Juin 2004

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

Monsieur le Ministre,

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

Le rapport présente un aperçu des activités du Bureau de l'Ombudsman entre le début d'avril 2003 et la fin de l'exercice, soit mars 2004.

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

L'Ombudsman

André Marin

Mandat

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

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

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

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

Comment nous joindre

NOUVEAU

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

Un nouveau formulaire de plainte confidentiel est maintenant accessible sur le site Web de l'Ombudsman. Les plaintes transmises par voie électronique sont reçues directement au Bureau de l'Ombudsman. Le formulaire accroît la confidentialité et l'accès aux services de l'Ombudsman pour les membres de la communauté du MDN et des FC.

Téléphonez-nous sans frais au **1-88-88-BUDMAN (1 888 828-3626)** et parlez à un préposé à l'accueil.

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

Bureau de l'Ombudsman
100, rue Metcalfe, 12e étage
Ottawa (Ontario)
K1P 5M1

Communiquez avec nous par télécopieur au **(613) 992-3167** ou sans frais au **1 877 471-4447**.

Faites le **(613) 992-0787** pour obtenir de l'information sur l'envoi d'une télécopie protégée.

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

Pour de plus amples renseignements au sujet du Bureau de l'Ombudsman, consultez nos sites Web aux adresses suivantes :

Internet: **http://www.ombudsman.forces.gc.ca/**
Intranet: **ombudsman.mil.ca**

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

Table des matières

Message de l'Ombudsman **1**
Examen de l'année : points saillants **10**
Visite de l'Ombudsman en Afghanistan 10
Qualité de l'air 10
Charge de travail 12
Transition 12
Examen de la *Loi sur la défense nationale* 13
Comité consultatif du Ministre sur l'efficacité administrative 15
Rapports spéciaux **16**
Le traitement des blessés et des invalides 16
Une tache sur l'histoire 17
Promesses non tenues 19
Travaux en cours **23**
Décès d'un membre des FC au cours d'un accident d'entraînement 23
Élève-officier blessé grièvement 24
Exposition environnementale 26
Traitement par les FC des traumatismes du stress opérationnel 29
Délais systémiques dans le redressement du système des griefs des FC 30
Au sujet du Bureau **33**
Accueil 33
Enquêtes générales 34
Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman 34
Cheminement de votre plainte 35
Perfectionnement professionnel du personnel de l'Ombudsman 36
Conseillers spéciaux 36
Comité consultatif de l'Ombudsman 37
Mentions d'honneur de l'Ombudsman **38**
C'est un plaisir d'avoir de vos nouvelles : rétroaction **40**
Annexe I : Plaintes les plus fréquentes et tendances **44**
Annexe II : Certaines de nos « histoires de réussite » **51**
Annexe III : Sommaire des dépenses **58**
Annexe IV : CD-ROM — Vous cherchez des solutions? **59**

ISBN D70-2004 0-662-68142-8

Direction artistique : SMA (AP) Services créatifs
CS04-0051

Message de l'Ombudsman

Démontrer notre valeur

Ce rapport annuel se veut une démonstration tangible de la contribution du Bureau de l'Ombudsman à l'amélioration de la qualité de vie des membres du MDN et des FC. Notre contribution ne se limite pas seulement à régler efficacement les problèmes qui nous sont soumis. Elle implique la crédibilité et l'intégrité sans lesquelles ce processus n'aurait aucune valeur. Ces deux piliers sur lesquels s'appuie notre action constituent également un gage de succès pour l'avenir. L'année qui vient de s'écouler aura été exceptionnelle … à une déception près.

Transformer la culture de méfiance et de repli sur soi

Depuis sa création il y a six ans, le Bureau de l'Ombudsman a connu de grands succès dans ses activités visant à transformer la culture de méfiance et de repli sur soi du monde militaire et à contribuer à la remplacer par une culture d'ouverture, d'équité et de dépassement de soi. La réussite que nous avons connue n'est pas uniquement attribuable à nous. Elle a été le résultat d'un effort commun de la part des ministres, des gouvernements, de la chaîne de commandement et du Bureau de l'Ombudsman, alors que nous avons chacun contribué à notre mission conjointe de renforcer les Forces canadiennes (FC) en améliorant la qualité de vie de ses membres.

Un changement dans les attitudes

Après la méfiance initiale exprimée au cours des premières années, notre avis et nos conseils ont été, en général, reçus aimablement et ont généré des réponses constructives de la part des personnes concernées. Malheureusement, il y a eu un changement d'attitude au cours de la dernière année. Nous avons parfois senti dans la chaîne de commandement une nouvelle méfiance et une hésitation à évaluer nos critiques avec objectivité et introspection. Ceci est sans aucun doute attribuable au fait que nous avons publié certains rapports lourds de conséquences. Ces rapports ont nécessairement gêné certaines personnes; je me dois cependant de rendre compte de façon ouverte et véridique du résultat de mes enquêtes. Je ne peux ignorer des problèmes ou atténuer les critiques par crainte de heurter la susceptibilité de certaines personnes. Le but de l'Ombudsman est après tout d'accroître l'ouverture et la transparence, puis d'identifier et de traiter les problèmes qui ont une incidence sur le bien-être des membres des FC.

Si le moral des soldats subalternes est affaibli à cause de problèmes continus, je ne peux ignorer ce fait par crainte que mes rapports ou mes observations aient une incidence sur le moral des membres supérieurs de la chaîne de commandement. Je dois agir selon mes

convictions. Si les problèmes que je signale sont réglés par les membres de la chaîne de commandement, leur contribution à l'amélioration de la qualité de vie des personnes touchées devrait suffire à les rassurer et leur enlever le réflexe de critiquer le messager. Dans l'intérêt de tous, et des FC elles-mêmes, j'espère que la méfiance accrue que j'ai récemment observée fera place à l'attitude ouverte et constructive que j'ai pu constater dans le passé. En démontrant encore une fois la valeur du Bureau de l'Ombudsman à ceux qui sont enclins à résister à notre travail, j'espère que nous pourrons aller de l'avant dans l'accomplissement de notre mission commune. Voilà ce qui explique le thème – « Démontrer notre valeur » – de mon message annuel.

Notre habileté à combattre l'inertie bureaucratique

Le rapport démontre notre efficacité, souligne notre habileté à combattre l'inertie bureaucratique et explique comment nous détectons ce que je désignerai par le terme de « prévarication »; il révèle en outre comment nous pouvons devenir un « agent de changement ».

La valeur de notre efficacité

Au cours du présent exercice, nous avons réussi à transformer un nombre remarquable de plaintes en solutions. Nous avons reçu 1 265 nouvelles plaintes. Dans 1 117 de ces cas, nous avons trouvé des solutions et avons pu fermer le dossier. Nous l'avons fait en agissant comme « courtier de règlement » ou en intervenant afin d'éliminer les obstacles à la résolution des problèmes. Nous avons eu recours aux navettes diplomatiques, au consensus, à des enquêtes et à la persuasion morale. Nous avons fait tout cela sans le stress et les dépenses engendrées par des processus trop techniques et par l'arbitrage accusatoire. Nous l'avons fait en tenant compte de ce que les ombudsmans font le mieux, c'est-à-dire en comptant sur la nature informelle de notre Bureau et sur la crédibilité qu'il s'est acquise pour aller droit au but.

Comme d'habitude, la plupart de nos activités ont porté sur le règlement de plaintes individuelles. Certaines d'entre elles n'étaient que tracasseries, d'autres menaçaient une carrière ou affaiblissaient les personnes concernées. Il faut consulter le CD-ROM inclus dans le présent rapport et lire certaines de nos « histoires de réussites ». Ces cas ne font pas les manchettes, mais pour les hommes et les femmes concernés, les problèmes que nous réglons sont bien plus que des vignettes ou des caricatures intéressantes. Il s'agit du genre d'expérience qui peut susciter une profonde détresse, inciter le ressentiment ou la colère et entacher ce qui devrait être une carrière enrichissante au service de son pays.

Traiter les problèmes systémiques

Toutes nos interventions n'ont pas été faites à l'échelle microscopique ou personnelle. Nous sommes devenus de plus en plus aptes à traiter les problèmes systémiques. Certains d'entre eux reflètent les attitudes destructives qui sont les vestiges d'une culture militaire révolue, d'autres sont simplement des pratiques ou des décisions insensibles ou inefficaces. Nous avons acquis beaucoup d'expertise dans les grandes enquêtes et sommes en mesure d'ouvrir la voie à des solutions systémiques ayant une profonde importance institutionnelle.

La valeur de nos résultats

Notre travail a été marqué entre autres par notre réussite à cerner et à combattre la prévarication. Par prévarication, j'entends des décisions ou des pratiques qui provoquent des problèmes plutôt que d'en régler. La plupart des cas qui nous ont été soumis étaient caractéristiques d'une bureaucratie inefficace; il s'agissait par exemple d'une mauvaise administration des demandes d'avantages sociaux ou de libérations, ou des éternels problèmes de délais dans le processus officiel des griefs, tels que décrits en détails dans le présent rapport. Le personnel du Bureau de l'Ombudsman a fourni un service exceptionnel pour guider les membres dans ce labyrinthe et trouver des solutions. Lorsque la bureaucratie interfère avec la qualité de vie, le Bureau de l'Ombudsman démontre sa valeur en aidant à trouver des solutions.

Norme d'une bureaucratie inefficace

Application aveugle de la règle

Malheureusement, nous avons observé une forme plus profonde de prévarication que l'inefficacité bureaucratique ordinaire. Les règles elles-mêmes deviennent des obstacles à l'équité. Les décideurs n'ont pas pris la distance leur permettant de réfléchir au sujet de l'impact de leurs décisions sur la vie et le moral du personnel concerné ou sur la réputation des FC. Il est évident que les règles sont importantes, en particulier pour une organisation militaire. Cependant, lorsque les règles priment, l'objectif ministériel du MDN et des FC de « considérer les personnes en premier » peut facilement être trahi.

Les règles deviennent des obstacles à l'équité

Les règles guident et organisent, mais lorsqu'elles sont appliquées sans distinction, sans initiative ou sans tenir compte de leur impact, elles peuvent provoquer d'autres problèmes plutôt que d'en régler. Une application aveugle de la règle peut en réalité compromettre l'atteinte de résultats justes et équitables.

Promesses non tenues

L'exemple le plus spectaculaire de l'application aveugle de la règle est probablement mon rapport « *Promesses non tenues* » décrivant la situation désespérée de 10 soldats à qui on a demandé de rembourser une somme d'argent qu'on leur avait promise et versée. Les indemnités de repas et de faux frais offerts à l'origine aux soldats participant à un programme de formation à Richmond, en Colombie-Britannique, ont été récupérés après qu'il fut découvert que les sommes contrevenaient aux lignes directrices administratives. Malheureusement, le premier réflexe de ceux qui ont initialement travaillé à régler ce fiasco n'a pas été de prendre en considération l'aspect humain et de faire appel à leur imagination pour en arriver à un résultat équitable. Ils ont eu le réflexe de se cantonner derrière ces lignes directrices. Nous avons tenté de régler ce cas de manière informelle, par intervention directe auprès de l'instance responsable de la décision. Lorsque nous avons été rabroués, nous avons

aussi fourni notre rapport au sous-ministre adjoint (Ressources humaines - Militaires) en juin 2003 afin de tenter de régler ce problème. Finalement, nous n'avions plus d'autre choix que de solliciter l'intervention du Ministre en lui présentant un rapport officiel en février 2004.

Nous avons été rabroués

Ce ne sont pas les sommes en jeu qui ont fait que mon rapport a été suffisamment convaincant pour faire les manchettes nationales, mais l'absence de sensibilité contenue dans la décision de récupérer ces montants. Les règles invoquées n'empêchaient pas l'équité, elles fournissaient simplement une excuse commode pour ne pas faire appel à son imagination afin de poser un geste équitable. Il nous a fallu attendre la mi-février 2004 pour nous faire dire que bien qu'une solution à cette cause était toujours recherchée, il n'y avait « aucune garantie que l'un ou l'ensemble de ces soldats recevrait une indemnisation financière ».

Je sais que le fait d'avoir soulevé cette question auprès du Ministre et d'avoir publié mon rapport ne m'a pas rendu populaire auprès de la haute direction et des gestionnaires du MDN et des FC. Cependant, cela a attiré l'attention sur cette question et a mené à l'intervention directe du Ministre et à une résolution favorable pour les soldats.

Postface

Après la publication du présent rapport, j'ai reçu des messages sans équivoque à l'effet que des membres de la direction des FC désapprouvaient fortement ma décision de le rendre public. Plusieurs hauts gradés étaient d'avis que je ne leur avais pas donné l'occasion de réagir et de faire ce qui devait être fait pour ces soldats. Ils prétendent qu'en publiant mon rapport, j'avais donné l'impression que la chaîne de commandement était insensible. Je ne suis pas d'accord.

Lors de la récente présentation du rapport intitulé « *Promesses non tenues* », j 'ai signalé que celui-ci aurait pu aussi s'intituler « *Occasions manquées* ». La chaîne de commandement a eu maintes occasions de corriger les choses avant la publication du rapport. Nous avons tout d'abord tenté de négocier une solution au sein du MDN pendant 10 mois entiers avant que le rapport ne soit transmis à la chaîne de commandement. Ensuite, 10 autres mois se sont écoulés avant que ce cas ne fasse l'objet de longues études par les conseillers juridiques du MDN et des FC, ainsi que par d'autres intervenants. Après tout ce temps, nous n'avons toujours pas reçu de garantie que ces membres des FC seraient indemnisés. Même après que le rapport ait finalement été transmis au Ministre, nous avons reçu une autre lettre en date du 5 mars 2004 nous avisant que le règlement de la réclamation de chaque élève était toujours entre les mains des avocats militaires. Aucun engagement précis n'a été pris d'indemniser les élèves avant la publication de mon rapport lorsque le Ministre annonçait, le 9 mars 2004, que chacun de ces membres serait entièrement remboursé.

Certains hauts gradés du MDN et des FC se sont attaqués à la crédibilité du rapport de mon bureau malgré que le Ministre ait accepté nos recommandations. Ils ont suggéré que nous exagérions lorsque nous avons écrit qu'un des élèves avait été forcé de vendre sa maison parce qu'il avait de nombreuses dettes et qu'il ne pouvait obtenir un prêt pour rembourser les sommes qui, disait-on, lui avait été payées en trop. Ils ont persisté, prétendant que cette histoire était fausse, malgré que les avocats du ministère aient écrit à l'élève afin de reconnaître la vente forcée de sa maison et lui offrant une somme considérable pour rembourser ses pertes.

J'ai été découragé par ces réponses défensives. Tirer sur le messager n'a jamais été constructif; ce qu'il faut réellement pour éviter d'autres cas de promesses non tenues est l'introspection et la tentative de cerner les leçons que nous avons appris de ces cas.

Une tache sur l'histoire

Nous avons rencontré une prévarication semblable lorsque nous avons fait enquête sur l'intransigeance à laquelle se sont heurtés pendant des décennies des soldats canadiens à la recherche d'une réparation après avoir été utilisés, sans leur consentement, comme cobayes lors d'expériences de guerre chimique. Cette situation épouvantable s'est aggravée lorsque l'on a voulu compter sur les régimes réglementaires existants pour réparer les résultats catastrophiques de ces expériences. Il incombait donc à des vétérans vieillissants, qui apprirent la chose par les médias, de demander une pension de retraite selon la procédure habituelle, même si leur dossier avait été perdu ou détruit. Aucune initiative n'a été démontrée. On s'attendait à ce que les règlements existants, dans leur application usuelle, puissent résoudre le problème, alors que cet événement exceptionnel nécessitait un traitement exceptionnel. Il est évident que notre rapport a contribué à éliminer des décennies d'obstacles bureaucratiques afin d'obtenir une indemnisation pour ces vétérans.

Contribuer à éliminer des décennies d'obstacles bureaucratiques

Ce ne sont pas les seuls exemples de prévarication où la volonté de se réfugier derrière les règles a dépersonnalisé et décontextualisé les événements, provoquant de réelles difficultés personnelles. Dans des enquêtes en cours, nous avons rencontré ce même manque d'attention aux détails et d'incapacité à informer adéquatement les parties intéressées. Ces échecs ne sont pas le résultat d'une cruauté ou d'une indifférence délibérée, ils sont plutôt la conséquence d'un manque de sensibilité, c'est-à-dire le fait de ne pas prendre le temps d'envisager l'impact des mesures sur les personnes les plus touchées.

Nous aidons à changer les attitudes qui permettent à la prévarication de prospérer. Notre valeur au sein du ministère provient en grande partie de notre engagement continu à aider à éradiquer l'erreur bureaucratique, l'inertie et la prise de décisions sans égard aux personnes.

Agent de changement : influencer les politiques et la pratique

Comme le montre notre tentative d'influencer les attitudes afin de réduire la prévarication, une grande partie de la valeur du Bureau de l'Ombudsman découle de notre rôle comme facteur de changement constructif. Nous avons utilisé notre perspective unique pour examiner de façon éclairée les politiques et les pratiques et pour faire des recommandations afin d'améliorer la façon dont se font les choses.

Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) – : invalidité à long terme

En octobre 2003, j'ai publié un rapport qui pourrait et devrait avoir une incidence significative sur le versement des indemnités à long terme. Actuellement, il y a deux formes de prestations d'invalidité à long terme. En vertu de la *Loi sur les pensions*, certaines prestations visent à compenser la perte provoquée par des blessures liées au service, alors que la couverture du RARM pour l'invalidité à long terme compense la perte de revenus provoquée par l'invalidité.

