Juin 2005

L'honorable William Graham
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice du mgén George R. Pearkes
13e étage, Tour Nord
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

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

Le rapport présente un aperçu des activités du Bureau entre le début d'avril 2004 et la fin de l'exercice, soit mars 2005.

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

Directrice générale des Opérations
Barbara Finlay

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

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

- Un 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 24 heures sur 24, sept jours sur sept 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 la directrice générale **1**
Message d'André Marin **2**
Examen de l'année **10**
Points saillants 10
Visite de l'Ombudsman à Kaboul (Afghanistan) 10
Approche proactive pour l'avenir : partager les leçons que nous tirons . . . 13
On veut un ombudsman des anciens combattants 14
Améliorations technologiques 15
Mises à jour 16
Le traitement des blessés et des invalides 16
Une tache sur l'histoire :
Plaintes concernant les essais d'agents chimiques 17
Le combat perpétuel du cplc Christian McEachern 19
Retards systémiques dans le redressement du système
de règlement des griefs des FC 21
Rapports spéciaux 24
Du théâtre des opérations à la maison 24
Quand tombe un soldat 25
Examen du dossier de la Commission d'enquête sur une blessure grave . . 28
Erreur n'est pas compte 30
Travaux en cours **33**
Suivi du traitement par les FC des traumatismes liés au stress opérationnel . . . 33
Exposition environnementale 34
Traitement injuste des tireurs d'élite des FC pendant l'opération Apollo 36
Enquête systémique sur le système de recrutement des FC 37
Au sujet du Bureau **39**
L'équipe 39
Opérations 40
Accueil 40
Enquêtes générales 40
Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman 41
Comité consultatif de l'Ombudsman 41
Cheminement de votre plainte de A à Z 42
Perfectionnement professionnel du personnel de l'Ombudsman 43
Mentions d'honneur de l'Ombudsman **44**
Vous avez votre mot à dire – Rétroaction **50**

Annexe I : Vos réussites sont aussi les nôtres **54**
Annexe II : Plaintes les plus fréquentes et tendances **61**
Annexe III : Rapport financier : Sommaire des dépenses **68**

ISBN D70-2005 0-662-68724-8

Direction artisique par DGAP Services créatifs
CS05-0101

Message de la directrice générale

Le présent rapport annuel est l'un des meilleurs que nous ayons présentés jusqu'ici. Il reflète des réussites sans précédent, non seulement en ce qui a trait à la résolution de problèmes individuels, mais également pour ce qui est d'induire un changement durable et systémique. Le dernier exercice a été extrêmement productif pour le Bureau de l'Ombudsman. Il a également été pour nous une période de transition, car nous avons appris en décembre que M. André Marin quitterait son poste d'Ombudsman du MDN et des FC afin de devenir l'Ombudsman de la province de l'Ontario. Vous trouverez le message de départ de M. Marin dans les pages qui suivent.

À titre de premier Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes, M. Marin a laissé une empreinte indélébile dans la communauté du MDN et des FC et a touché la vie de nombreuses personnes. M. Marin était reconnu pour sa capacité de braquer les projecteurs sur les problèmes touchant les membres du MDN et des FC et leur famille et pour avoir mis sur pied un Bureau de l'Ombudsman solide, défenseur de la veuve et de l'orphelin. Il laisse derrière lui une équipe forte qui est déterminée à améliorer la qualité de vie des hommes et des femmes de la communauté de la défense ainsi qu'un plan robuste pour l'amélioration de la surveillance militaire dans l'avenir.

Les Forces canadiennes sont également en pleine période de transition. Au sortir de l'exercice 2004-2005, tous les membres du MDN et des FC entrevoyaient la politique d'amélioration des Forces canadiennes du nouveau chef d'état-major de la Défense et le prochain examen de la politique de défense du gouvernement du Canada avec fébrilité et optimisme. De plus, la prochaine année devrait apporter de véritables changements pour la communauté de la défense. Ces changements devraient transformer les FC et leurs activités à bien des égards. Ils influeront aussi sur chaque personne et sur sa famille. Je veux rassurer les membres du MDN et des FC et leur famille : l'Ombudsman continuera d'être un important mécanisme de protection, de promouvoir un traitement juste et de s'assurer que l'impact sur les personnes est équitable tout au long de cette période excitante, mais incertaine.

