la mort d'un caporal chef au cours d'un exercice d'entrainement mené en 1992. Une des personnes à l'origine de la plainte, la veuve du caporal chef, s'est sentie abandonnée par les forces armées et éprouvait de la frustration parce qu'elle n'était pas en mesure d'obtenir de l'information concernant les diverses enquêtes menées relativement à la mort de son époux. L'autre plaignant, le commandant de l'unité du caporal-chef au moment de l'accident, s'est plaint du manque d'équité procédurale et des constatations subséquentes d'une commission d'enquête militaire tenue en 1996 pour examiné les circonstances de la mort du caporal-chef.

L'examen de suivi du Bureau vise à constater les progrès réalisés par le Ministère et les Forces canadiennes relativement à la mise en œuvre des 34 recommandations formulées dans le rapport de 2005. Ces recommandations portent sur le traitement des familles à la suite de la mort de membres des Forces canadiennes et sur les enquêtes menées à la suite de tels décès, y compris les commissions d'enquête militaires.

À la fin de mars 2009, les enquêteurs ont constaté que le Ministère et les Forces canadiennes avaient apporté des changements afin de donner suite aux recommandations formulées par le Bureau en 2005. Parallèlement, les enquêteurs ont établi qu'un certain nombre des recommandations initiales ne sont toujours pas mises en œuvre, que ce soit dans la pratique ou dans les intentions, et que des lacunes ont été relevées par les familles des militaires et leur officier désigné.

Cet examen de suivi devrait être achevé et rendu public à l'été 2009.

Enquête sur le traitement d'un élève-officier blessé

En 2006, un élève-officier a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman, alléguant avoir été traité de façon injuste par les Forces canadiennes.

Au cours d'un exercice d'entrainement mené de nuit à la BFC Gagetown, en juin 2005, l'élève-officier a subi une blessure qui a affecté sa mémoire et sa capacité à communiquer. Pour le reste de l'été, il est resté à Gagetown, mais il a continué à ressentir des symptômes qui affectaient grandement sa santé,

au point où il ne pouvait plus prendre part à l'entrainement militaire. Lorsque la chaîne de commandement des Forces canadiennes et les systèmes médicaux ont finalement reconnu la gravité de la blessure du plaignant, ce dernier a été retourné dans sa famille, à Calgary en Alberta, pour qu'elle en prenne soin. Il a finalement été libéré des Forces canadiennes en septembre 2007.

Les enquêteurs ont relevé plusieurs domaines dans lesquels les processus administratifs n'ont pas bien servi les besoins de la situation, tout comme ils ont constaté qu'à bien des égards, la chaîne de commandement s'est occupée de piètre façon du transfert de l'élève officier à Calgary et de sa libération des Forces canadiennes. Les enquêteurs ont également découvert qu'après avoir transféré l'élève-officier à Calgary, les Forces canadiennes ont relégué toute la responsabilité de ses soins à temps plein à sa famille.

Cette enquête devrait être achevée et le rapport devrait être rendu public d'ici la fin de l'été 2009.

Injustices dans le cadre de la procédure de redressement de griefs

Au cours des dernières années, le Bureau a reçu un certain nombre de plaintes mettant en cause la procédure de redressement de griefs des Forces canadiennes, qui a été mise en place pour permettre aux membres des Forces canadiennes de résoudre rapidement et de façon non officielle les différends relatifs à une décision les concernant. Il est clair, selon les plaintes reçues, que le système ne fonctionne pas de la façon dont il a été conçu pour le faire. En particulier, même si le Chef d'état-major est l'autorité de dernière instance chargée de prendre une décision définitive au terme de la procédure, il n'a pas l'autorité de régler tous les aspects d'un grief. Certains dossiers doivent être envoyés au conseiller juridique du ministère de la Défense et des Forces canadiennes pour que l'on examine le dossier et que l'on prenne une décision.

Le système, qui se veut un moyen pour les soldats, les marins et les aviateurs de contester des mesures prises par les Forces canadiennes et de résoudre des problèmes sans avoir recours aux tribunaux ou à d'autres procédures, semble lacunaire et injuste.

Sensibilisation

Photo du groupe des Communications SMA (RH-Civ)

Au cours des douze derniers mois, l'Ombudsman intérimaire a travaillé à renforcer les relations sur plusieurs fronts. En octobre 2008, Mme McFadyen s'est rendue à la BFC Edmonton, accompagnée de la directrice générale des Opérations et d'un enquêteur du Bureau. L'Ombudsman intérimaire a pu profiter de cette visite pour constater de visu le travail accompli par les Canadiennes et les Canadiens en uniforme et pour discuter à bâtons rompus de leurs préoccupations. Elle a également pu rencontrer des membres clés de la grande famille militaire – notamment des aumôniers, des travailleurs sociaux, des spécialistes de soins de santé et des membres du personnel du Centre de ressources pour les familles – pour connaître un peu mieux le travail qu'ils font et les défis auxquels ils sont confrontés.