Il y a un paradoxe dans les modalités actuelles

Il y a un paradoxe dans les modalités actuelles. Si un membre qui est blessé mais qui peut toujours continuer à servir dans les FC obtient une prestation au titre de la *Loi sur les pensions*, il peut conserver son salaire en plus de la prestation. Par ailleurs, si un membre est libéré des FC à cause d'une blessure, on déduira des prestations d'assurance-invalidité à long terme qu'il recevra du RARM toute indemnisation reçue en vertu de la *Loi sur les pensions*. En fait, les membres qui sont blessés plus gravement perdent la valeur de la prestation reçue en vertu de la *Loi sur les pensions* puisqu'elle est récupérée par une réduction des prestations d'invalidité à long terme du RARM, alors que les membres moins gravement blessés peuvent conserver leurs prestations au titre de la *Loi sur les pensions* en plus de leur salaire. Ce régime est arbitraire. Bien qu'il n'ait pas encore été modifié, aussi bien l'honorable John McCallum, ancien ministre de la Défense nationale que le Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants de la Chambre des communes ont appuyé la recommandation visant la modification des modalités des prestations du RARM afin d'éliminer cette disparité injustifiable. Je suis confiant que ce changement sera réalisé.

Le régime est arbitraire

Exposition environnementale

J'ai aussi concentré mes activités sur l'obtention de changements aux politiques et aux pratiques portant sur « l'exposition environnementale », un domaine de préoccupations constantes auprès des soldats en mission. Lorsque j'ai visité Kaboul, les soldats en service dans ce pays étaient anxieux, ce qui est fort compréhensible, au sujet des conséquences à long terme sur leur santé de respirer l'air pollué de cette ville. Leur anxiété était alimentée

Accueillies avec mépris

par des informations supposément transmises par les autorités allemandes, à l'effet que la poussière visible dans l'air était composée en grande partie de matières fécales provenant des égouts à ciel ouvert quadrillant la ville. Lorsque j'ai rendu publiques ces préoccupations, elles ont été accueillies avec mépris et rapidement rejetées par certains, ce qui reflète bien le genre d'attitude ayant fait perdre à plusieurs soldats la confiance qu'ils avaient dans l'engagement des FC à protéger le bien-être de ses membres. Heureusement, après que j'ai alerté le chef d'état-major de la Défense (CEMD) quant à ces préoccupations, il a rapidement mis en œuvre un nouveau programme pour obtenir de l'information et communiquer celle-ci aux troupes sur le terrain.

Alors que se termine le présent exercice, nous continuons à travailler sur les politiques et les pratiques liées à l'exposition environnementale. Nous terminons présentement une enquête systémique afférente, inspirée par la plainte d'un vétéran de la guerre du Golfe de 1991, lequel a participé aux opérations de nettoyage après l'explosion accidentelle d'un dépôt d'armes américain. Lorsque ce rapport sera publié, il contiendra une série de recommandations afin de continuer à améliorer les pratiques et les politiques en matière d'exposition environnementale.

Changements dans les pratiques et les politiques

Ce ne sont pas seulement les rapports systémiques les plus importants qui ont mené à des changements dans les pratiques et les politiques. Le règlement de plaintes particulières peut influencer la culture militaire de sorte que les politiques et les pratiques s'en trouveront améliorées. En se fondant sur la réaction publique au rapport « Promesses non tenues », nous avons toutes les raisons de croire qu'à l'avenir, les problèmes semblables seront traités avec une plus grande sensibilité. Bien que nous ayons contribué de manière indéniable à ce que les vétérans de l'expérience chimique de Suffield obtiennent une indemnisation, la conséquence la plus significative est sans doute le fait que le ministre de la Défense nationale ait publiquement exprimé des regrets au nom du gouvernement du Canada à l'effet que cet épisode malheureux ait pu se produire. Ces mots n'étaient pas prononcés à la légère, ces regrets représentaient une reconnaissance profonde de la valeur des soldats comme individus, comme êtres humains, qui méritent le respect et qui doivent être traités avec dignité. Cette expérience devrait servir de guide dans toute cause où les FC commencent à perdre de vue le traitement qu'elles accordent à leurs membres.

Enquêtes sur les décès accidentels

Nous entendons demeurer un facteur de changement constructif. Nos activités visant à améliorer les politiques et les pratiques porteront fruit dans un avenir immédiat. Nous sommes sur le point de terminer plusieurs grands rapports systémiques proposant d'importants changements. Deux de ces rapports portent sur les pratiques et les politiques militaires en ce qui concerne les enquêtes sur les décès accidentels et les blessures graves. Le premier concerne la mort d'un soldat qui a été

renversé par un transport de troupes blindé au cours d'un exercice d'entraînement. Le deuxième examine la maladie tragique d'un jeune officier cadet qui s'est effondré lors d'un vigoureux exercice d'entraînement. Les deux rapports feront de nombreuses recommandations sur la façon de faire enquête sur de tels événements et sur le traitement de ceux qui sont le plus touchés par ces événements catastrophiques.

Nous examinons aussi les politiques et les pratiques des FC portant sur l'octroi d'une période de transition après le déploiement afin que les soldats ne passent pas directement du terrain à leur propre foyer.

La reconnaissance de notre valeur

Nous avons contribué à faire de la communauté du MDN et des FC un meilleur milieu. Nous l'avons fait avec efficience et efficacité. Nos activités et les résultats que nous avons atteints depuis notre création donnent raison à la vision de l'honorable Art Eggleton qui, alors qu'il était ministre de la Défense nationale en 1997, a décidé de mettre en place un ombudsman civil au sein des FC en même temps que des modifications étaient apportées à la *Loi sur la défense nationale* par le projet de loi C-25. L'histoire et les dossiers publics montrent que le Bureau de l'Ombudsman a été créé parce que les mécanismes existants de règlement de différends prévus à la *Loi sur la défense nationale* étaient inadéquats pour atteindre le degré d'ouverture, la transparence et le progrès requis afin d'optimiser la qualité de vie au sein des FC.

Le manque d'assises législatives place le Bureau de l'Ombudsman en position de vulnérabilité, le faisant dépendre de la bonne volonté des personnes et des institutions qu'il a la tâche d'examiner et, parfois, de critiquer. Il requiert et mérite la permanence et la protection institutionnelle. Comme plusieurs d'entre vous le savent, même si le Bureau de l'Ombudsman a été créé au moment où le projet de loi C-25 a été adopté, il n'est pas le résultat de la loi. Il est en fait le produit d'une note de service et d'une série de directives du ministre de la Défense nationale, lesquelles peuvent être éliminées par un simple coup de crayon. Malgré tout ce que nous avons accompli et toutes nos activités, la nature informelle et non permanente de notre mandat provoque toujours chez certains des doutes quant à notre compétence et notre légitimité.

Le Bureau de l'Ombudsman est dans une position vulnérable

J'ai exprimé cette préoccupation à chaque année, mais je regrette particulièrement d'avoir à le faire à nouveau. Lorsque les directives ministérielles ont été publiées en septembre 2001, il a été suggéré que le meilleur moment de formaliser et d'officialiser le mandat de l'Ombudsman serait lors de la révision quinquennale de la *Loi sur la défense nationale*. Cet examen a eu lieu l'année dernière.

Nous avons été profondément désappointés lorsque l'honorable John McCallum, alors ministre de la Défense nationale, a demandé à l'ancien juge en chef du Canada, le très honorable Antonio Lamer, d'effectuer cet examen, et que le Bureau de l'Ombudsman en a été exclu. Seules les institutions décrites au projet de loi C-25 ont été examinées. Les conseillers juridiques militaires et civils avaient convaincu le Ministre que la disposition relative à l'examen du projet de loi C-25 ne comprenait pas le Bureau de l'Ombudsman. Cette position a rendu perplexe l'ancien juge en chef Lamer, tout comme elle nous a déconcerté nous-mêmes. Il est ironique que le Bureau de l'Ombudsman, qui consacre autant d'énergie à placer la personne en premier et à combattre la prise de décisions régie par des règles techniques, soit exclu de la révision quinquennale, malgré la promesse du contraire, pour des motifs techniques ou légalistes.

Comme je l'ai fait au nom de tant de militaires et de civils depuis notre création, je demande au Ministre et au gouvernement du Canada de placer nos soldats en premier en prenant un engagement permanent par rapport au Bureau de l'Ombudsman et en éliminant toute possibilité de remise en question de sa compétence et de son autorité. Il est trop tard maintenant pour profiter de la révision quinquennale, mais rien n'empêche que l'existence du Bureau de l'Ombudsman soit établie par la loi. Nous avons à maintes reprises, de façon spectaculaire et avec de véritables résultats, démontré notre valeur quant à la qualité de vie au MDN et dans les FC. Il est grand temps de reconnaître cette valeur officiellement et de protéger le Bureau de l'Ombudsman pour l'avenir.

Placer nos soldats en premier

Examen de l'année : points saillants

Visite de l'Ombudsman en Afghanistan

André Marin et Gareth Jones à Kaboul

L'Ombudsman, accompagné de Gareth Jones, directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO), a visité les troupes des FC à Kaboul, en Afghanistan, en novembre 2003. Ils ont rencontré un grand nombre de membres des FC, y compris le major-général Andrew Leslie, qui était alors le commandant adjoint de la Force internationale d'assistance à la sécurité (FIAS).

Le contingent canadien accomplissait un travail superbe dans des circonstances très difficiles et dangereuses. Il faisait quotidiennement face à des situations éprouvantes, imprévisibles et parfois précaires avec courage et enthousiasme.

L'Ombudsman a été satisfait de voir que les efforts continus effectués par le MDN et les FC pour assurer une meilleure qualité de vie à ses membres en mission outre-mer avaient à donner des résultats. Les conditions de vie des troupes étaient excellentes et les installations du camp ont été jugées supérieures non seulement par nos propres troupes, mais aussi par d'autres pays.

L'Ombudsman a noté que les préoccupations des membres des FC tournaient autour de trois aspects : la qualité de l'air, la charge de travail et une période de transition.

Qualité de l'air

À Kaboul, l'Ombudsman a obtenu un meilleur aperçu de la situation et des renseignements très utiles au sujet des préoccupations des membres entourant l'environnement. Plusieurs des questions soulevées seront traitées dans son rapport d'enquête systémique spécial sur la façon dont les FC traitent leurs membres qui croient avoir été exposés à des dangers environnementaux lorsqu'ils sont en mission.

Dangers environnementaux lorsqu'ils sont en mission

Un grand nombre de soldats de tous les grades ont manifesté leurs inquiétudes à l'Ombudsman quant à la qualité de l'air qu'ils respiraient. La ville de Kaboul est entourée de montagnes et reçoit des tempêtes de sable. Un voile lourd de smog couvre fréquemment la ville. Il y a de la poussière partout et il est impossible de l'éviter. Le moindre exercice peut causer des rougeurs aux yeux et la toux.

Les membres des FC étaient très préoccupés par le fait que l'air était composé de poussière et de matières fécales. Plusieurs ont dit à l'Ombudsman qu'ils craignaient ne pas être bien renseignés sur les risques potentiels. Bien que des tests sur la qualité de l'air aient été effectués en juin et en octobre 2003 par les équipes s'occupant des risques environnementaux et industriels pour la santé, ces résultats n'étaient pas transmis aux troupes à Kaboul. Le manque d'information concrète créait un terrain propice aux soupçons. Un haut gradé a révélé à l'Ombudsman qu'il souhaitait que des tests de qualité de l'air indépendants soient effectués par des civils, parce que ses hommes et lui avaient perdu confiance dans le système des FC.

Les membres craignaient que s'il y avait des conséquence néfastes pour leur santé et qu'ils devaient présenter une demande au ministère des Anciens Combattants (ACC) en vue d'obtenir une pension pour invalidité, il n'y aurait aucune trace dans leur dossier ou ailleurs de la pollution à laquelle ils avaient été exposés à Kaboul.

Lorsque l'Ombudsman est revenu au Canada, il a immédiatement soulevé cette question auprès du chef d'état-major de la Défense (CEMD). Ottawa a réagi rapidement, entre autres en élaborant de nouveaux programmes afin que les informations soient transmises directement aux troupes sur le terrain. Le Groupe médical des FC a préparé une session d'information au sujet de la qualité de l'air en Afghanistan à l'intention des membres des FC et un article a été publié pour les membres et leur famille dans le journal national des FC, *La Feuille d'érable*.

Le rythme des opérations s'était accru

Par la suite, certaines troupes ont fait état à l'Ombudsman que, malheureusement, les informations ne leur ont pas été présentées avant la toute fin de leur séjour, alors que le rythme des opérations s'était considérablement accru. Plusieurs ont été incapables de se rendre aux séances d'information ou avaient une telle surcharge de travail qu'il leur était difficile d'absorber toutes ces informations. Néanmoins, l'intervention rapide des responsables du MDN et des FC devant les préoccupations exprimées à l'Ombudsman en Afghanistan était encourageante. L'information sur la question de la qualité de l'air sera accessible aux troupes présentes dans ce pays et on espère qu'elle sera mise à jour à mesure que de nouveaux faits et de nouveaux résultats seront disponibles.

L'Ombudsman a constaté que les membres des FC ont besoin d'informations directes au sujet de leur milieu de travail et de ses dangers potentiels pour pouvoir juger de la situation en toute connaissance de cause. Cette mesure empêche les rumeurs et la méfiance de se propager et aide à renouveler la confiance des membres des FC dans leur système médical.

Charge de travail

La deuxième question soulevée lors de la visite de l'Ombudsman était la lourde charge de travail. Plusieurs membres ont déclaré travailler de 12 à 18 heures par jour en effectuant des quarts et des patrouilles les uns à la suite des autres. Malgré cette lourde charge de travail et les niveaux de stress très élevés liés aussi bien au travail qu'au milieu dangereux, le moral était en général très élevé. Les membres des FC considéraient faire un travail qui méritait d'être bien fait et étaient fiers de leurs résultats.

Transition

La troisième question soulevée par les membres des FC auprès de l'Ombudsman à Kaboul était de savoir s'il y aurait une période de transition avant qu'ils retournent dans leurs familles. Lorsque le 3ième groupement tactique du *Princess Patricia's Canadian Light Infantry* est revenu de Kandahar en août 2002, les soldats ont fait un séjour de plusieurs jours de transition à Guam avant de revenir à la maison. Cela leur a permis de relaxer après le stress d'une mission fort difficile, tout en recevant, par exemple, de l'information et une formation sur les signes avant-coureurs associés au traumatisme du stress opérationnel.

On a déclaré à l'Ombudsman qu'on ne savait toujours pas si l'on accordait au contingent de Kaboul une période de transition semblable. Il a cependant appris que les plus hauts gradés à Kaboul ne se montraient pas favorables à la chose en raison d'un certain nombre de considérations comme le nombre d'événements traumatiques ayant eu lieu au cours de la période de service à comparer à la mission de Kandahar et le fait que les troupes avaient bénéficié d'une indemnité de rentrée.

Décisions sont plutôt prises au cas par cas

Il n'y a pas de lignes directrices en vigueur dans les FC afin d'éclairer les décideurs quant aux principes gouvernant le processus de transition, aux pratiques observées dans d'autres pays et aux éléments dont on doit tenir compte lorsqu'il faut décider d'organiser ou non un voyage de transition après une mission. Les décisions sont plutôt prises au cas par cas sans que l'on puisse s'appuyer sur une expertise ou sur des critères directeurs.

L'Ombudsman a transmis ses observations au CEMD et a offert les services de son EISO afin d'effectuer une enquête sur les principes sous-jacents à l'octroi de périodes de transition, les méthodes de transition et les pratiques adoptées par d'autres corps militaires ainsi que la pondération des avantages et des désavantages de chaque approche. Le CEMD a accepté l'offre de l'Ombudsman. Le rapport de l'Ombudsman contiendra une série de

critères clairement formulés à partir des résultats de sa recherche, dont les commandants pourront se servir pour prendre des décisions éclairées sur l'organisation ou non d'une période de transition après une mission et sur la forme qu'elle pourrait prendre.

Examen de la Loi sur la défense nationale

C'est en 1997 que le Bureau de l'Ombudsman a été créé dans le cadre des initiatives introduites au sein du MDN et des FC afin d'améliorer le système de justice militaire, de rationaliser les mécanismes internes d'examen et de favoriser une plus grande ouverture, responsabilité et transparence. Certaines de ces initiatives, telles que le redressement rationalisé du système des griefs et le Comité de griefs des FC ont été mises en œuvre en 1998 par les changements opérés à la *Loi sur la défense nationale* effectués par le truchement du projet de loi C-25. Ce projet de loi prévoyait que les dispositions et le fonctionnement de la *Loi sur la défense nationale* feraient l'objet d'un examen indépendant à tous les cinq ans.

Étant donné certaines préoccupations quant au fonctionnement éventuel d'un modèle d'ombudsman dans une chaîne de commandement et la perception de menaces à l'autorité du commandement, le mandat du Bureau de l'Ombudsman a été fixé par des directives ministérielles adoptées en 1999, en marge de la *Loi sur la défense nationale*. Reconnaissant l'importance de donner au Bureau de l'Ombudsman un cadre légal définitif, les directives originales prévoyaient explicitement qu'après une période de six mois de fonctionnement, elles seraient réexaminées, modifiées en conséquence et incorporées à la loi. Ce réexamen n'a pas eu lieu. On a plutôt procédé, en 2001, après plusieurs mois de négociations, à la révision des directives ministérielles pour le Bureau de l'Ombudsman. Les avocats et les responsables du MDN et des FC avaient alors insisté sur le fait que l'examen de la *Loi sur la défense nationale* prévu en 2003 fournirait une occasion appropriée de fixer définitivement le mandat du Bureau de l'Ombudsman et de le faire reconnaître par la loi.

En mars 2003, l'honorable John McCallum, alors ministre de la Défense nationale, a demandé au très honorable Antonio Lamer, ancien juge en chef de la Cour suprême du Canada, d'effectuer le premier examen de la *Loi sur la défense nationale*. Le ministre de la Défense nationale a limité l'examen aux dispositions de la loi qui avaient été créées ou modifiées par le projet de loi C-25, plutôt que de l'étendre à son ensemble. La décision de restreindre la portée de l'examen était fondée sur l'interprétation mise de l'avant par les conseillers juridiques militaires et civils.