La directrice générale des Opérations,

Barbara Finlay

Message d'André Marin

Sept ans à changer le cours des choses

Au moment où je quitte le Bureau où j'ai travaillé pendant près de sept ans, je termine un chapitre important de ma vie. Ce sera une transition difficile pour moi. Sur le plan personnel, je m'ennuierai de mes collègues du Bureau qui m'ont soutenu et qui ont travaillé sans relâche et ont fait preuve de loyauté dans le but d'améliorer les Forces canadiennes. Je leur dois beaucoup.

Mais ce sera aussi difficile sur le plan professionnel. J'ai eu le privilège d'utiliser la persuasion et le pouvoir de rendre des comptes publics pour exercer une certaine influence sur ce qui se passe dans les Forces canadiennes. J'ai pu intervenir lorsque je pensais que les choses tournaient mal. J'ai pu persuader des gens de changer leur façon de voir les choses, de changer des systèmes, d'améliorer les choses. C'est avec regret que je vais renoncer à cette influence. J'aurai du mal à rester sur la touche parce que j'en suis venu à tirer de plus en plus de fierté d'une institution que je connais maintenant intimement et qui me tient à cœur. De plus, j'ai noué des liens avec de nombreux soldats canadiens. J'ai eu le privilège d'en rencontrer des centaines aux confins de notre grand pays, et j'ai même eu la chance d'aller leur rendre visite à l'étranger. Là-bas, le travail de l'armée canadienne n'est pas abstrait ni vague; il est réel et urgent. Lorsqu'on se retrouve avec des soldats canadiens dans la chaleur et la poussière de l'Afghanistan, on comprend sans conteste ce que le mot « servir » signifie. Ayant vu leur travail et entendu leurs histoires, j'ai tout de suite eu le goût d'améliorer la qualité de leur expérience militaire. Lorsque je partirai, j'aurai peu à offrir à ces hommes et ces femmes, et ce sera pour moi la chose la plus dure à accepter.

Malgré la nostalgie que le changement personnel et l'évolution professionnelle m'inspirent, je peux quitter mon poste avec une certaine satisfaction. Tout sentiment de perte que je peux éprouver est grandement compensé par un fort sentiment du devoir accompli. Je sais sans nul doute que j'ai fait partie de quelque chose d'important – pendant sept ans, nous avons changé le cours des choses.

Regard sur le passé

Depuis sa création, le Bureau a traité plus de 9 000 plaintes, notamment plusieurs cas où des mécanismes internes du MDN et des FC n'avaient pas réussi à régler des problèmes qui menaçaient le moral des troupes, et donc la qualité des Forces canadiennes. Nous avons pu régler la plupart de ces plaintes en recourant à la diplomatie de la navette. Ainsi, nous avons pu éviter la rancœur, les dépenses et les longs retards associés aux processus officiels de règlement des différends. De plus, je suis fier que le Bureau ait pu acquérir une expertise considérable en enquêtant sur de grands problèmes systémiques, et en finissant par mettre sur pied l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO), qui s'en charge aujourd'hui. Depuis sa formation, l'EISO a mené des enquêtes de grande qualité qui ont débouché sur des recommandations chocs et directes concernant certains des problèmes les plus ancrés et les plus démoralisants auxquels l'armée est confrontée aujourd'hui. La plupart de ces recommandations ont été adoptées, et on peut s'attendre à ce qu'il y ait de véritables changements et des améliorations concrètes. Au total, le Bureau a publié 19 rapports de ce genre. Notre travail est imposant par sa quantité et sa qualité.