En outre des initiatives de sensibilisation menées au sein de la communauté de la Défense, il arrive que l'Ombudsman soit sollicité pour représenter le gouvernement du Canada dans le cadre de conférences internationales. En juillet 2008, on a demandé à l'Ombudsman intérimaire de venir présenter une perspective canadienne à la conférence du *Centro de Estudios Legales y Sociales* (CELS), le centre d'études juridiques et sociales en Argentine. La conférence, qui a eu lieu à Buenos Aires en Argentine, était consacrée à l'étude de la réforme démocratique et des droits de la personne dans les forces armées, domaine pour lequel le Canada est reconnu comme un chef de file mondial.

En septembre 2008, l'Ombudsman intérimaire a été invitée à une discussion entre experts, organisée par l'ambassadeur du Canada auprès du Bureau des Nations Unies à Genève et à la Conférence du désarmement. Dans le cadre de la discussion, Mme McFadyen a abordé la question du rôle et de la pertinence d'un ombudsman indépendant relativement à la protection des droits de la personne du personnel des forces armées.

L'Ombudsman intérimaire a également reçu l'Ombudsman de la Défense de l'Irlande, Mme Paulyn Marrinan Quinn. Cette réunion a permis d'échanger de l'information et de discuter de la façon d'aborder un certain nombre de défis communs auxquels sont confrontées les deux organisations, notamment la meilleure façon de déployer les ressources, les mécanismes de redressement existants et la gestion des attentes des plaignants. L'Ombudsman intérimaire a aussi participé à un forum d'ombudsmans à Ottawa en Ontario, en compagnie de l'Ombudsman de la Défense de l'Irlande et de M. Chris Wheeler, Ombudsman adjoint de la Nouvelle-Galles-du-Sud, en Australie. Les participants ont discuté des similarités et des différences relativement à leur manière d'accomplir les fonctions d'ombudsman dans leur administration respective.

Comité consultatif de l'Ombudsman

Le Comité consultatif de l'Ombudsman est composé de bénévoles possédant des compétences spécialisées sur les questions du domaine militaire et (ou) des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman. Le Comité fournit à l'Ombudsman des conseils sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure de l'organisation.

Au cours de la dernière année, les membres du Comité consultatif ont fourni des avis importants sur certains enjeux plus vastes auxquels sont confrontés le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, notamment l'impact de la mission en Afghanistan sur la communauté de la Défense, l'état actuel du système de soins de santé militaire, la façon dont les forces armées abordent le dossier des traumatismes liés au stress opérationnel et du syndrome de stress post-traumatique ainsi que les enjeux importants auxquels font face les familles des militaires.

Les membres actuels du Comité consultatif sont :

- le Capitaine de corvette Brigitte Boutin, contrôleur adjoint pour la Marine sur la côte Ouest;
- le Lieutenant-général (retraité) Michael Caines, président du Comité consultatif de l'Ombudsman. Il a pris sa retraite des FC en 2000, après 35 années de service; il était alors sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires);
- Mme Colleen Calvert, directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) d'Halifax et de la région;
- le Lieutenant-colonel John Conrad, instructeur au Collège de commandement et d'état-major de la Force terrestre canadienne. Il a servi à titre de commandant de l'élément de soutien national à Kandahar en Afghanistan;
- Mme Brenda Ebear, superviseure du Greenhouse et commandant adjoint du Roads and Grounds à la 4e Escadre Cold Lake;
- l'Adjudant-chef Jimmy Labrie, Adjudant-chef du commandement du Chef du personnel militaire;
- M. Clare Lewis, c.r., ancien Ombudsman de l'Ontario;
- le Capitaine de frégate, révérend Baxter Park, aumônier du Commandement maritime;
- M. Bill Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale et membre honoraire du Comité.

Mentions d'honneur de l'Ombudsman

Les Mentions d'honneur de l'Ombudsman sont remises annuellement afin de reconnaître les réalisations des personnes et des groupes de la communauté de la Défense qui sont allés au-delà des exigences normales de leur travail afin d'aider à apporter des changements favorables et durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes.

Les Mentions d'honneur visent également à reconnaître la contribution de ceux qui ont fait montre de qualités exceptionnelles dans le domaine de la résolution de problèmes et de plaintes.

Lors d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa le 28 mai 2008, l'Ombudsman a remis des Mentions d'honneur à quatre membres de la communauté de la Défense. Le Contre amiral Bruce Donaldson, directeur d'état-major, État-major interarmées stratégique ainsi que des hauts dirigeants du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes ont également assisté à la cérémonie tenue en l'honneur de ces membres exceptionnels de la communauté de la Défense.

Pour obtenir des renseignements sur les Mentions d'honneur, veuillez consulter le site Web du Bureau à : www.ombudsman.forces.gc.ca.

De gauche à droite : Le Contre-admiral Bruce Donaldson, le Colonel Brian O'Rourke, l'Adjudant-maître Sharon Gosling, le Capitaine de corvette Tracey Lonsdale, le Major Clifford R. Beattie, Mme Mary McFadyen, la Dre Andrea Hoffman et le Lieutenant-général (retraité) Michael Caines.