Au cours de l'examen, le personnel de l'Ombudsman a continuellement fourni de l'aide et de l'information à l'ancien juge en chef Lamer et à son personnel judiciaire au sujet des tendances des plaintes reçues par le Bureau de l'Ombudsman et des dossiers qui avaient été dévoilés, y compris les problèmes et les déficiences remarqués dans les mécanismes de plainte existants tels que le système des griefs des FC.

La nécessité d'enchâsser son mandat dans la loi

Tant l'ancien juge en chef Lamer que l'ancien ministre McCallum ont été vivement encouragés par l'Ombudsman à reconnaître la nécessité d'enchâsser son mandat dans la loi. Des représentations semblables ont été faites par les membres actuels et anciens du MDN et des FC ainsi que par l'Association du Barreau canadien.

Les représentations de l'Ombudsman à l'ancien juge en chef Lamer faisaient remarquer que :

- Le Bureau de l'Ombudsman a été créé dans le cadre des initiatives qui ont mené à la création du projet de loi C-25 afin d'améliorer les mécanismes de plainte et la responsabilité du ministère.
- Contrairement au système de griefs des FC et à la Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire, le Bureau de l'Ombudsman a le mandat exclusif d'effectuer des examens des dossiers systémiques ayant une incidence sur un grand nombre de membres des FC et sur leur famille. Ce mandat mérite d'être reconnu légalement.
- Enchâsser le Bureau de l'Ombudsman dans la loi permettrait aux membres des FC et au public de tenir pour acquis que son existence est assurée, qu'il demeurerait indépendant du MDN et des FC et qu'il ne pourrait pas être aboli par la simple signature d'un ministre.
- Le Bureau de l'Ombudsman doit obtenir une reconnaissance légale de sa capacité d'effectuer un examen des mécanismes législatifs existants en matière de traitement des plaintes au MDN et dans les FC, y compris le système de révision des griefs des FC.

N'être pas logique

Dans son rapport du 3 septembre 2003 présenté au ministre McCallum, l'ancien juge en chef Lamer estimait que le fait de limiter l'examen de la *Loi sur la Défense nationale* aux seules modifications effectuées par le projet de loi C-25 n'était pas logique. Cependant, il concluait que le mandat qui lui avait été confié par l'ancien ministre McCallum ne lui permettait pas de faire des recommandations quant à la reconnaissance du Bureau de l'Ombudsman dans la *Loi sur la Défense nationale*.

Bien que l'Ombudsman ait été d'accord avec plusieurs des conclusions et des recommandations de l'ancien juge en chef Lamer en ce qui concerne la justice militaire et les mécanismes de plainte existants au MDN et dans les FC, il a exprimé à l'ancien ministre McCallum sa déception de voir que l'on avait manqué une occasion de donner un cadre légal au Bureau de l'Ombudsman. L'Ombudsman s'était non seulement montré favorable à l'examen du fonctionnement de son bureau par l'ancien juge en chef Lamer, mais il le demandait expressément. Il a en outre signalé que tous les autres ombudsmans militaires

sont enchâssés dans la loi. Il n'y a aucune raison légale de ne pas inclure le Bureau de l'Ombudsman dans la *Loi sur la Défense nationale* avec les autres mécanismes d'examen des plaintes qui servent la communauté du MDN et des FC. Tandis que les recommandations de l'examen indépendant de la *Loi sur la Défense nationale* sont à l'étude, l'Ombudsman va continuer à soulever cette question en espérant, que le Bureau de l'Ombudsman recevra un jour le mandat légal dont il a besoin pour assurer son efficacité à long terme.

Comité consultatif du Ministre sur l'efficacité administrative

Au printemps de 2003, l'Ombudsman et son directeur général des opérations ont rencontré les membres du Comité consultatif du Ministre sur l'efficacité administrative. Ils ont transmis aux membres des renseignements au sujet de la création du Bureau de l'Ombudsman, de sa structure fonctionnelle et des résultats qu'il a atteints. Des renseignements ont aussi été fournis concernant :

- les tendances des plaintes;
- les obstacles et autres empêchements rencontrés par le Bureau de l'Ombudsman dans sa lutte contre l'inertie bureaucratique et ses efforts pour régler les problèmes au niveau hiérarchique le plus bas possible dans la gestion civile et dans la chaîne de commandement militaire.

Lorsque le Comité consultatif du Ministre a présenté son rapport intitulé *Atteindre l'efficacité administrative* à l'honorable John McCallum, alors ministre de la Défense nationale, le 21 août 2003, il n'a identifié aucun besoin d'améliorer l'efficacité administrative du Bureau de l'Ombudsman.

Rapports spéciaux

RAPPORT FINAL

Le traitement des blessés et des invalides

Le 30 octobre 2003, l'Ombudsman a publié son rapport spécial intitulé *Déductions injustes des paiements du RARM effectués à d'ex-membres des FC*. Le rapport faisait suite à une enquête déclenchée par de nombreuses plaintes reçues par le Bureau de l'Ombudsman de la part d'ex-membres des FC concernant leur couverture d'assurance invalidité à long terme.

La couverture d'assurance invalidité à long terme du RARM est obligatoire pour tous les membres des forces régulières qui se sont joints aux FC après le 1er avril 1982. La police prévoit que les anciens membres des FC recevront 75 p. 100 de leur salaire s'ils sont libérés pour des raisons médicales ou s'ils deviennent totalement invalides.

Les prestations accordées en vertu de la *Loi sur les pensions* sont administrées par le ministère des Anciens Combattants et sont octroyées aux personnes qui souffrent d'une invalidité permanente liée à leur service militaire. Ces pensions d'invalidité ne sont pas traitées comme un revenu et ne sont pas imposables puisqu'elles représentent une indemnisation pour une invalidité liée au service militaire.

Les membres des FC ont le droit de recevoir une pension d'invalidité pendant qu'ils sont en service et qu'ils reçoivent un salaire. L'Ombudsman a conclu qu'il était injuste que les montants versés aux anciens membres des FC blessés ou invalides au titre de la *Loi sur les pensions* soient déduits de leurs prestations d'assurance-invalidité pour le motif qu'ils constituaient un revenu. Il a aussi constaté que cela créait une différence dans le traitement puisque ceux qui avaient été blessés ou rendus invalides, mais qui continuaient à servir dans les FC pouvaient toucher une pension sans voir leur revenu total réduit, alors que les membres qui avaient été blessés ou rendus invalides au service et qui devaient dépendre de leurs prestations d'assurance-invalidité perdaient l'avantage financier que leur procurait la pension d'invalidité.

Cela créait une divergence dans le traitement

L'Ombudsman a recommandé que le Ministre fasse des représentations au Conseil du Trésor et effectue toutes les démarches nécessaires pour changer la politique sur l'invalidité à long terme du RARM afin que les pensions d'invalidité accordées en vertu de la *Loi sur les pensions* ne réduisent pas le montant des prestations d'invalidité à long terme payables aux anciens membres des FC.

Il a aussi recommandé que dans l'intérêt de l'égalité, les anciens membres des FC qui subissent une réduction des prestations d'invalidité en remplacement du revenu reçues en vertu du RARM soient remboursés à partir du 27 octobre 2000. Il s'agit de la date où les changements au régime de pensions sont entrés en vigueur, permettant aux membres des FC de recevoir des pensions d'invalidité, tout en restant en service et en gagnant un salaire dans les FC, sans tenir compte de l'endroit où se sont produites les blessures liées au service.

L'enquête effectuée par l'Ombudsman a aussi permis de constater que plusieurs membres des FC et leurs familles ne comprennent pas clairement les avantages qu'ils peuvent s'attendre à recevoir de leur régime d'assurance s'ils étaient blessés ou rendus invalides et incapables de continuer à travailler. Plusieurs membres des FC ne connaissent pas la portée de leur couverture et ne savaient pas comment présenter une demande. L'Ombudsman a recommandé :

- que les administrateurs du RARM rendent leurs documents ainsi que des exemplaires de la politique sur l'invalidité à long terme accessibles au public par le truchement de leur site Web;
- qu'un message général des FC soit émis à chaque année pour renseigner les membres au sujet de leur couverture d'assurance-invalidité, ses limites et ses avantages;
- que toutes les bases des FC, escadres et formations nomment un officier qui agira comme personne-ressource et agent de soutien pour les membres des FC et leurs familles en ce qui concerne les prestations d'assurance invalidité à long terme.

Le 8 octobre 2003, l'honorable John McCallum, alors ministre de la Défense nationale, écrivait ce qui suit à l'Ombudsman: « Je suis d'accord avec vos recommandations et je souhaite vous remercier, vous et votre équipe, pour le travail de qualité qui a permis de produire un rapport soigné en temps opportun. »

L'Ombudsman a présenté son rapport au Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants le 30 octobre 2003. Les membres du Comité ont appuyé les conclusions et toutes les recommandations du rapport. Le 4 novembre 2003, le Comité a adopté une motion unanime implorant le ministre de la Défense nationale et le gouvernement d'accepter sans délai les recommandations de l'Ombudsman et de les mettre en œuvre.

Malheureusement, aucune représentation n'a encore été faite au Conseil du Trésor. L'Ombudsman a soulevé cette question au cours de sa première réunion avec l'honorable David Pratt, qui a été nommé ministre de la Défense nationale le 12 décembre 2003. L'Ombudsman espère que ses recommandations seront rapidement mises en œuvre.

Malheureusement, aucune présentation n'a encore été faite au Conseil du Trésor

Une tache sur l'histoire

L'Ombudsman a publié son rapport spécial intitulé *Plaintes concernant les essais d'agents chimiques réalisés durant la Seconde Guerre mondiale* le 19 février 2004. Sa publication faisait suite à une annonce spéciale du premier ministre du Canada concernant l'engagement du gouvernement à mettre sur pied un programme d'indemnisation de 50 millions de dollars pour les victimes du gaz moutarde et d'autres agents chimiques mis à l'essai au cours de la Seconde Guerre mondiale. Cette annonce venait 25 jours seulement après que l'Ombudsman eut transmis au ministre de la Défense nationale ses recommandations visant l'indemnisation des victimes des essais au gaz.

L'Ombudsman a félicité le premier ministre et le gouvernement d'avoir promptement réagi à ses recommandations, déclarant : « Nous avons pu en arriver rapidement à une conclusion … le gouvernement a fait en 25 jours ce qu'il n'a pu faire en 60 ans. » Il a félicité le gouvernement d'avoir écouté les vétérans et de leur avoir finalement accordé une indemnisation raisonnable pour ce qu'il a décrit comme une tache sur notre histoire, précisant que « dans le monde éthiquement contraint de technicalités légales où nous vivons, il aurait été facile pour le gouvernement de laisser les tribunaux décider. » Cela aurait été cependant désastreux pour les vétérans, dont plusieurs ont plus de 80 ans, qui se sont débattus pendant des années pour faire reconnaître le traitement épouvantable que leur avait réservé leur pays. L'Ombudsman a aussi souligné le courage et la ténacité de deux anciens cobayes des essais au gaz qui avaient signalé le problème à son Bureau, les vétérans Harvey Freisen et Bill Tanner. Il a précisé qu'ils étaient de véritables champions : « Ils ont mené cette guerre avec la vaillance qu'on attendrait de n'importe quel soldat canadien s'attaquant à de solides murs de brique, de mépris et d'incrédulité, avec peu de chances ou d'espoir de réussir. »

Au cours de la Seconde Guerre mondiale, les gouvernements canadien, britannique et américain ont effectué conjointement des expériences de guerre chimique, s'attendant à ce que l'Allemagne ou le Japon utilisent de telles armes contre les Canadiens et nos alliés. Parmi ces expériences, des tests sur les effets du gaz moutarde et d'autres produits chimiques ont été faits sur des soldats canadiens, principalement aux laboratoires militaires de Suffield, en Alberta et à Ottawa, en Ontario. Les cobayes étaient de jeunes soldats canadiens ayant peu d'expérience militaire. Environ 3 500 jeunes hommes ont été convaincus de se joindre à une mission très secrète contre la promesse d'être bien nourris, de coucher dans des lits confortables et de recevoir un dollar de plus par jour ainsi que quelques jours supplémentaires de congé. Ils n'avaient aucune idée du but réel de cette affectation.

Des centaines d'expériences ont été effectuées. Certains soldats devaient recevoir du gaz moutarde pulvérisé sous forme liquide à partir d'avions ou devaient ramper sur la terre contaminée. D'autres devaient s'asseoir dans des chambres à gaz et porter des vêtements imbibés de gaz. Plusieurs sujets ont été immédiatement brûlés, leur peau formant des cloques douloureuses et grotesques, et certains ont été hospitalisés pendant plusieurs semaines. Des soldats ont eu des maladies de la peau, des cicatrices, des maladies respiratoires et d'autres problèmes médicaux qui se sont poursuivis pendant des années. Dans certains cas, des conditions telles que le cancer, le dysfonctionnement sexuel et des problèmes aux poumons sont survenues plus tard.

L'Ombudsman a commencé à recevoir des plaintes des victimes des expériences de la Seconde Guerre mondiale et des membres de leurs familles, en 1999, avant même que son Bureau ne soit fonctionnel. En 2001, un examen a révélé qu'on avait refusé l'octroi de pensions du ministère des Anciens Combattants à ces cobayes d'essais chimiques ainsi que des soins médicaux en raison du secret entourant ces essais, de l'absence de dossiers

Qu'ils inventaient cette histoire ou qu'ils déliraient

et parce que l'on avait dit à certains ex-membres qu'ils inventaient cette histoire ou qu'ils déliraient. En conséquence, l'honorable Art Eggleton, alors ministre de la Défense nationale, a approuvé la tenue d'une enquête sur ces allégations.

Le personnel de l'Ombudsman s'est montré très déterminé à attirer l'attention des échelons supérieurs du MDN, des FC ainsi qu'au ministère des Anciens Combattants. En 2003, un comité conjoint du MDN et du ministère des Anciens Combattants a commencé à examiner la question et un chercheur a été embauché afin de parcourir les dossiers de la Seconde Guerre mondiale pour tenter d'identifier les cobayes des essais au gaz. Une campagne prévue pour rejoindre d'autres cobayes des essais au gaz par le truchement des médias n'a pu être réalisée. À l'automne de 2003, deux victimes qui avaient présenté des plaintes au Bureau de l'Ombudsman ont commencé à effectuer leur propre campagne de publicité, invitant les autres participants aux essais de Suffield à se mettre en rapport avec eux en vue de préparer un recours collectif contre le gouvernement.

Le rapport de l'Ombudsman, présenté au ministre de la Défense nationale le 25 janvier 2004, exhortait le MDN à prendre des mesures sérieuses et immédiates visant à identifier les cobayes des essais au gaz pour fournir au ministère des Anciens Combattants les renseignements lui permettant de traiter leur demande de pension et d'octroyer aux sujets des tests une indemnisation financière raisonnable. Il recommandait aussi que le Ministre présente ses excuses au nom du ministère et des FC.

En réponse à cette requête, il a été annoncé le 19 février 2004, que 50 millions $ avaient été mis de côté pour un programme de deux ans pendant lesquels les vétérans et leurs principaux bénéficiaires pourraient demander une indemnisation non imposable de 24 000 $ chacun. Un programme du MDN et du ministère des Anciens Combattants a été établi pour administrer les indemnisations et pour encourager les vétérans à présenter une demande de pension d'invalidité au ministère des Anciens Combattants. L'honorable David Pratt, ministre de la Défense nationale, a aussi reconnu la souffrance des vétérans à la Chambre des communes le 20 février 2004 : « Au nom du premier ministre et du gouvernement du Canada, je veux exprimer mes plus profonds regrets à ces vétérans et à leurs familles qui ont souffert en silence pendant si longtemps. Tous les Canadiens leur doivent leur gratitude. » Au cours d'une conférence de presse annonçant les détails de l'indemnisation, le Ministre a aussi exprimé son appréciation à l'Ombudsman pour son rapport et ses recommandations, notant qu'il aimerait « reconnaître le travail d'André Marin, l'Ombudsman, dans ce dossier, le féliciter et le remercier. »

Tous les Canadiens leur doivent leur gratitude

Promesses non tenues

Le 8 mars 2004, l'Ombudsman publiait son rapport spécial *Promesses non tenues, plaintes concernant les indemnités de repas en service prolongé*. Ce rapport traitait des difficultés de 10 caporaux et caporaux-chefs des FC qui avaient accepté d'assister à un cours de

formation de 15 semaines, en 2002, au sujet du nouveau projet d'automatisation du système militaire de la circulation aérienne à Richmond, en Colombie-Britannique. Le cours avait été organisé par le Bureau de gestion du Projet d'automatisation du système de la circulation aérienne et comprenait 10 élèves militaires et deux élèves civils.

Un mois avant le début du cours, les élèves ont été avisés par écrit qu'ils recevraient des indemnités de repas de 50 $ par jour pendant le cours. Comptant sur cette somme, ils ont obtenu des avances en liquidités pour couvrir leurs dépenses. Après deux semaines de cours, on a dit aux étudiants qu'il pourrait y avoir une erreur dans l'indemnité quotidienne. Il semble qu'ils auraient dû recevoir seulement 17,50 $ par jour plutôt que 50 $, tel que promis à l'origine. On a dit aux élèves que le Bureau de gestion du Projet tenterait de régler la question.

Quand le cours pris fin, le problème n'était toujours pas réglé. Une fois les élèves rentrés chez eux, ils ont présenté leurs demandes d'indemnisation de voyage qui, pour 9 des 10 élèves, ont été acceptées au taux de 50 $ par jour. Trois mois plus tard, on a dit aux élèves que, en fait, le taux exact était de 17,50 $ et qu'ils devaient rembourser environ 3 000 $ chacun. La demande du dixième élève a été réglée au taux de 17,50 $ et il a dû rembourser les 3 000 $ qu'il avait obtenu en avance.