Le Bureau a traité plus de 9 000 plaintes

Comme il s'agit non pas seulement d'un document d'adieu, mais aussi d'un rapport annuel, il convient de mentionner que, encore une fois, les événements qui se sont déroulés cette année témoignent des contributions que le Bureau de l'Ombudsman a apportées. Même si nous avons réglé des centaines de plaintes en intervenant de façon officieuse, notre réalisation la plus remarquable est le rapport intitulé *Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du caporal-chef Rick Wheeler*, que j'ai publié le 27 janvier 2005. Ce rapport, qui porte sur les tristes suites du décès du cplc Wheeler, découle de l'enquête la plus complexe et la plus longue qui ait été entreprise au cours de mon mandat. On y traite des plaintes formulées par l'épouse et le père du cplc Wheeler, qui accusent l'armée de les avoir traités avec insensibilité dans les jours qui ont suivi l'accident. On se penche aussi sur des allégations non fondées mais compréhensibles selon lesquelles on aurait tenté de cacher des choses dans l'enquête sur l'accident. Enfin, le rapport examine des plaintes du commandant de l'opération, le lcol (retraité) Lapeyre, qui disait avoir été accusé injustement d'avoir causé le décès du cplc Wheeler. L'enquête a été menée de toute urgence non seulement parce qu'elle portait sur des questions personnelles importantes pour les plaignants, mais aussi parce qu'elle se penchait sur d'importantes questions systémiques. Le rapport a mis en lumière des lacunes marquées dans le traitement que réservent les Forces canadiennes aux membres de la famille des personnes qui ont sacrifié leur vie pour leur pays, et il a mis en relief un éventail de pratiques d'enquête lacunaires que l'on utilise pour mener des enquêtes sommaires et des commissions d'enquête. Je suis très content d'avoir mené cette importante enquête avant mon départ.

Regard sur l'avenir

En septembre 2004, nous avons amorcé une enquête systémique sur le processus de recrutement. Nous avons décidé de le faire parce que, au cours des dernières années, nous avons reçu beaucoup de plaintes de personnes qui voulaient s'enrôler dans les

Forces canadiennes, personnes qui, souvent, ont dû attendre pendant des périodes intolérables. D'autres plaignants prétendent avoir été victimes de discrimination dans le cadre du processus de demande. Il s'agit là d'une initiative opportune et importante étant donné que le gouvernement fédéral a annoncé, dans son discours du Trône d'octobre 2004, qu'il prévoyait réinvestir dans notre armée, et qu'il y aurait 5 000 soldats de plus dans la Force régulière, et 3 000 de plus dans la Réserve. Dans le budget de février, on a promis d'investir une somme considérable pour y arriver. Il est impératif que les Forces canadiennes règlent immédiatement tout problème de recrutement qui pourrait les empêcher d'atteindre ces objectifs et de profiter de ces ressources. Le présent rapport contribuera indubitablement à cerner ces problèmes et à y trouver des solutions.

Un temps de changement

Les travaux du Bureau ne se sont pas limités au règlement de plaintes distinctes ni aux importantes enquêtes systémiques comme celles que nous venons juste de décrire. Nous avons essayé d'aller au devant des problèmes avant même qu'ils ne se produisent. La plupart des Canadiens auront vu les images du sous-marin paralysé, le NCSM CHICOUTIMI, noirci par le feu et ballotté dans l'Atlantique. Lorsqu'on a décidé de convoquer une commission d'enquête sur le décès d'un marin canadien et sur les blessures d'autres personnes qui se trouvaient à bord du vaisseau, le Bureau a pris l'initiative de communiquer avec l'autorité convocatrice et a offert son expertise dans la conduite des commissions d'enquête. Le chef d'état-major des Forces maritimes a accepté cette offre sur-le-champ. Lorsqu'on a convoqué une commission d'enquête pour enquêter sur la disparition du matelot de première classe Robert Leblanc, qu'on a vu pour la dernière fois en février sur le pont du NCSM MONTRÉAL, fort de cette expérience, je suis encore une fois intervenu, et j'ai offert à la commission d'enquête de l'aider à se préparer à sa tâche. La directrice générale des Opérations et le directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman se sont rendus à Halifax pour présenter des exposés préparatoires sur les leçons que nous avons tirées.