Récipiendaires de la *Mention d'honneur spéciale de l'Ombudsman*

Major Clifford R. Beattie

En ses qualités de contrôleur régional de l'Unité régionale de soutien aux cadets de Borden, le Major Clifford R. Beattie a joué un rôle capital dans l'amélioration des procédures administratives du régime de pension des réservistes. Le Major Beattie a rapidement relevé les problèmes d'injustice qui touchaient les membres du Cadre des instructeurs de cadets et a proposé des mesures concrètes afin qu'ils puissent bénéficier pleinement des dispositions du régime. Malgré certaines résistances, le Major Beattie a refusé de fermer les yeux sur ce problème et s'y est attaqué, tant à l'échelle locale que nationale, jusqu'à ce que son message soit entendu et que des mesures soient prises. Consciencieux et professionnel, le Major Beattie travaille d'arrache-pied pour le mieux-être et les droits d'autrui, sans égard pour ses intérêts personnels et peu importe sa charge de travail.

Adjudant-maître Sharon Gosling

L'Adjudant-maître Sharon Gosling est allée au-delà des exigences de ses fonctions de sergent-major de la branche de la section du contrôleur de la BFC Petawawa pour venir en aide à de nombreuses personnes aux prises avec des situations difficiles. Elle offre continuellement un soutien et une aide indéfectibles aux membres de la communauté de la Défense aux prises avec de sérieuses difficultés, notamment en veillant à ce que ses clients soient bien informés des politiques et des ressources à leur disposition ainsi qu'en réglant les injustices de façon informelle. L'Adjum Gosling est reconnue pour son efficacité particulière à gérer les situations les plus délicates avec professionnalisme et compassion, ce qui lui permet de satisfaire aux besoins opérationnels de son travail tout en veillant au bien-être de ses clients.

Récipiendaires de la *Mention d'honneur Liz Hoffman pour la résolution de plaintes*

Colonel Brian O'Rourke

En ses qualités d'adjoint spécial au Chef du personnel militaire, le Colonel Brian O'Rourke s'est avéré un allié indéfectible pour le Bureau de l'Ombudsman. Il est souvent allé au-delà des exigences de ses fonctions en s'efforçant de régler les problèmes rapidement et de façon informelle. Il a ainsi facilité l'accomplissement de la mission du Bureau et a à maintes reprises évité aux militaires et à leur famille d'avoir à subir un stress indu. Le Colonel O'Rourke a toujours su trouver des solutions innovatrices et faire preuve de créativité afin de régler de nombreux dossiers. Pour avoir imposé son leadership afin que les membres de la communauté de la Défense soient traités avec dignité et compassion et pour avoir fait preuve de courage et de détermination en s'efforçant de régler des situations que les autres croyaient impossibles à dénouer, nous exprimons notre reconnaissance au Colonel O'Rourke pour avoir fait respecter les valeurs défendues par le Bureau de l'Ombudsman.

Capitaine de corvette Tracey Lonsdale

À titre de Directeur – Services de soutien (Carrières militaires) – 2, le Capitaine de corvette Tracey Lonsdale s'est avérée un membre ingénieux et coopératif du MDN et des FC, principalement en jouant un rôle vital dans la correction de nombreuses lacunes dans la procédure de redressement de griefs. Les enquêteurs de l'Ombudsman ont grandement bénéficié de ses réponses rapides, claires et détaillées aux questions ayant trait aux évaluations du rendement, aux listes des candidats par ordre de mérite, aux comités de sélection et à d'autres sujets. Prévoyante à l'égard des besoins d'autrui, elle a déployé des efforts exceptionnels et effectué des recherches approfondies pour s'assurer de répondre à toutes les questions et faire en sorte que celles-ci soient pleinement comprises. Le Capc Lonsdale a affiché un désir indéniable d'apporter de l'aide dans tous les dossiers, peu importe leur importance, et son soutien est grandement apprécié par la communauté de la Défense.

Annexe I

Répartition des dossiers (2008-2009)

1 561 Dossiers traités

1 367 Dossiers fermés en 2008-2009

194 Dossiers actifs au 31 mars 2009

- **601** – Demandes d'aide ou de renseignements
- **271** – Transférés vers des mécanismes existants
- **202** – Retraits ou abandons
- **86** – Enquêtes/problèmes relevés et réglés
- **84** – Hors mandat
- **59** – Enquêtes/aucun problème relevé
- **43** – Règlements à l'amiable
- **21** – Enquêtes/problèmes relevés/suivis nécessaires

Annexe II

Rapport financier

SOMMAIRE DES DÉPENSES

En 2008-2009, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget de 6,11 millions de dollars au Bureau de l'Ombudsman. Les dépenses totalisent 4,83 millions de dollars, dont 4,2 millions en salaires.

Courrier et messagerie	4 856,18 $
Fournitures	3 099,09 $
Formation et honoraires professionnels	50 879,06 $
Achat/location de matériel informatique (TI) et de bureau	97 875,07 $
Télécommunications et connexions réseau	105 872,20 $
Voyages et transport	94 025,94 $
Communications et sensibilisation auprès du public	217 482,95 $
Services professionnels et spéciaux	238 188,92 $
Salaires	4 021 831,50 $
Total	**4 834 110,91 $**