Récupérer cet argent était injuste

Les élèves militaires se sont mis en rapport avec le Bureau de l'Ombudsman à cause de leurs frustrations. Ils étaient d'avis que la récupération de cet argent était injuste. Ils s'étaient fiés aux renseignements fournis par le Bureau de gestion du Projet et avaient décidé de suivre ce cours sur une base volontaire. S'ils avaient su qu'ils ne recevraient que 17,50 $ par jour, ils n'auraient pas suivi le cours. Ils ont aussi allégué que 17,50 $ n'était pas assez pour couvrir les dépenses de repas et les faux frais (y compris un déjeuner au restaurant parce que les installations pour entreposer et chauffer un déjeuner apporté dans un sac étaient inadéquates) dans une région où les coûts sont relativement plus élevés. L'avis concernant la réduction du montant alloué est venu trop tard pour qu'ils prennent d'autres arrangements ou qu'ils abandonnent le cours.

Rembourser la différence entre les 50 $ d'indemnité par jour promis et le taux de 17,50 $ par jour approuvé par les FC causait une réelle difficulté financière pour ces élèves. Deux d'entre eux ont dû obtenir des emprunts pour rembourser les montants et un troisième a dû vendre sa maison pour obtenir l'argent.

Le personnel du Bureau de gestion du Projet a reconnu devant le Bureau de l'Ombudsman avoir fait une erreur et annoncé qu'il était prêt à payer les élèves au taux promis. Ils avaient étudié les règlements financiers avant d'envoyer les élèves à ce cours, mais ils ne connaissaient pas la règle voulant que les membres des FC en service temporaire pour plus de 60 jours et disposant d'installations pour faire la cuisson n'étaient admissibles qu'à 35 p. 100 de la pleine indemnité quotidienne. Cependant, le Bureau de gestion du Projet a été avisé par les représentants du quartier général de la Défense nationale qu'il n'était pas autorisé à rembourser les élèves.

Les deux élèves civils qui avaient suivi le même cours ont reçu 50 $ d'indemnité quotidienne pour chacun des 102 jours. De plus, dans le même hôtel-appartement, et disposant des mêmes installations que ces élèves, se trouvait un groupe de militaires qui suivaient un autre cours. Ces membres avaient droit à l'indemnité quotidienne complète pour la durée de leur cours parce qu'il ne durait que 58 jours.

L'Ombudsman a conclu qu'il était injuste qu'on ait promis aux élèves un montant original de 50 $ et qu'on soit revenu sur cette promesse une fois qu'ils eurent terminé le cours et présenté leurs demandes. Il a estimé que les élèves ne devaient pas être pénalisés pour l'erreur du MDN et des FC et recommandé que les FC trouvent le moyen de les indemniser pour la différence entre le montant approuvé et l'indemnité quotidienne complète de 50 $ qui avait été promise à l'origine. Il a aussi recommandé que les élèves qui avaient dû obtenir des prêts et payer des intérêts à cause de cette somme soient remboursés.

L'Ombudsman a transmis son rapport et ses recommandations au sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) le 9 juin 2003. Le SMA lui a répondu le 22 juillet 2003 en déclarant que la question nécessitait une étude approfondie et qu'il avait demandé à son personnel « d'effectuer une analyse des lois applicables ». Une autre lettre a été reçue du SMA le 1er décembre 2003, soulevant la possibilité d'un paiement *ex gracia* aux membres et déclarant que la question avait été transmise au Cabinet du Cj FC réclamations et contentieux des affaires civiles pour encore un autre examen. Par la suite, le personnel de l'Ombudsman a été avisé que chaque élève devait présenter une demande au Conseiller juridique des FC afin de négocier le remboursement et d'établir précisément le montant dépensé pour les repas pour justifier le remboursement.

Le vice-amiral G.E. Jarvis, sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires), a confirmé par écrit le 16 février 2004 que chaque membre devait faire ces démarches, tout en indiquant qu'il n'y avait « aucune garantie que l'un ou l'ensemble des membres recevrait une indemnisation financière ».

L'Ombudsman a décidé que cette réponse n'était pas satisfaisante. Il a ajouté : « Je suis déconcerté par la complexité inutile de la solution proposée. Le MDN et les FC avaient une obligation morale claire de traiter ces membres avec équité. Il n'est pas nécessaire de demander aux membres de déposer des réclamations individuelles ou de passer par toutes sortes de procédures afin d'en arriver à une conclusion juste. »

Le MDN et les FC avaient une obligation morale claire de traiter ces membres avec équité

Après la publication du rapport de l'Ombudsman le 8 mars 2004, le Ministre a demandé aux FC de mettre en œuvre les recommandations. Il a annoncé que le ministère acceptait maintenant de rembourser les membres au tarif de l'indemnité de 50 $ pour compenser les difficultés financières causées.

Cette cause a reçu une vaste couverture médiatique et suscité une réponse significative du public, telle que des commentaires comme celui affiché au babillard des messages Internet de Radio-Canada demandant que l'on traite décemment les hommes et les femmes qui risquent leur vie pour notre liberté.

« Personne ne réclame que nous ayons une force militaire de la taille de celle des États-Unis, mais il faut traiter décemment les hommes et des femmes qui risquent leur vie pour notre liberté. Pinailler au sujet de 32 $ par jour en indemnité de repas est une véritable insulte. »

—Babillard des messages à Radio-Canada.

Travaux en cours

Parmi les cas actuellement à l'étude se trouve le décès d'un membre des FC au cours d'un accident d'entraînement, la blessure grave subie par un officier cadet, l'exposition environnementale, le traitement par les FC du traumatisme du stress opérationnel ainsi que les délais systémiques dans la révision du système de griefs des FC.

Décès d'un membre des FC au cours d'un accident d'entraînement

MISE À JOUR

Cet incident sera rendu public dans un rapport spécial de l'Ombudsman qui sera publié cette année. L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a fait enquête sur les plaintes liées au décès lors d'un accident d'entraînement en 1992 d'un membre des FC à la base de Suffield des FC. Il a été renversé par un convoi de troupes blindé. Ce membre, qui appartenait au 2e Bataillon de *Princess Patricia's Canadian Light Infantry*, laissait dans le deuil son épouse et deux jeunes filles. Sa veuve a porté plainte à l'Ombudsman relativement à la manière dont elle a été traitée par les FC, du manque de renseignements au sujet du décès de son mari ainsi que du manque de rigueur de l'enquête interne originale des FC sur cet accident, laquelle avait conclu que son mari était en partie responsable de sa propre mort. L'ancien officier commandant du membre décédé s'est plaint à l'Ombudsman que les travaux d'une commission d'enquête subséquente étaient biaisés et incomplets et qu'il avait à tort été trouvé indirectement responsable du décès du membre.

Commission d'enquête subséquente étaient biaisés et incomplets

Les deux plaignants ont invoqué des problèmes systémiques entourant la manière dont les FC réagissent et font enquête au sujet du décès de l'un de leurs membres. Puisque l'accident a eu lieu avant le début du mandat de l'Ombudsman, le Bureau de l'Ombudsman a demandé et reçu l'autorisation ministérielle de mener l'enquête.

L'enquête de l'Ombudsman portait sur trois aspects :

- de quelle façon les FC font enquête au sujet du décès de l'un de leurs membres;
- l'information et le soutien proposés aux membres de la famille après un décès;
- le traitement des personnes qui pourraient subir des conséquences négatives à la suite d'une enquête sur un incident produisant la mort.

Les enquêteurs de l'EISO, avec l'aide du colonel Gary Furrie (retraité) et du premier maître de 1re classe George Dowler (retraité), conseillers spéciaux de l'Ombudsman, ont interrogé plus de 100 personnes et examiné plus de 20 000 pages de documents, y compris trois enquêtes criminelles et trois enquêtes administratives liées au décès du membre. Ils ont analysé les règlements et les politiques régissant les enquêtes de la police militaire en 1992,

les enquêtes sommaires et les commissions d'enquête, les pensions, l'administration des blessés, les demandes d'accès à l'information ainsi qu'à la protection de la vie privée et les ont comparés à ce qui est en vigueur aujourd'hui. Ils ont aussi étudié de quelle façon les enquêteurs civils et les corps policiers, ainsi que d'autres organismes militaires, s'occupent d'un cas semblable. Les enquêteurs ont interrogé les membres de la famille et les membres de la chaîne de commandement d'un soldat tué dans un accident d'entraînement en 2002 afin de comparer la réponse des FC alors et maintenant.

L'enquête a révélé que depuis 1992, les FC ont fait un certain nombre d'améliorations significatives en ce qui concerne les enquêtes sur les délits ayant entraîné la mort ainsi que sur la façon dont les familles survivantes sont traitées. Par exemple, les décès liés à une mission font maintenant l'objet d'enquêtes systématiques de la part du Service national des enquêtes des Forces canadiennes (SNEFC) et les règlements ont été mis à jour dans le but d'améliorer les lignes directrices guidant le travail des commissions d'enquête. Cependant, un certain nombre de domaines où des améliorations sont nécessaires ont été cernés.

Notre enquête porte aussi sur les préoccupations de l'ancien officier commandant du membre décédé, lequel prétendait n'avoir pas été traité équitablement au cours de la commission d'enquête. Un examen administratif interne effectué subséquent en 2003 par la chaîne de commandement a constaté que les conclusions de la commission étaient erronées et qu'on ne pouvait prouver que l'ancien officier commandant était indirectement responsable du décès du membre. Jusqu'à ce qu'on en vienne là, les vaines tentatives de l'ancien officier commandant visant à laver sa réputation et le temps qu'on a mis à répondre à ses préoccupations ont provoqué chez lui un stress et une angoisse indus, faisant en sorte qu'il avait perdu confiance dans la capacité du système de le traiter équitablement.

Le rapport spécial sera transmis au ministre de la Défense nationale et publié vers la fin de l'année 2004. Il comprendra des recommandations d'envergure portant sur les problèmes systémiques, parmi lesquels se trouvent l'amélioration de la formation et des ressources associées aux commissions d'enquête ainsi que l'amélioration des services et des renseignements fournis aux familles après le décès d'un membre dans l'exercice de ses fonctions.

Élève-officier blessé grièvement

EN COURS

En janvier 2004, l'Ombudsman a présenté un rapport d'étape intitulé *Examen par la commission d'enquête portant sur la cause et les circonstances menant à la blessure grave d'un élève-officier* au plaignant et à la chaîne de commandement pour observations et commentaires. Le rapport final de l'Ombudsman sera présenté au ministre de la Défense nationale et publié par la suite.

L'ancien ministre a demandé une enquête indépendante

La cause avait été référée à l'Ombudsman par l'honorable Art Eggleton, l'ancien ministre de la Défense nationale. L'ancien ministre a demandé qu'une enquête indépendante soit tenue après que le père du plaignant eut manifesté des doutes quant à la rigueur qu'aurait fait preuve une commission d'enquête militaire interne

visant à déterminer ce qui avait amené son fils à se blesser grièvement au cours d'un exercice qui s'est déroulé au Collège militaire royal du Canada (CMR) à Kingston à l'automne 2000. Le fils, un élève-officier, s'est effondré au cours d'une course de cinq kilomètres et on a diagnostiqué plus tard qu'il souffrait du syndrome de loge aigu : ses muscles avaient tellement gonflés que le tissu musculaire emprisonné dans les compartiments de ses jambes a commencé à se dégrader, produisant une insuffisance rénale. Il a été gravement handicapé à cause de ses blessures et a obtenu une libération médicale des FC en 2002.

Tant le plaignant que son père sont d'avis que l'effondrement a été provoqué par l'entraînement excessif et l'épuisement qu'il avait connus tout au long de son cours élémentaire d'officiers à l'École de leadership des recrues des FC à Saint-Jean (Québec) dans les mois qui avaient précédé son arrivée au CMR. Le plaignant a allégué que les instructeurs du cours élémentaire d'officiers avaient abusé de leur autorité et que les normes d'entraînement étaient excessivement dures et constamment rehaussées par les instructeurs, de telle manière que les recrues ne pouvaient jamais s'y conformer.

L'enquête de l'Ombudsman a inclus plus de 50 interrogatoires de témoins ainsi que l'examen de centaines de documents, y compris le témoignage et les rapports de la commission d'enquête interne et l'examen des normes d'entraînement du cours élémentaire d'officiers et du CMR.

L'Ombudsman a constaté que la conclusion de la commission d'enquête à l'effet que la blessure du plaignant avait été provoquée uniquement par son effort excessif pendant la course de cinq kilomètres devait être réexaminée. Il a recommandé que les FC obtiennent les services d'un expert médical indépendant spécialisé en médecine du sport et dans les domaines afférents afin d'examiner le plaignant et ses documents médicaux pour mieux établir ce qui avait entraîné ses blessures.

L'Ombudsman a constaté qu'aucun conseiller médical n'avait été nommé à la commission d'enquête et que les membres de la commission d'enquête s'étaient surtout fiés aux conseils de deux médecins militaires qui ont reconnu ne pas posséder d'expertise relativement aux blessures liées au sport ; ils n'avaient pas non plus tous les renseignements concernant l'expérience d'entraînement du plaignant. Il a aussi découvert que le plaignant n'avait pas eu l'occasion d'être représenté devant la commission d'enquête afin de déposer des éléments de preuve et faire des représentations, mais qu'il avait été traité comme tout autre témoin. Cette situation a été considérée injuste étant donné que le plaignant était directement intéressé par les travaux de la commission d'enquête et que celle-ci examinait les circonstances entourant ce qui avait entraîné une blessure aussi grave.

Cette situation a été considérée injuste

L'Ombudsman a établi que l'allégation du plaignant à l'effet que son peloton avait été forcé de se soumettre à des exigences très élevées et presque impossibles à atteindre dans le cours élémentaire d'officiers à Saint-Jean et qu'il était arrivé au CMR épuisé physiquement et mentalement était corroborée largement et de manière indépendante. Il a noté que la

possibilité qu'un cours d'entraînement rigoureux ait contribué à la blessure du plaignant n'avait pas été examinée à fond par la commission d'enquête, en partie parce qu'elle n'avait pas l'expertise médicale nécessaire et en partie parce que les médecins militaires consultés n'avaient pas à leur disposition tous les renseignements nécessaires au sujet de l'expérience d'entraînement du plaignant.

Un enquêteur de l'Ombudsman a assuré le suivi auprès de la chaîne de commandement à l'École de leadership et de recrues des FC ; il a été en mesure de confirmer que des changements concrets avaient été effectués depuis 2000 dans le but d'améliorer l'application des normes d'entraînement et, en définitive, l'expérience d'apprentissage des élèves au cours du programme.

On a remarqué que les questions soulevées par cette commission d'enquête étaient semblables à celles d'un autre cas examiné par le Bureau de l'Ombudsman. Certains des problèmes liés à la commission d'enquête de 2000, laquelle s'était penchée sur la cause de notre plaignant, rappelaient les lacunes observées lors de la commission d'enquête de 1997 établie afin de déterminer les circonstances et les questions de responsabilité relativement au décès d'un membre des FC survenu, en 1992, au cours d'un accident d'entraînement.

Exposition environnementale

MISE À JOUR

L'année dernière, l'Ombudsman a annoncé le déclenchement d'une enquête systémique relativement à la façon dont les FC réagissent à l'inquiétude des membres des FC en ayant été exposé à des dangers dans l'environnement. L'Ombudsman a lancé un appel public afin d'obtenir des représentations de quiconque possède des renseignements qui pourraient être utiles à l'enquête. Toutes les représentations ont été attentivement étudiées et chacune d'elle a été considérée au moment où les questions à examiner ont été déterminées.

Plusieurs ont craint avoir été exposés à des substances toxiques

La plainte qui a déclenché l'enquête a été présentée à l'Ombudsman par un officier du génie de combat à la retraite qui a exprimé des préoccupations au sujet de la santé et du bien-être de ses anciens subordonnés. Un certain nombre d'hommes et de femmes ayant servi sous son commandement avaient été gravement malades et certains d'entre eux sont décédés à la suite de leur maladie. L'unité du plaignant provenait du 1er Régiment du génie (1 RG) et avait servi dans la région du Koweït tout de suite après la guerre du Golfe de 1991. Ils avaient été assignés dans cette région afin d'aider aux opérations difficiles et dangereuses de déminage qui allaient permettre aux terres d'être réutilisées par des civils. Au cours de cette période de service, plusieurs de ces soldats ont participé à une opération de sauvetage à la suite de l'explosion accidentelle d'un dépôt des forces américaines adjacent à leur camp militaire. Plusieurs ont craint d'avoir été exposés à des substances toxiques au cours de cette opération, lesquelles pourraient provoquer tôt ou tard de graves problèmes de santé. Un reportage documentaire de Radio-Canada a fait état qu'un nombre anormalement élevé de problèmes médicaux non expliqués affectait les membres de cette unité, par rapport à ce à quoi on pourrait

normalement s'attendre au sein de la population civile. Les membres des FC et leurs familles ont été très inquiétés par ce reportage documentaire.

André Marin informe les commandants des bases au sujet de l'enquête sur l'exposition environnementale

D'autres anciens membres qui ont servi dans la région du Golfe se sont aussi présentés et ont porté plainte publiquement au sujet du traitement que les FC leurs ont réservés lorsqu'ils avaient tenté d'obtenir de l'aide pour des problèmes médicaux qu'ils croyaient attribuables à leur service. Ils se sont plaints que le MDN et les FC avaient rejeté leurs demandes comme étant dénuées de tout fondement.

L'EISO a commencé son enquête en juin 2003. À la fin du présent exercice, 348 entrevues ont été effectuées; environ 23 000 pages de documents ont été examinées et certaines observations préliminaires ont été retenues. L'EISO a collaboré étroitement avec Joe Sharpe, brigadier général à la retraite et conseiller spécial de l'Ombudsman, qui avait présidé, à l'automne 1999, la commission d'enquête sur la Croatie. Cette commission d'enquête a examiné les préoccupations soulevées par les membres au sujet de leur exposition à des produits potentiellement dangereux lorsqu'ils étaient déployés en Croatie; elle a fait de nombreuses recommandations afin de bonifier l'évaluation effectuée par les FC relativement aux dangers environnementaux liés à ces opérations et le traitement des demandes des membres quant à leur sécurité à court et à long termes.