Nous avons essayé d'aller au devant des problèmes avant même qu'ils ne se produisent

De la même façon, lorsque je suis retourné à Kaboul en novembre 2004, je suis intervenu pour répondre aux préoccupations dont des soldats déployés m'ont fait part au sujet de leur charge de travail. Comme cela a toujours été le cas lorsque j'ai rencontré des soldats sur le terrain, les hommes et les femmes des Forces canadiennes que j'ai rencontrés étaient concentrés et motivés, mais ils étaient épuisés, étant surchargés de travail. Leur fatigue est directement attribuable à la décision qu'on a prise en août 2004 de réduire le nombre de soldats de 2 000 à 700, des compressions qui les obligeaient à faire le travail en double. Ce problème est exacerbé par le fait qu'on s'attend à ce que ces soldats jouent le rôle de guides au moment des visites des bases militaires. Le ministère de la Défense nationale offre aux hommes et aux femmes d'affaires canadiens ainsi qu'à des dirigeants communautaires la possibilité d'aller rendre visite à des soldats canadiens dans les bases pour voir ce qu'ils font en matière de sécurité, de protection de la population et de reconstruction du pays. Même s'il est tout à fait louable de faire connaître le bon travail de nos soldats, l'accompagnement des « touristes militaires » ne fait qu'ajouter aux pénuries de personnel et a un énorme impact sur le moral des troupes. À mon retour au Canada, j'ai rencontré le chef d'état-major adjoint de l'Armée de terre pour discuter de ces problèmes, et le Bureau continue de surveiller la situation.

Donc, comme dans n'importe quelle autre année, le Bureau a montré que l'institution est vraiment utile. Il ne fait aucun doute que les Forces canadiennes se sont améliorées grâce au travail que le Bureau de l'Ombudsman a pu effectuer sous ma supervision. Vous n'avez qu'à penser à la façon dont les choses se passaient lorsque le Bureau a ouvert ses portes en juin 1998.

Au début

Le moral était bas

À cette époque, les Forces canadiennes étaient la risée du public. Les retombées du scandale de la Somalie, les allégations de harcèlement sexuel, les infâmes rituels d'initiation pratiqués par les soldats aéroportés, un processus de règlement des griefs affaibli et la perception selon laquelle les dirigeants militaires manquaient à leurs engagements rongeaient les Forces canadiennes. Le moral était bas. C'était une période triste, voire désespérante pour l'armée canadienne. Mais, comme cela se produit souvent, il y a du bon dans le malheur. Il a fallu une crise de cette ampleur pour inciter les dirigeants politiques à reconnaître la valeur de la surveillance civile. C'est la tourmente publique qu'ont suscité ces épisodes qui a amené le ministre de la Défense nationale de l'époque à aller au-delà des mesures officielles et restreintes de règlement des conflits prévues dans le projet de loi C-25 pour créer le Bureau de l'Ombudsman, institution qui s'est révélée le mécanisme le plus efficient et le plus efficace des Forces canadiennes pour désamorcer les conflits, régler les plaintes et déterminer des améliorations systémiques. Même si le Bureau ne saurait s'octroyer tout le crédit des énormes améliorations qui ont été apportées, il peut certainement en revendiquer considérablement la paternité.