La première étape de l'enquête a examiné plus particulièrement sur les demandes explicites des membres du 1 RG qui avaient été déployés au Koweït en 1991 ; elle consistait aussi à vérifier si le taux des problèmes médicaux encourus par ces membres des FC était anormalement élevé et s'il y avait des tendances dans les problèmes encourus.

Les enquêteurs se sont entretenus avec 251 des 300 membres du groupe 1 RG qui avaient été déployés au Koweït. Ces membres, actuels et anciens, des FC ont été avisés de la portée de l'enquête menée par l'Ombudsman et on leur a demandé des renseignements élémentaires au sujet de leur état de santé. Des entrevues en profondeur ont ensuite été effectuées auprès d'un certain nombre de ces membres pour recueillir des renseignements concernant leurs rapports avec les FC ainsi que des renseignements plus détaillés quant à leur état de santé. Les membres et les familles ont bien accueilli l'occasion d'exprimer leurs points de vue. Environ 60 membres ont fait état de problèmes de santé qui, à leur avis, étaient liés à la mission.

La deuxième étape de l'enquête a porté sur des questions systémiques, elle consistait à évaluer de façon générale de quelle façon les membres des FC en mission sont traités lorsqu'ils se présentent pour exprimer leurs points de vue au sujet de leur exposition à des dangers environnementaux. L'enquête a examiné de près le processus utilisé pour évaluer et réagir aux préoccupations des soldats, plutôt que d'examiner les causes médicales ou scientifiques des problèmes décrits ou, encore, de vérifier s'ils étaient liés à un déploiement précis. Cette étape de l'enquête a permis d'effectuer un examen des progrès réalisés en ce qui concerne la mise en œuvre des recommandations de la commission d'enquête sur la Croatie, lesquelles visaient à améliorer le processus de traitement des demandes des membres au sujet de leur exposition à des produits potentiellement dangereux. Afin d'obtenir un point de vue contemporain sur la question, l'enquête a aussi considéré de quelle façon les questions environnementales et les préoccupations des membres ont été traitées au cours de l'opération Apollo en 2002.

Points de vue au sujet de leur exposition à des dangers environnementaux

Les enquêteurs se sont mis en rapport avec des membres qui ont servi dans l'opération Apollo afin d'obtenir des renseignements de première main quant à leur expérience et leurs perceptions relativement à l'application des politiques environnementales au cours de cette dernière mission. Il est troublant de constater que les FC ne sont toujours en mesure de produire avec exactitude et rapidité une liste nominative des membres participant à un déploiement précis. Grâce à leur travail acharné et leur ténacité, un grand nombre de membres de l'opération Apollo ont été identifiés et contactés. Les préoccupations et les questions liées aux expositions environnementales ont aussi fait l'objet de discussions avec des membres de l'opération Athena au cours de la visite de l'Ombudsman, à Kaboul en 2003.

La troisième étape de l'enquête a examiné de quelles façons les forces militaires d'autres pays, telles que celles du Royaume-Uni, des États-Unis, de l'Italie, de l'Australie et de l'Arabie saoudite, traitent les préoccupations environnementales de leurs troupes afin d'inventorier les nouvelles idées et les pratiques exemplaires et d'en tirer profit.

L'examen préliminaire des renseignements recueillis révèle que les FC ont fait des progrès considérables depuis la commission d'enquête sur la Croatie quant à sa manière de traiter les dangers environnementaux et les inquiétudes exprimées à ce sujet par les membres en mission. Dans certains domaines, le Canada semble être un chef de file et servir de modèle à d'autres pays.

Cependant, il reste beaucoup à faire comme le montre l'inquiétude exprimée par les troupes à l'Ombudsman au sujet de la qualité de l'air lors de sa visite à Kaboul, en Afghanistan. L'Ombudsman a constaté à ce moment-là que l'on doit rehausser la confiance dans le système médical par la diffusion de tous les renseignements disponibles. Il faut améliorer

Il faut améliorer l'éducation et la communication directes

l'éducation et la communication directes au ras du sol quant aux dangers et aux risques potentiels; quant aux tests et à leurs résultats afin que les membres puissent être mieux informés et être en mesure d'en juger par eux-mêmes. Lorsque les soldats sont préoccupés par une question environnementale, telle que la qualité de l'air à Kaboul, ils méritent des réponses rapides, exactes et crédibles à leurs questions.

Les enquêteurs de l'EISO ont aussi observé que la gestion des dossiers doit être améliorée. Il est inacceptable qu'un organisme aussi bien pourvu en renseignements que les FC ne puisse identifier rapidement et avec exactitude chaque personne qui a participé à une mission particulière. En l'absence de la possibilité d'identifier avec exactitude les militaires qui étaient dans la région, effectuer un suivi adéquat devient impossible.

Les soldats et leurs familles ont aussi dit aux enquêteurs qu'ils continuent à être préoccupés quant aux renseignements qui se trouvent ou non dans leurs dossiers après une mission. Ils veulent être assurés que s'ils demandent une indemnisation pour une blessure ou une maladie qui apparaît plus tard, leur dossier médical contiendra les renseignements dont aura besoin le personnel médical et le ministère des Anciens Combattants.

Le rapport spécial de l'Ombudsman sur cette enquête est en préparation.

MISE À JOUR

Traitement par les FC des traumatismes du stress opérationnel

En février 2002, l'Ombudsman a publié son rapport spécial intitulé *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT (Syndrome de stress post-traumatique)*, qui expose en détail de quelle façon les FC répondent aux membres qui souffrent de traumatismes du stress opérationnel. Neuf mois plus tard, il publiait un rapport de suivi au sujet de la mise en œuvre par les FC des 31 recommandations du premier rapport. Un autre rapport, portant sur l'incident du « train fou » est paru au début de 2003. Il révélait que les stigmates associés au traumatisme du stress opérationnel étaient toujours présents et que d'autres mesures d'éducation et de leadership étaient requises.

Le Bureau de l'Ombudsman a continué à recevoir des plaintes émanant des membres et de leurs familles au sujet de ces traumatismes au sein des FC et de quelle façon ceux qui en souffrent sont traités. Le Bureau de l'Ombudsman a surveillé de près la façon de réagir du MDN et des FC à ces questions et, bien que de grands progrès aient été faits, il existe un certain nombre de tendances nouvelles dans les plaintes qui indiquent que d'autres travaux sont nécessaires. La situation est d'autant plus préoccupante que le Canada continue à déployer des troupes dans des régions instables et dangereuses, telles que l'Afghanistan et Haïti.

Une enquête sur les traumatismes du stress opérationnel déterminera quels progrès ont été faits par les FC quant à cette question qui touche les membres et leurs familles et vérifiera si d'autres améliorations sont nécessaires. C'est l'EISO de l'Ombudsman qui réalisera cette enquête et la date d'achèvement des travaux visée est février 2005.

Délais systémiques dans le redressement du système des griefs des FC

MISE À JOUR

Cette année, l'Ombudsman a reçu 72 plaintes concernant le traitement des griefs. Les délais dans la résolution des griefs comptent pour 28 de ces plaintes. Douze ont connu des délais au niveau de l'autorité initiale, 12 autres au niveau du chef d'état-major de la Défense et 4 au niveau du Comité des griefs des FC. Le grief en suspens depuis le plus longtemps qui a été rapporté jusqu'à maintenant à l'Ombudsman datait de huit ans.

D'importants délais avant d'obtenir une réponse à leurs griefs

Comme bureau de dernier recours, l'Ombudsman ne mène normalement pas d'enquête sur une plainte individuelle alléguant un traitement injuste avant que les recours existants, y compris le processus des griefs des FC (pour les membres militaires), aient été épuisés. L'Ombudsman renvoie plusieurs personnes au mécanisme de réparation du système des griefs afin de donner à la chaîne de commandement l'occasion de réagir à leurs demandes. Les membres continuent de se plaindre que des retards importants surviennent avant qu'on réponde à leurs griefs; ils en sont de plus en plus frustrés. Plusieurs déclarent qu'ils ont perdu confiance en la capacité du système à fournir une réparation efficace et équitable au moment opportun.

Une partie du rôle de l'Ombudsman est de s'assurer que les mécanismes de plainte existants des FC fonctionnent efficacement et équitablement pour les membres et leurs familles. Afin de tenter de régler les plaintes individuelles concernant les retards dans le processus de réparation, les enquêteurs de l'Ombudsman se mettent en rapport avec les personnes responsables du dossier de grief et les encouragent à contacter directement le plaignant pour lui faire un rapport sur l'état du dossier et lui proposer un calendrier ou une date précise pour trancher le grief. Lorsque les retards se sont accrus, les enquêteurs surveillent le dossier, s'assurent d'effectuer des suivis réguliers, des vérifications attentives de la situation et encouragent les représentants du MDN et des FC à accélérer le traitement du dossier à chaque fois que cela est possible. Le Bureau de l'Ombudsman peut également intervenir pour attirer l'attention de la chaîne de commandement supérieure sur des cas précis, faciliter la transmission de renseignements additionnels de la part du plaignant ou, encore, signaler aux représentants du MDN et des FC le stress indu et les problèmes que le délai peut engendrer pour le plaignant.

Il n'a pas produit les résultats anticipés

En juin 2000, les FC ont adopté un système rationalisé des griefs. Il s'agit d'un nouveau système à deux paliers dans lequel les griefs sont examinés au niveau de l'autorité initiale et ensuite au niveau du chef d'état-major de la Défense, lequel est le dernier niveau. Certains griefs plus graves ayant atteints le dernier niveau sont référés au Comité des griefs; il a pour tâche de les examiner et de faire des recommandations au chef d'état-major de la Défense. Bien que le nouveau système réduise le nombre de paliers bureaucratiques intervenant

dans les décisions sur les griefs et élimine des niveaux d'appel, il n'a pas produit les résultats anticipés. Les niveaux décisionnels ont hérité d'un retard considérable et les délais dans le traitement des dossiers se prolonge, atteignant deux ans dans plusieurs cas.

Chaque année, depuis l'établissement d'un système rationalisé de traitement des griefs « nouveau et amélioré », l'Ombudsman fait état dans son rapport annuel des retards continuels et inacceptables ainsi que de l'inefficacité du traitement des griefs. L'Ombudsman n'a pas été le seul observateur externe à signaler les problèmes affectant le système des griefs des FC au cours de la dernière année. L'ancien juge en chef Antonio Lamer a fait la remarque suivante au cours de son examen quinquennal de la *Loi sur la Défense nationale*: « Bien que le nouveau processus des griefs semble adéquat, la façon dont il a fonctionné ne l'a pas été. » Son rapport de septembre 2003 recommande des mesures importantes pour mettre fin aux retards inacceptables, pour réduire la bureaucratie et accroître la transparence.

Dans son rapport intitulé *Atteindre l'efficacité administrative*, le Comité consultatif du ministre sur l'efficacité administrative a indiqué qu'il a reçu de nombreux commentaires de la part des membres des FC au sujet de l'inefficacité du processus des griefs et en a recommandé la surveillance.

En réponse à la tendance à la hausse des retards du système des griefs, le CEMD a demandé que des réformes soient mises en œuvre afin d'atténuer l'inertie bureaucratique du système, de régler les dossiers plus anciens et de réduire les retards. La première de ces réformes a été de créer le poste de directeur général de l'autorité sur les griefs des FC. Une directive a aussi été émise afin que, d'ici décembre 2004, le délai de traitement complet d'un grief sera limité à 12 mois.

Un certain succès

Le Bureau de l'Ombudsman estime néanmoins que la mise en œuvre des réformes au système des griefs a connu un certain succès au cours de la dernière année. La section d'administration des griefs des FC a rapporté que pour la première fois en cinq ans, le nombre de griefs qui avaient été résolus était plus élevé que le nombre de griefs déposés. Un nouveau plan de travail a aussi été mis en œuvre en vertu duquel le délai nécessaire pour analyser les recommandations de la Commission des griefs des FC et les présenter au CEMD sera réduit à 30 jours.

Les améliorations récentes apportées au système sont certes louables. Beaucoup de travail reste cependant à accomplir. On ne sait si la date cible de décembre 2004 – en vertu de laquelle tous les dossiers des griefs devront être tranchés dans un délai d'un an – sera respectée. Quant à l'objectif de régler au niveau du CEMD tous les griefs antérieurs à 2001 d'ici l'exercice 2003-2004, il n'a pas été atteint.

Le Bureau de l'Ombudsman reçoit toujours de nombreuses plaintes et de nombreux commentaires au sujet du système des griefs. On reste très sceptique quant à sa capacité de corriger le système et plusieurs se demandent si les mesures actuelles suffiront à rétablir le système ou si celui-ci est définitivement inopérant. Le personnel de l'Ombudsman a

constaté que le système affiche toujours un retard important et que plusieurs dossiers traînent depuis des années. Les chances d'atteindre une conclusion juste dans de tels cas diminuent au fil du temps. On constate aussi que le projet d'établir un système national des griefs, lequel permettrait de suivre tous les griefs et qui devait être mis en œuvre en 2004, a été reporté d'un an afin d'accorder plus de temps au problème des retards.

Le Bureau de l'Ombudsman continue aussi d'observer que des délais importants se produisent au niveau de l'autorité initiale. Lorsque le niveau responsable est incapable de traiter un grief dans un délai de 60 jours, il doit obtenir une prolongation de la part du plaignant, lequel peut soit être d'accord avec cette prolongation, soit insister pour que le grief soit renvoyé au CEMD (deuxième et dernier niveau de la procédure). Plusieurs plaignants ont indiqué à l'Ombudsman que les autorités initiales demandent de façon routinière des prolongations de trois, six et parfois même neuf mois avant de pouvoir régler leurs dossiers.

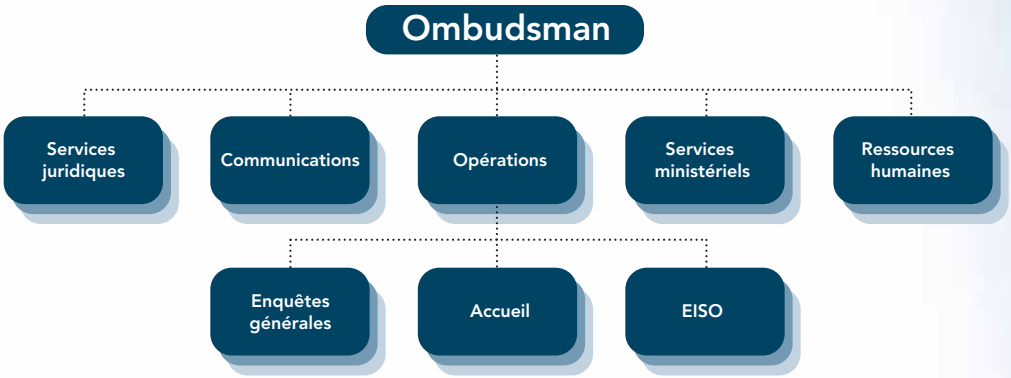
L'Ombudsman suivra de près les améliorations promises au système des griefs pour voir ce qui se produira au cours des 12 prochains mois.

Au sujet du Bureau

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

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

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



Accueil

Les préposés à l'accueil forment l'équipe de première ligne du Bureau de l'Ombudsman : ils reçoivent les plaintes par téléphone, par télécopieur, par courrier, par courriel ou en personne. Au cours du dernier exercice, le personnel de l'accueil de l'Ombudsman a traité 2 274 plaintes. Il y a eu 1 353 nouveaux cas.

Le personnel détermine si la plainte est conforme au mandat de l'Ombudsman. Si elle ne relève pas de son mandat, le personnel aide le plaignant à se mettre en rapport avec les organismes appropriés. Il fournit aussi des solutions de rechange, de l'information et un soutien aux personnes afin qu'elles puissent tenter de régler par elles-mêmes leur problème plutôt que de déposer une plainte ou un appel officiel.

Si le plaignant a eu recours aux mécanismes internes de plainte existant au MDN ou lorsque les circonstances semblent l'exiger, l'agent d'accueil résume la plainte, obtient les documents justificatifs nécessaires et détermine quelles politiques internes, ordres et procédures s'appliquent. Le dossier est ensuite transmis à un enquêteur avec une recommandation quant à la recherche d'une solution ou à la tenue d'une enquête complète. Dans certains cas, les préposés à l'accueil font des enquêtes informelles pour tenter de régler les problèmes ou pour aider les plaignants pour déterminer où en est leur plainte dans les systèmes existants du MDN et des FC, tels que le système des griefs des FC ou le processus d'enquête sur le harcèlement.

Enquêtes générales

L'Équipe des enquêtes générales s'occupe des plaintes individuelles et tente de les régler au plus bas niveau possible de la chaîne de commandement militaire ou de la gestion civile. Les enquêteurs sont des spécialistes de l'utilisation des techniques de règlement des différends servant à désamorcer les disputes explosives et à négocier, dans le cas de problèmes complexes, des solutions satisfaisantes pour tout le monde.

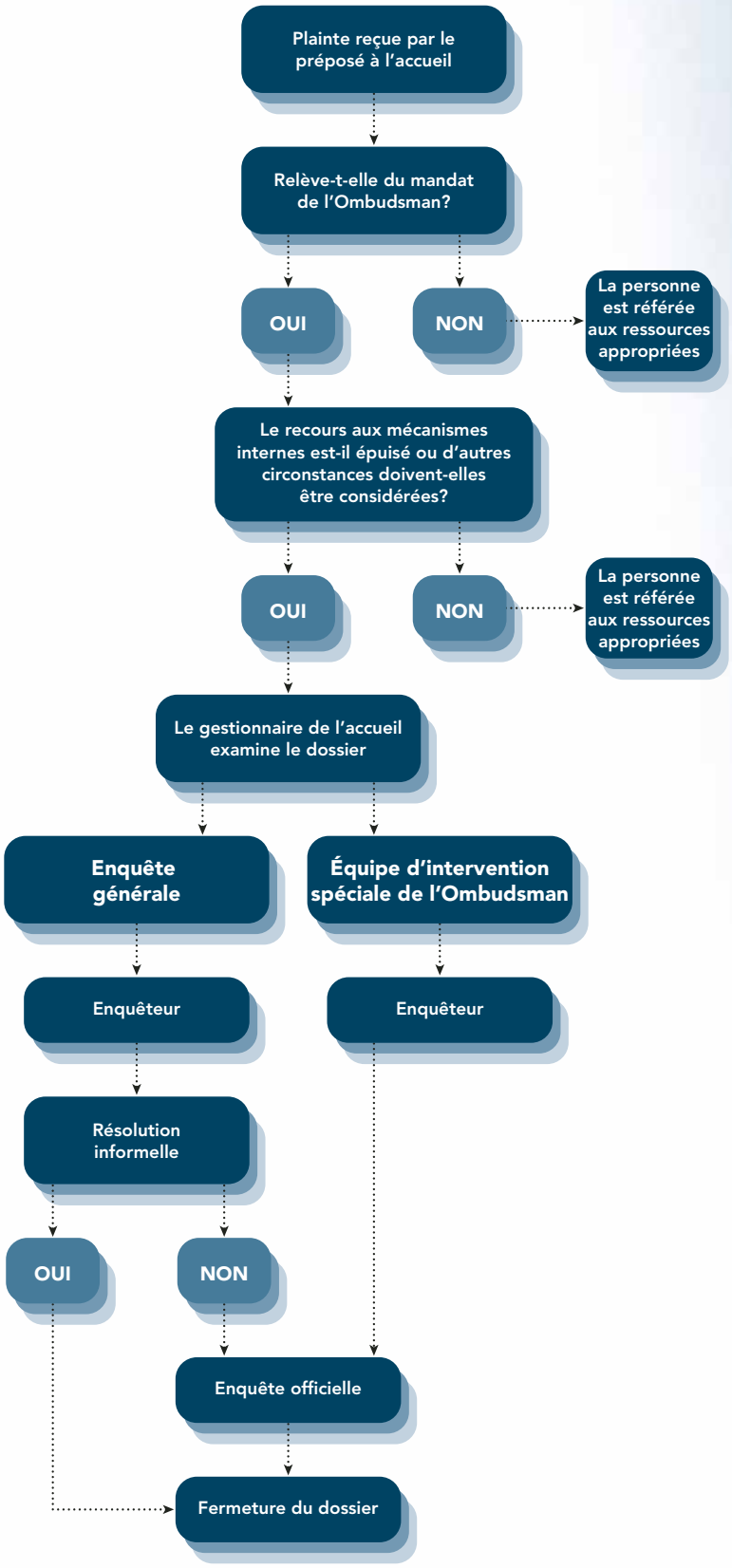
Lorsqu'on ne peut trouver de solution à une plainte individuelle, une enquête officielle détermine si la plainte est étayée. Les membres de l'Équipe des enquêtes générales sont aussi experts dans l'examen de dossiers volumineux sur les griefs et autres types de plaintes traités par les mécanismes internes existants, afin de déceler les erreurs dans la procédure qui auraient pu mener au traitement inéquitable d'une personne.

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman

Créée en 2001, l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) s'occupe des plaintes complexes, reçues par l'Ombudsman, qui soulèvent des questions systémiques importantes ayant souvent une incidence sur de grands segments de la communauté du MDN et des FC. Les cas faisant l'objet d'une enquête par l'EISO portent fréquemment sur des détails contestés et controversés ainsi que sur des questions épineuses en matière de politiques et de droit. Une enquête de l'EISO sera déclenchée lorsqu'une tendance se dessine dans les plaintes, lorsqu'un incident grave se produit ou lorsque le Ministre ou un intervenant haut placé dans la chaîne de commandement militaire ou de l'administration civile réfère un cas à l'Ombudsman.

Chaque enquête de l'EISO commence par un plan d'enquête détaillé et comporte des entrevues de témoins. Les enquêtes requièrent fréquemment l'examen de centaines de pages de documents.

Cheminement de votre plainte



Séance de perfectionnement professionnel du personnel de l'Ombusdman

Perfectionnement professionnel du personnel de l'Ombudsman

Le personnel de l'Ombudsman se tient constamment au courant de l'évolution des dossiers au sein du MDN et des FC, en particulier en ce qui concerne les initiatives en cours ainsi que les ressources et les avantages proposés aux membres et aux ex-membres, cadets, employés civils et familles des FC.

Deux séances de perfectionnement professionnel ont été tenues à l'intention du personnel de l'Ombudsman. En septembre 2003, le CEMD a rencontré l'Ombudsman et son personnel afin de discuter de leur engagement mutuel par rapport au bien-être des membres des FC et de leurs familles. Le CEMD a parlé des défis que doivent relever aujourd'hui les FC et du rôle important que joue l'Ombudsman en aidant les leaders des FC à relever ces défis.

Après le succès de la présentation du chef de l'état-major de la Défense, l'Ombudsman a invité le Juge-avocat général et le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) à faire une présentation à son personnel lors de la deuxième séance de perfectionnement professionnel tenue en décembre 2003. Bien que le Juge-avocat général n'ait pas pu se présenter, le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires) à ce moment-là, soit le lieutenant-général J.M.C. Couture, a accepté l'invitation. Le personnel de l'Ombudsman a écouté les observations que le lieutenant-général Couture avait à faire sur les ressources humaines militaires après avoir occupé avec distinction le poste de sous-ministre adjoint et juste avant de prendre sa retraite. Le lieutenant-général Couture a débuté en reconnaissant la collaboration fructueuse qui s'était établie entre son bureau et le personnel de l'Ombudsman ainsi que les nombreux résultats positifs obtenus par les membres individuels des FC qui s'étaient adressés à l'Ombudsman pour avoir de l'aide. L'Ombudsman a à son tour remercié le lieutenant-général Couture pour le solide soutien dont il a fait preuve envers le bureau et l'importance qu'il a accordée à ses travaux au fil des ans.

Conseillers spéciaux

Les trois conseillers spéciaux très respectés de l'Ombudsman mettent à sa disposition leurs connaissances, leur expérience et leur excellente compréhension de la culture organisationnelle du MDN et des FC, notamment en ce qui concerne les pressions opérationnelles et les défis auxquels font face les FC d'aujourd'hui. Les trois membres à la retraite, représentant les trois éléments des FC, sont George Dowler, premier maître de 1re classe, Joe Sharpe, brigadier-général et le colonel Gary Furrie. Leur tâche consiste à faciliter la collaboration, à identifier les sources d'information et à préparer des recommandations qui sont à la fois innovatrices et pratiques. Ils fournissent aussi un premier son de cloche à l'Ombudsman lorsque nécessaire.

George Dowler, premier maître de 1re classe (retraité)

Joe Sharpe, brigadier-général (retraité)

Gary Furrie, colonel (retraité)

En plus des conseillers spéciaux des trois éléments des FC, reçoit de temps à autres les conseils d'experts en provenance de l'extérieur du gouvernement dans des domaines tels que l'interprétation du mandat du Bureau de l'Ombudsman et les recommandations qu'il vise à présenter dans ses rapports. Le Bureau de l'Ombudsman a l'honneur de recevoir de tels conseils de la part des professeurs Ed Ratushny et David Paciocco, tous deux d'éminents universitaires de la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa. Le professeur Ratushny est un des plus grands experts en droit administratif du Canada et le professeur Paciocco est un chef de file parmi les experts de la *Charte canadienne des droits et des libertés*. L'Ombudsman tient à souligner la contribution de ces conseillers spéciaux aux activités du bureau.

Comité consultatif de l'Ombudsman

Travaillant en collaboration avec le personnel civil du Bureau de l'Ombudsman, les militaires en service et les militaires retraités qui sont membres du Comité consultatif de l'Ombudsman mettent à contribution leurs connaissances militaires ainsi que leur expérience. Étant donné le souci de confidentialité, les membres du Comité n'ont pas accès aux dossiers des causes. Leur rôle est plus large mais significatif, puisqu'ils conseillent l'Ombudsman sur des questions liées au bien-être et au traitement équitable des membres du MDN et des FC, ils font des recommandations concernant les problèmes systémiques et agissent comme référence pour les initiatives ou les recommandations envisagées par l'Ombudsman.

Voici la liste des membres du Comité :

- le professeur Ed Ratushny (président)
- le lieutenant-général Michael Caines (retraité)
- le sergent Tom Hoppe (retraité)
- le colonel Rick Williams
- le brigadier-général Patricia Brennan
- l'adjudant-maître Mike Spellen (retraité)
- l'adjudant-chef Camille Tkacz

Mentions d'honneur de l'Ombudsman

Lors d'une cérémonie spéciale tenue sur la colline du Parlement le 30 mars 2003, l'Ombudsman a décerné une mention d'honneur à deux membres des FC et à un employé civil du ministère de la Défense nationale pour 2004. L'honorable David Pratt, ministre de la Défense nationale, était également présent. Les mentions d'honneur de l'Ombudsman, qui sont accordées chaque année, reconnaissent un dévouement exemplaire à l'égard des valeurs d'intégrité, d'honnêteté, d'équité et d'ouverture, ainsi que des habilités exceptionnelles de règlement de problèmes et de résolution de plaintes.

L'adjudant-chef Frank Emond a reçu la mention d'honneur pour la résolution de plaintes en reconnaissance de son « engagement personnel constant à aider les membres des FC subissant un stress à trouver des moyens positifs de régler leur problème ». L'adjudant-chef Emond a étroitement collaboré avec le Bureau de l'Ombudsman dans les cas où le syndrome de stress post-traumatique ou d'autres formes de traumatisme du stress occupationnel avaient été diagnostiqués chez les membres des FC. Au moment de recevoir sa mention d'honneur, l'adjudant-chef Emond a déclaré « qu'il est si facile pour tant d'entre nous de comprendre les règles et les règlements des FC, mais lorsqu'un traumatisme de stress opérationnel touche un membre, c'est une tout autre question ». Il est d'avis que malgré l'existence de règles et des règlements, il faut manifester une certaine souplesse et utiliser son bon sens.

Karin Kratz, gestionnaire des Services de réseau au 19e Escadron de Comox en Colombie-Britannique, a reçu une mention d'honneur pour l'éthique pour avoir manifesté « un leadership hors pair au sein de son équipe de personnel militaire et civil, traitant les autres avec un réel respect et devenant leur porte-parole ». Native de Fort Vermillion en Alberta, Mme Kratz s'est fait le défenseur vigoureux d'un milieu de travail libre de tout harcèlement, son engagement est un bel exemple de leadership dans la promotion d'un milieu de travail positif pour son personnel. Mme Kratz, la première civile à recevoir une mention d'honneur de l'Ombudsman, décrit le service de l'Ombudsman comme « un rayon de soleil caché

pour l'équipe de la défense ». Elle a remercié les milliers de personnes qui travaillent dans l'ombre pour servir le Canada avec fierté, dignité et intégrité, qu'il s'agisse de fonctionnaires civils ou de personnel militaire.

L'adjudant-chef Kent Griffiths a reçu une mention d'honneur pour l'éthique pour son « leadership démontré qui combine l'énergie et l'esprit d'entreprise avec l'éthique et l'intégrité ». L'adjudant-chef Griffiths, un membre de la FC des réserves depuis 27 ans, a été récompensé pour son engagement envers le perfectionnement personnel des jeunes soldats et des civils ainsi que pour son travail comme conseiller en matière de harcèlement. L'adjudant-chef Griffiths a parlé de la difficulté de prendre des décisions lorsqu'on a affaire à des êtres humains. Il a souligné que l'équilibre entre le respect des ordres et celui des principes personnels est moins difficile à trouver lorsqu'on a confiance dans le sens de l'éthique de ceux qui donnent des ordres.

« Le Bureau de l'Ombudsman garde constamment dans sa mire les meilleurs intérêts de l'ensemble de la communauté de la Défense, militaire et civile, et je vous félicite tous pour votre travail sans relâche à cet égard, » a déclaré le ministre Pratt à la conclusion de la cérémonie. « Votre Bureau apporte de la valeur à la Défense en collaborant avec des personnes telles que Mme Kratz, l'adjudant-chef Emond et l'adjudant-chef Griffiths pour assurer que tous soient traités équitablement. »

Les membres de la communauté du MDN et des FC sont incités à soumettre des candidatures pour les mentions d'honneur de l'Ombudsman de l'année prochaine. La date limite pour les mises en candidature est le 25 octobre 2004.

Les récipiendaires des mentions d'honneur en compagnie de l'Ombudsman André Marin et du ministre de la Défense nationale David Pratt

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

« J'aimerais vous féliciter officiellement, M. Marin et vous, pour votre excellent rapport (test des agents chimiques). Non seulement le rapport était détaillé et rempli de faits, mais, ce qui est encore plus important, il a été l'élément déclencheur faisant en sorte que le gouvernement reconnaisse les revendications de ce groupe de personnes. J'aimerais croire que l'information que nous avons pu découvrir et transmettre a aidé à régler cette cause. N'hésitez pas à communiquer ce courriel à M. Marin pour qu'il sache que vos efforts ont été appréciés aux ACC. »

– membre du personnel des ACC

« J'apprécie l'attention que vous avez accordée aux membres des Forces canadiennes. Je suis heureux que le Bureau de l'Ombudsman soit là pour représenter les subalternes afin de faire connaître publiquement leurs causes. »

– membre du public

« Je suis heureux de la création du Bureau de l'Ombudsman pour les FC et je veux vous remercier pour votre travail qui appuie les Forces canadiennes dans un contexte peu amical. »

– ancien membre des FC

« Réduire les indemnités de repas peut réduire énormément les dépenses, mais à un coût plus élevé pour le bien-être des troupes. Je tiens à vous remercier encore une fois pour le travail que vous faites pour nous et pour l'information que vous transmettez au public canadien. »

– caporal

« Le fait que l'ensemble du Comité permanent de la Défense nationale et des Anciens Combattants ait voté en faveur d'un changement au RARM devrait transmettre un message très clair au ministre de la Défense. Nos Forces canadiennes mettent leur vie en péril à tous les jours pour défendre ce pays. Le ministre se doit d'agir maintenant pour assurer qu'ils reçoivent tout ce qu'ils méritent. »

– Deborah Grey, députée

« Comme membre des Forces à la retraite, je voudrais dire que c'est fantastique de voir le travail accompli par votre bureau et que j'aime toujours visiter votre site Web. »

– membre à la retraite

« J'aimerais profiter de cette occasion pour vous signaler le service remarquable que j'ai reçu de votre Bureau. J'ai pour la première fois eu le plaisir de vous rencontrer à la BFC de Halifax en 1998. Franchement, j'étais plutôt sceptique, comme beaucoup d'autres, quant à l'utilité de votre organisme. Aujourd'hui, je vous appuie entièrement. (L'enquêtrice de l'Ombudsman) est un merveilleux exemple de force positive au service des Forces canadiennes. Tout ce qu'elle s'était engagée à faire a été fait à temps et tel que promis. Son attitude mentale positive et son enthousiasme contagieux pour son travail m'ont inspiré à un moment où j'en avais vraiment besoin. Elle a fréquemment prolongé sa journée de travail simplement pour m'appeler afin de voir comment les choses allaient pour moi, sachant que ce n'était pas facile. C'est avec gratitude que ses paroles rassurantes ont été reçues. »

– lieutenant-commandant (retraité)

« J'ai entendu M. Marin aux nouvelles l'autre jour et bien que je me réjouisse de l'ouverture et de tout ce qui semble se passer, je me demande pourquoi il a fallu tant de temps au ministère de la Défense pour bouger? De toute façon, félicitation à vous et à votre personnel pour le bon travail que vous effectuez et les bons résultats que vous obtenez. »

– capitaine

« J'aimerais vous remercier et remercier votre personnel pour l'effort louable que vous avez consacré à la résolution de cette cause. Soyez assurés que l'armée fera appel à vos services quand il le faudra. »

– lieutenant-général R.J. Hillier

« Merci. Je sais que vous allez être en mesure de m'aider. C'est votre disponibilité à mon égard qui m'a donné confiance. »

– capitaine

« Je suis très content que l'enquête sur le RARM soit finalement terminée. J'espère que vos recommandations seront acceptées. Je crois que cela fera en sorte que les politiques du RARM seront conformes à la loi actuelle. »

– ancien membre

« J'ai récemment lu les commentaires de l'Ombudsman dans le numéro du 12 novembre de La Feuille d'érable au sujet de la récupération des prestations d'invalidité à long terme lorsqu'un membre reçoit aussi une pension des AAC. Je suis tellement heureux pour nos membres qui ne seront plus exploités. Votre bureau a corrigé une injustice et je vous remercie, vous et votre personnel, pour votre excellent travail. Encore une fois, meilleurs vœux et poursuivez votre excellent travail! »

– membre des FC

« Ma famille souhaite vous remercier pour votre grande honnêteté hier soir (aux nouvelles nationales). Je tente depuis un certain temps de montrer au MDN et aux FC exactement ce que vous avez déclaré hier soir. »

– membre des FC

« Il est difficile de croire que cinq années se sont écoulées si rapidement. Au cours de cette période, de grands progrès ont été faits afin d'améliorer le bien-être de notre personnel et plusieurs irritants systémiques ont été éliminés. Bien que nous n'ayons pas toujours été totalement d'accord sur la meilleure façon d'améliorer les choses, nous avons toujours progressé grâce à la vision altruiste que nous avons en commun, qui place les besoins des gens avant toute chose. Je vous félicite au nom des femmes et des hommes des FC et du MDN. »

– lieutenant-général J.M.C. Couture (retraité)

« J'ai fréquemment travaillé avec le personnel de votre Bureau et j'ai eu une relation particulièrement bonne avec Joe Sharpe, que je connais depuis un certain nombre d'années. Soyez assurés que je vais me mettre en rapport avec votre Bureau si jamais j'ai besoin de le faire et je vous demande de ne pas hésiter à vous mettre en contact avec moi si cela est nécessaire. »

– brigadier-général Dennis C. Tabbernor

« Il est clair que vous jouez un rôle inestimable au sein des FC et il est donc important de le faire connaître. Votre capacité de générer les changements nécessaires, tant sur le plan systémique que sur le plan individuel est ce qui fait votre succès. Je suis certain que tous les membres de l'équipage du NCSM TORONTO sont rassurés de savoir que quelqu'un possédant votre expérience et vos habilités travaille à faire des FC un organisme plus efficace et efficient. »

– commandant B.W. Belliveau

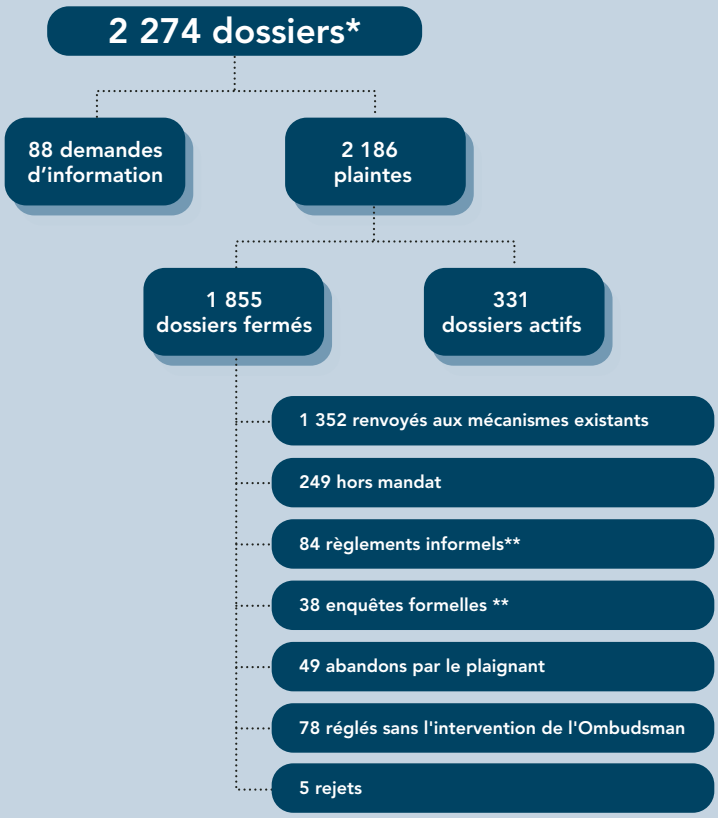
« Ma famille et moi vous félicitons pour toutes les recommandations présentées dans le rapport d'étape et nous voulons exprimer notre gratitude au Bureau de l'Ombudsman pour sa sincérité et le travail effectué afin d'assurer que ma plainte soit traitée efficacement. Comme mon père et moi le croyons, notre but n'était pas seulement de s'assurer que ma famille et moi bénéficions d'une enquête équitable et juste, mais de s'assurer que les soldats et leurs familles seront aussi bien traités dans l'avenir. J'espère que les recommandations présentées par votre Bureau pourront rendre cela possible. »

– plaignant

Annexe I :
Plaintes les plus fréquentes et tendances

Tableau 1

Issue des cas



* *Comprend les dossiers reçus ou ouverts en 2003-2004 et les dossiers reportés de l'exercice précédent*

** *Ensemble, ces catégories sont composées de 96 cas entièrement ou partiellement fondés et de 26 cas non fondés.*

Renvoyés aux mécanismes existants : Les plaintes sont renvoyées à un mécanisme de recours existant au sein du MDN ou des FC, tel que le processus de redressement de grief des FC, le processus des griefs civils, le processus de plaintes de harcèlement ou le règlement de différends. Le personnel de l'Ombudsman fournit l'information sur l'accès à ces mécanismes, sur la façon de présenter une plainte et ce à quoi les plaignants peuvent s'attendre lorsqu'ils portent plainte.

Hors mandat : Il s'agit de cas ne relevant pas du mandat de l'Ombudsman, tels que les allégations d'activité criminelle, les décisions d'un tribunal civil ou militaire, les plaintes au sujet des conseil juridiques, les questions qui ne relèvent pas du contrôle des MDN ou des FC ou qui relèvent du mandat du ministère des Anciens Combattants. On les réfère au mécanisme de recours ou de plaintes approprié.

Règlements informels : Les enquêteurs de l'Ombudsman tentent de régler les plaintes individuelles au niveau hiérarchique le plus bas possible à l'aide d'une gamme de techniques, y compris la négociation, la persuasion, la navette diplomatique et la médiation informelle afin d'obtenir un résultat juste respectant les intérêts de la personne et de l'ensemble du MDN et des FC.

Enquêtes officielles : Les cas qui ne peuvent être réglés de façon informelle ou ceux qui soulèvent des problèmes systémiques, y compris ceux qui touchent un certain nombre de membres des FC ou qui pourraient nécessiter un changement aux politiques font l'objet d'enquêtes officielles. Les enquêtes officielles sont conclues par une décision indiquant que la plainte est justifiée (elle a de la valeur et est fondée) ou non justifiée (elle n'a pas de valeur et n'est pas fondée). Lorsqu'il est déterminé qu'une plainte a de la valeur, des recommandations sont présentées si nécessaire afin de corriger le problème ou d'empêcher tout traitement injuste par la suite.

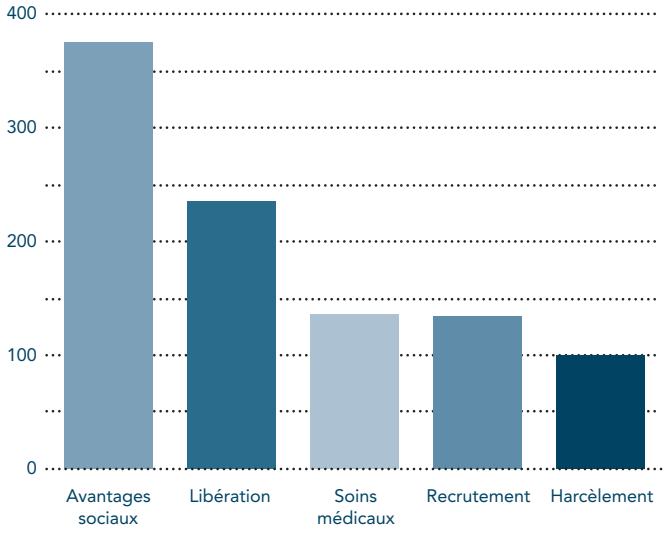
Abandon par le plaignant : Les personnes ne veulent plus aller de l'avant quant à leur plainte ou le Bureau de l'Ombudsman est incapable de rester en communication avec ces personnes pour obtenir les renseignements nécessaires afin de s'occuper de la plainte.

Réglés sans l'intervention de l'Ombudsman : Les personnes ont réussi à régler leur problème à l'aide des mécanismes internes existants avant toute intervention par le Bureau de l'Ombudsman.

Rejets : Le Bureau de l'Ombudsman décide de ne pas aller de l'avant quant à la plainte. On tient compte d'un certain nombre de facteurs avant de rejeter une plainte : l'âge du plaignant, son intérêt personnel dans la question et si une enquête sur cette plainte sera une utilisation judicieuse et efficace des ressources.

Tableau 2

Les cinq plaintes les plus fréquentes



Voici un aperçu du type de plaintes le plus répandu parmi les plaintes reçues au Bureau de l'Ombudsman :

1. Avantages sociaux

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 375 plaintes au sujet des avantages sociaux. Voici des exemples :

- déni injuste des avantages sociaux associés au Programme intégré de réinstallation;
- pensions — y compris les retards, les mauvais calculs et l'admissibilité aux pensions. Bien que les plaintes concernant les pensions prévues dans la *Loi sur les pensions* soient référées au ministère des Anciens Combattants, le Bureau de l'Ombudsman examinera comment toute action, inaction ou politique de la part du MDN ou des FC touche à la capacité d'une personne d'obtenir une pension;
- l'obligation pour un membre de rembourser une somme d'argent promise ou versée à cause d'une erreur administrative.

2. Libération

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 235 plaintes au sujet des libérations. Voici des exemples :

- libérations involontaires—les membres considèrent qu'ils sont libérés injustement des Forces canadiennes ou considèrent que la catégorie de libération qui leur est attribuée est inexacte (p. ex., la catégorie « inapte à tout autre emploi » est imposée au lieu de la catégorie libération médicale);
- libérations volontaires — les demandes de libération volontaire des membres sont reportées à cause d'une erreur administrative ou on refuse de libérer les membres en vertu d'une politique administrative et ceux-ci allèguent qu'il y a préjudice à leur égard;
- libérations médicales — les membres contestent l'évaluation de leur condition médicale et le fait qu'ils sont libérés en vertu des exigences de l'universalité des services des FC ou les membres ont des préoccupations au sujet de leur accès aux services et aux avantages médicaux après leur libération.

3. Soins médicaux

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 136 plaintes concernant des soins médicaux. Voici des exemples :

- le traitement des personnes qui croient avoir été exposées à des substances dangereuses en milieu de travail ou lors d'une mission;
- un traitement médical et des soins de suivi inadéquats;
- l'accès aux services médicaux et aux services de soutien tels les travailleurs sociaux et les agents chargés de cas.

4. Recrutement

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 134 plaintes au sujet du processus de recrutement des FC. Voici des exemples :

- le rejet injuste des candidats;
- l'application trop stricte et rigide des exigences médicales pour l'enrôlement;
- des délais dans le processus de recrutement et dans le processus d'attribution des occupations et des appartenances.

5. Harcèlement

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 100 plaintes concernant le harcèlement et le processus d'enquête entourant les plaintes de harcèlement. Voici des exemples :

- des membres des FC ou des employés du MDN sont d'avis qu'ils ont été victimes de harcèlement en milieu de travail et demandent de l'information et de l'aide;
- les délais encourus après le dépôt d'une plainte officielle de harcèlement;
- des enquêtes considérées injustes et incomplètes.

Tableau 3

Types de plaintes

Avantages sociaux	375
Libération	235
Soins médicaux	136
Recrutement	134
Harcèlement	100
Affectations	77
Règlement d'un grief	72
Traumatismes liés au stress opérationnel	71
Justice militaire	53
Contrats	41
Promotions	34
Abus de pouvoir	31
Congés	31
Logements familiaux	28
Mesures disciplinaires	27
Rapport d'appréciation du personnel	27
Discrimination	21
Formation	21
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	17
Questions de déploiement	14
Agression	12
Distinctions honorifiques/médailles	12
Grief de la part d'un civil	10
Conflit d'intérêt	7
Congédiement	7
Déplacement	5
Agression sexuelle	4
Rétrogradations	3
Impôts	3
Politiques	2
Commission d'enquête	1
Service obligatoire	1
Sécurité	1
Autorisations de sécurité	1
Mort injustifiée	1
*Autre	57
Total	**1 672**

* *Comprend les plaintes comme les questions commerciales privées, les relations internationales, etc., qui ne se trouvent dans aucune des catégories établies, de même que les plaintes d'ordre trop général pour être catégorisées.*

Tableau 4

Plaintes par élément

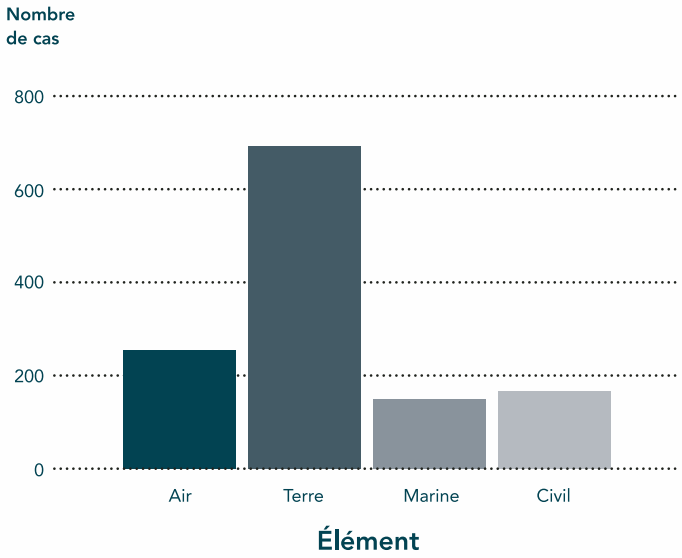
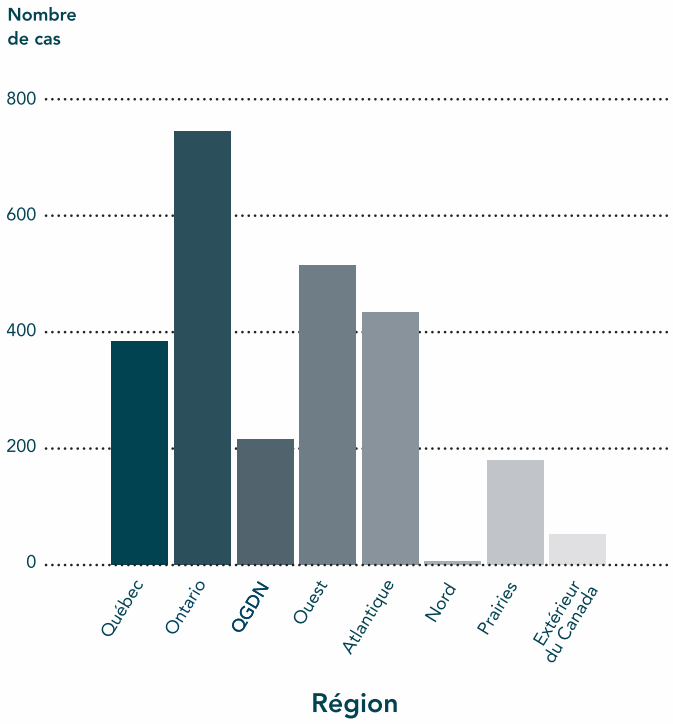


Tableau 5

Plaintes par région



Légende :
Québec
Ontario
Quartier général de la défense nationale (QGDN)
Ouest : *Alberta, Colombie-Britannique*
Atlantique : *Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et Labrador*
Nord : *Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut*
Prairies : *Manitoba, Saskatchewan*
Extérieur du Canada

Tableau 6

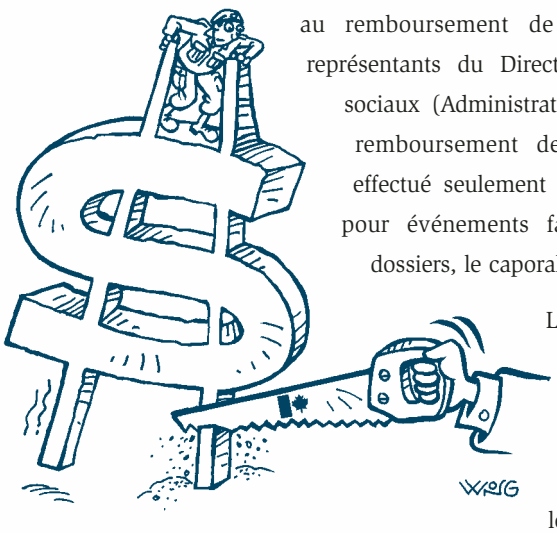
Catégories de plaignants

Force régulière	648
Ex-membre des FC	230
Force de réserve	162
Membre de la famille	64
Employé du MDN	43
Candidat à la Force régulière	39
Candidat à la Force de réserve	12
Cadet	8
Ex-employé du MDN	6
Anonyme	3
Employés du secteur parapublic	3
Autres	47

Annexe II :
Certaines de nos « histoires de réussite »

Un chemin long et tortueux

Un caporal-chef en Colombie-Britannique a appris que sa mère, qui habitait l'Ontario, était gravement malade. Il a été autorisé à voyager et on lui a dit qu'à son retour ses frais de déplacement lui seraient remboursés. Il est donc parti et a passé les vacances de Noël avec sa mère.



Lorsqu'il est revenu à son unité, le caporal-chef a appris que le personnel administratif avait fait une erreur : il n'avait pas droit au remboursement de ses frais de déplacement. Les représentants du Directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration), le DRASA, ont déclaré que le remboursement de ces dépenses est normalement effectué seulement quand les membres sont en congé pour événements familiaux malheureux. Selon leurs dossiers, le caporal était en congé de retraite.

L'enquêteur du Bureau de l'Ombudsman a déterminé que le caporal-chef avait suivi toutes les étapes nécessaires avant de partir. L'erreur est intervenue au niveau local parce que son statut n'avait pas été changé avant qu'il soit autorisé à voyager pour événements familiaux malheureux. Pendant les deux années subséquentes, l'enquêteur a travaillé avec l'administration de l'unité et les représentants du DRASA. Finalement, après avoir considéré la situation du point de vue de l'équité administrative, le DRASA a renversé sa décision originale et le caporal-chef a reçu le remboursement de l'argent dépensé lors de son voyage pour rendre visite à sa mère mourante.

Compromis

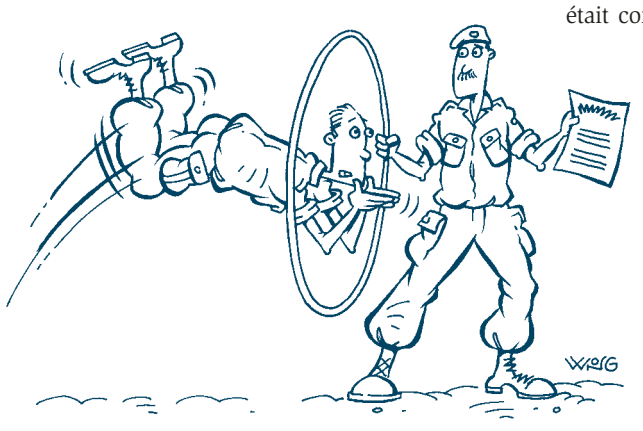
Après que son gestionnaire de carrière l'eut informé qu'il n'aurait pas à quitter son emplacement actuel, un militaire du rang a hypothéqué sa maison et effectué de grandes rénovations. Un peu plus tard, on lui a dit qu'il recevrait une promotion et qu'il serait affecté à une base éloignée de 300 kilomètres. Le membre a demandé le versement des coûts des éventualités et il a même déclaré qu'il refuserait la promotion pour rester sur la base où il vivait actuellement. Sa demande a été refusée et il s'est rendu sans sa famille à la nouvelle base. Un mois plus tard, son épouse s'est blessée au genou, ce qui fait qu'elle pouvait difficilement vivre seule. Appuyé sans réserve par son unité, le membre a demandé une affectation à son ancienne base pour motif personnel.

Le membre a dit à notre enquêteur qu'il se préparait une deuxième carrière en suivant des cours techniques et qu'il prévoyait quitter les forces militaires l'année suivante lorsque son contrat de maintenance se terminerait. Il était prêt à demander sa libération dès maintenant et à choisir son ancienne base comme lieu prévu de résidence au moment de sa libération.

L'enquêteur a expliqué au gestionnaire de carrière que le membre avait l'intention de demander un transfert à son ancienne base pour le reste de son service. L'enquêteur a négocié avec la chaîne de commandement et grâce à la collaboration des deux unités, le membre a pu retourner à son ancienne base tout en demeurant affecté à la nouvelle.

Départ élucidé

Un ancien réserviste a déclaré qu'il avait volontairement quitté les FC en 1997. Lorsqu'il a demandé trois ans plus tard à se joindre aux Forces régulières, on lui a dit que cela était impossible car son ancienne unité de réserve ne lui avait pas accordé une libération volontaire, mais l'avait libéré sous la catégorie « inapte à continuer son service militaire ». On a ajouté qu'il devait à la Couronne plus de 3 000 $ pour des vêtements et de l'équipement jamais retournés.



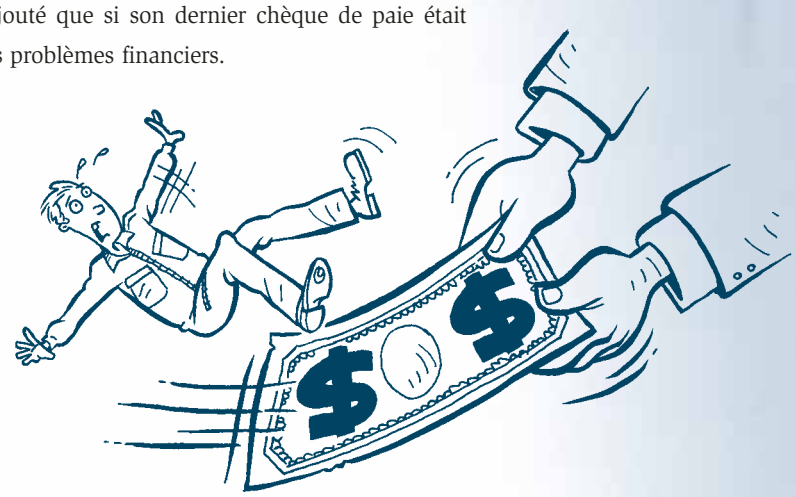
Lorsque l'ancien réserviste nous a téléphoné, il était confiant que le problème des objets manquants avait été réglé, mais s'inquiétait de ce que la libération négative figurait toujours à son dossier. Notre enquêteur a découvert que la dette envers la Couronne n'avait jamais été réglée. L'unité ne pouvait pas changer la catégorie de libération avant que le juge-avocat général ait confirmé le remboursement de la dette; nous avons donc demandé à l'assistant du juge-avocat général d'examiner le dossier. L'AJAG a conclu que la question des objets manquants avait, en fait, été réglée.

Lorsque nous sommes revenus à l'unité au sujet de la catégorie de libération, rien au dossier n'indiquait que l'ancien réserviste avait rempli les documents nécessaires à une libération volontaire et celui-ci n'avait aucune copie des documents qu'il croyait avoir signés. L'unité n'avait aucun document lui permettant de changer la catégorie de libération. Cependant, étant donné que sa dette a été officiellement réglée, l'ancien réserviste peut demander son enrôlement aux FC et il est satisfait de cette conclusion.

Paiement total

Un membre des FC qui avait obtenu sa libération a appris que son dernier chèque de paie serait retenu afin de rembourser une dette qu'il avait auprès de l'Économat des FC (CANEX). Le membre a informé la section s'occupant des libérations qu'il avait déjà pris des arrangements avec CANEX afin que la somme due soit prise à même son indemnité de départ. Il a ajouté que si son dernier chèque de paie était retenu, cela lui causerait des problèmes financiers.

L'intervention du Bureau de l'Ombudsman a immédiatement suscité un examen par la section responsable des libérations du dossier du membre, menant au renversement de la décision de retenir le dernier chèque de paie.



Promotion accordée

La candidature d'un membre a été retenue au titre du Programme de nominations spéciales au cadre d'officier (PNSCO) et il a été affecté à partir de mars 2002. Le membre et son épouse, les deux étant des militaires principaux du rang, ont été transférés à un endroit où il devait occuper le poste d'officier dès qu'il se conformerait aux exigences de la promotion, ce qu'il a fait quelques mois plus tard.

Cependant, un grief a été déposé contre le processus de sélection et le gestionnaire de la carrière du membre a décidé de ne pas aller de l'avant avec le PNSCO. Le membre a alors déposé son propre grief, puisque son affectation avait été fondée sur une promotion.

Entre temps, on envisageait d'accorder une promotion à l'épouse du membre et à l'affecter à une autre province; la possibilité d'un autre déménagement provoquait beaucoup de stress pour ces deux membres. Ils nous ont demandé d'examiner les délais du processus de grief. Notre enquêteur a obtenu des renseignements de la direction des carrières militaires et le membre a eu l'occasion de réagir. Le résultat? Le membre a reçu sa commission rétroactive à la date où il s'était conformé aux exigences du PNSCO. Il n'aura pas à déménager encore une fois et il peut se concentrer pleinement sur les défis que représente sa nouvelle affectation.

Faire en sorte que la réalité soit conforme aux règles

Un père frustré s'est mis en rapport avec le Bureau de l'Ombudsman au nom de son fils, qui était un membre de la Force régulière lorsqu'un accident a fait de lui un invalide permanent. Pendant les 12 années qui ont suivi son accident, il a vécu dans un établissement de soins prolongés, recevant les soins dont il avait besoin 24 heures sur 24. C'est la compagnie d'assurance Sun Life du Canada qui payait sa chambre.

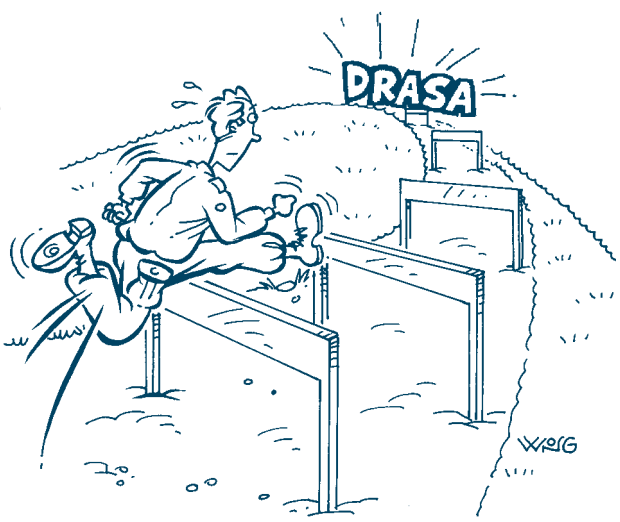
Malheureusement, l'établissement a fermé ses portes et la famille de l'ancien membre a dû le déplacer dans un autre établissement de soins prolongés. Ce fut un choc pour la famille de découvrir que sa chambre n'était plus payée, même si ses besoins n'avaient pas changé. Le travailleur social du nouvel établissement a tenté, sans succès, d'obtenir une réponse de la Sun Life du Canada.

Lorsque l'enquêteur de l'Ombudsman s'est mis en rapport avec la Sun Life du Canada, on l'a référé au Régime de soins de santé de la fonction publique. L'administrateur du régime a expliqué qu'après examen, le ministère provincial de la Santé détermine quels établissements sont considérés des hôpitaux et donc lesquels sont couverts par le régime d'assurance. Le nouvel établissement n'était pas conforme aux critères de la province. Cependant, l'administrateur a signalé qu'un autre établissement se trouvait à peu de distance du premier et que si l'ex-membre en question pouvait y être transféré, le coût de sa chambre serait payé.

Bien que cette réponse n'était pas celle que le père espérait recevoir, il était reconnaissant de voir que les soins donnés à son fils avaient été attentivement examinés et que les raisons de la décision lui avaient été fournies.

À bien y penser ...

Un membre qui avait obtenu une libération médicale des FC à cause d'un diagnostic de syndrome de stress post-traumatique a choisi une communauté isolée du Nord comme endroit de résidence au moment de sa libération. Il a choisi cet endroit parce que des membres de sa famille y vivaient et pourraient l'aider.



Lors de son voyage pour trouver un logement, le membre a découvert que le traitement spécial dont il avait besoin n'était pas disponible dans la région et qu'il devrait faire 700 kilomètres à toutes les deux semaines pour recevoir ses traitements médicaux. Il a consulté son psychiatre et décidé qu'il serait préférable et plus prudent de rester dans la

région où il avait été libéré. Il a donc décidé d'y rester, mais puisqu'il avait changé d'avis, le DRASA refusait de payer sa demande de remboursement de 4 000 $ pour son voyage dans le Nord.

Le membre s'est mis en rapport avec notre Bureau et notre enquêteur a communiqué avec le DRASA. L'enquêteur a expliqué la situation médicale du membre et déterminé exactement quelle information était nécessaire pour étayer sa demande. Le membre a fourni la lettre requise du médecin et le DRASA a accepté de rembourser le plein montant de la demande de remboursement pour le voyage effectué à la recherche d'un logement.

Montrez-moi l'argent

Un capitaine avait déposé un grief en 1998 concernant les prestations accordées aux membres célibataires envoyés en cours d'entraînement. Bien que le ministre de la Défense nationale ait tranché en sa faveur, 15 mois se sont écoulés sans qu'il reçoive aucune nouvelle au sujet de la possibilité d'une indemnité financière. Le capitaine a demandé au Bureau de l'Ombudsman d'examiner ce délai et notre enquêteur s'est mis en rapport avec le DRASA et l'autorité des griefs des FC.

L'enquêteur a découvert que le DRASA avait deux autres cas semblables à celui du capitaine et qu'il attendait de l'information des bases concernées afin que les trois cas puissent être tranchés en même temps. Lorsqu'il est devenu évident que les dossiers demandés par le DRASA n'existaient plus, l'autorité des griefs et le DRASA ont élaboré un modèle théorique et effectué les calculs nécessaires. L'enquêteur a demandé des mises à jour, mais des délais administratifs inévitables se sont produits jusqu'à ce que, finalement, après cinq ans, le capitaine reçoive son argent.

Un cadeau de mariage en retard

Un soldat a demandé de l'aide du Bureau de l'Ombudsman pour accélérer sa libération des FC. Il avait demandé sa libération en juillet 2003 et on lui avait dit qu'il ne pourrait l'avoir avant un an. Le soldat voulait être libéré plus rapidement pour deux raisons en particulier : son milieu de travail lui créait un préjudice personnel et il était séparé de sa nouvelle épouse.

L'enquêteur a découvert qu'en réalité les documents de libération n'avaient pas été déposés avant l'automne 2003. De plus, des mesures disciplinaires concernant le membre avaient ralenti le processus de libération. L'enquêteur a poursuivi son travail

auprès de l'unité du soldat et auprès du groupe de recrutement des Forces canadiennes à Borden. Grâce à la persistance de l'enquêteur et à la collaboration du groupe de recrutement, le membre a été libéré des Forces canadiennes à la fin de janvier.

Coûteuse mésinformation

Un ex-membre des FC, alors qu'il servait toujours, a acheté une maison après avoir obtenu de l'information des représentants de la base au sujet de ses allocations. Après l'achat, on lui a dit qu'il avait reçu de l'information inexacte. Les représentants de la base voulaient que les frais légaux et les paiements de l'ex-membre lui soient remboursés, mais le DRASA affirmait qu'il n'y avait pas droit.

L'enquêteur de l'Ombudsman a transmis les documents du cas au personnel du DRASA, qui a finalement convenu que l'ancien membre ne devait pas subir de préjudice à cause de mauvais conseils. L'ancien membre a alors reçu un chèque couvrant ses frais légaux, ses versements et les coûts d'inspection de la maison, ce qui l'a soulagé lui tout autant que le personnel de la base.

Qui veut la fin veut les moyens

Un membre ayant un trouble d'apprentissage a été renvoyé à son unité lorsqu'il n'a pu suivre un cours qui devait le rendre admissible à l'occupation qu'il avait choisie. Après son retour à l'unité, il a demandé de l'aide au bureau de l'Ombudsman.

L'unité du membre devait évaluer la gravité de son trouble d'apprentissage afin de déterminer quelle occupation lui conviendrait le mieux. Le membre insistait pour rester dans l'occupation qu'il avait choisie et pour laquelle il avait été recruté.

L'enquêteur a mis l'unité en rapport avec la section d'Intégration des femmes dans les FC et d'équité en matière d'emploi au QGDN. La section a déterminé que les FC avaient le devoir d'accommoder le membre puisqu'il ne créait aucun risque pour lui-même ou pour quiconque et qu'il était capable d'accomplir ses tâches dans l'occupation choisie. Le membre a été inscrit au cours suivant et on lui a permis de suivre le cheminement professionnel qu'il avait choisi.

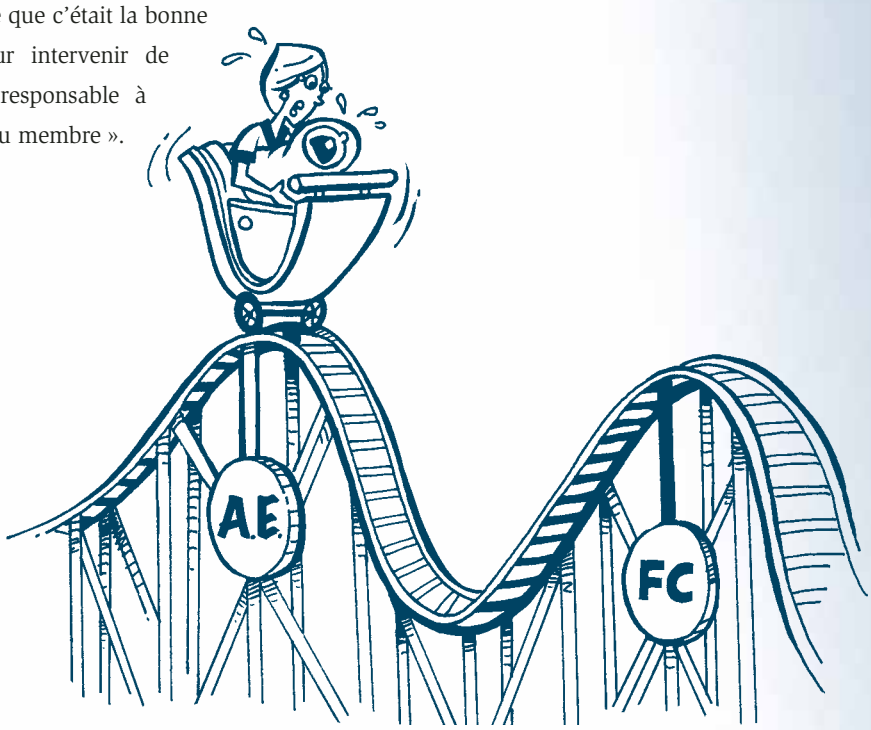
Notre bureau a été en mesure de faciliter l'échange de renseignements pour tous les intervenants concernés et bien que ce processus ait pris beaucoup de temps, les leçons tirées accéléreront le règlement de cas semblables.

Montagne russe

Un membre de la réserve nous a téléphoné en larmes. Elle avait un nouveau-né et avait été gravement blessée lors d'un accident quelques semaines après avoir commencé son congé de maternité. Elle s'inquiétait de ne pas avoir d'affectation après son congé de 12 mois. Le membre a pris un emploi au civil et a ensuite été informée qu'elle devrait peut-être rembourser une portion des indemnités de maternité qu'elle avait reçues. Ces indemnités étaient versées par les FC et l'assurance-emploi (AE), mais les deux bureaucraties ne communiquaient pas entre elles et personne ne voulait lui répondre clairement.

L'enquêteur a téléphoné à l'unité du membre et a ensuite continué à remonter la chaîne de commandement. Une administratrice militaire à Ottawa a affecté un analyste qui a déterminé que le membre n'avait à rembourser aucune somme aux FC et que le membre pouvait ensuite régler son problème avec l'AE.

Malgré ce résultat positif, l'administratrice militaire à Ottawa était désappointée de voir qu'il avait fallu neuf mois pour régler le problème et qu'il n'avait pu l'être qu'après avoir été signalé par le Bureau de l'Ombudsman. Elle a encouragé l'unité à adopter un rôle plus proactif auprès des autres bureaucraties lorsque celles-ci ont une incidence négative sur la vie des membres. Elle a fait le commentaire suivant : « Je pense que c'était la bonne chose à faire pour intervenir de façon décente et responsable à titre d'employeur du membre ».



Annexe III : Sommaire des dépenses

Au cours de l'exercice 2003–2004, le budget total attribué au Bureau de l'Ombudsman était de 6,87 millions $. En réponse à la demande du gouvernement de faire preuve de prudence fiscale, le bureau a accompli ses fonctions en restant en-deça de son budget puisque ses dépenses réelles ont atteint 5 millions $. Les salaires constituent le plus grand poste de dépenses, soit 2,8 millions $, représentant 56 p. 100 de toutes les dépenses.

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

Sommaire des dépenses

	(milliers de $)
Salaires	2 830 $
Services professionnels et spéciaux	491
Loyer du bureau	796
Transports	215
Achat d'ordinateurs et d'autres équipements	249
Télécommunications	91
Communications et promotion	178
Matériel et fournitures	80
Formation et honoraires professionnels	39
Services de messagerie	14
Divers	3
Total	**4 986 $**