Le Bureau a évolué malgré la résistance parfois féroce de certains quartiers du MDN et des FC. Cette résistance découle d'une crainte exagérée et injustifiée que la surveillance civile de l'armée minerait l'autorité de la chaîne de commandement. Lorsqu'on a créé le Bureau, la plupart des membres de la chaîne de commandement croyaient que la création d'un organe de règlement des plaintes composé de profanes compromettrait la capacité des dirigeants militaires d'imposer le genre de loyauté et d'obéissance aveugles que l'on peut exiger dans les forces armées. Le fait que le Bureau de l'Ombudsman du MDN et des FC ait pu s'épanouir et s'imposer dans un tel climat de suspicion témoigne de son utilité et de la qualité des travaux qu'il a accomplis.

Établir un processus d'enquête crédible

Le besoin d'indépendance

Les contributions apportées par le Bureau sont également remarquables compte tenu du fait que le Bureau a été créé sans infrastructure, mandat ni orientation. Le ministre de la Défense nationale de l'époque, sentant l'urgence de la situation, a agi sans hésiter et m'a nommé à un Bureau qui n'avait pas encore été désigné, encore moins mis sur pied. Il m'a confié la responsabilité de créer non seulement un plan d'activités, mais également un rôle ou un mandat. Plusieurs mois plus tard, en janvier 1999, j'ai proposé un plan directeur dans le rapport intitulé *Allons de l'avant – Plan directeur du Bureau de l'Ombudsman*. Fruit de longues recherches et de mûres réflexions, ce rapport énonçait les principes nécessaires à l'établissement d'un ombudsman efficace.

Parmi les plus importants, mentionnons l'indépendance de l'influence de la chaîne de commandement et des dirigeants politiques, la nécessité de pouvoir assurer aux plaignants confidentialité et protection contre les représailles, et enfin, des pouvoirs réels en matière d'examen et d'enquête. C'est à ce moment-là que je me suis lancé dans une croisade pour obtenir ces choses pour le Bureau; cette croisade a été parsemée de réussites mitigées et importantes, mais elle n'est toujours pas terminée.

Presque tout de suite après avoir accepté le poste, je me suis buté à une première tentative de réduire le pouvoir du Bureau. Craignant l'ingérence d'une personne de l'externe, la chaîne de commandement a cherché à écraser le Bureau avant même qu'il ne voie le jour en lui refusant tout pouvoir d'enquête, contrôlant ainsi le flux d'information. Et, bien sûr, l'information, c'est le pouvoir. La chaîne de commandement a essayé de priver le Bureau du carburant qui pouvait alimenter le changement. J'ai essayé de rendre le Bureau un peu plus puissant qu'un simple service de recommandations qui aiguillerait les plaignants vers des mécanismes de règlement des conflits internes du MDN et des FC. Notre unique rôle en matière d'enquête sur les faits consistait à recommander à l'armée d'enquêter sur certains dossiers en convoquant des enquêtes sommaires ou des commissions d'enquête. Malgré cela, après six mois, nous avons obtenu le mandat de mener des enquêtes indépendantes, notamment le droit d'enquêter sur la qualité d'enquêtes sommaires et d'enquêtes effectuées par des commissions d'enquête, et d'examiner des problèmes systémiques en ce qui a trait aux pratiques adoptées. C'est le comble de l'ironie. Plutôt que d'être à la remorque de ces formes d'enquêtes militaires pour établir les faits, le Bureau surveille maintenant les processus qu'elles appliquent. Et je ne le dis pas pour me délecter publiquement de la délicieuse ironie qui en ressort. Je le signale pour montrer l'absurdité de cette première tentative de priver le Bureau des outils dont il a besoin. Si la chaîne de commandement avait eu ce qu'elle voulait, nous n'aurions jamais pu aider Mme Wheeler et le lcol (retraité) Lapeyre. Nous n'aurions jamais pu formuler la panoplie de recommandations pour l'amélioration des commissions d'enquête. Et nous n'aurions pas pu être une ressource pour les commissions d'enquête qui se penchent sur les tragédies du NCSM CHICOUTIMI et du NCSM MONTRÉAL. La morale de cette histoire : on devrait rejeter catégoriquement toute tentative intéressée de restreindre le pouvoir du Bureau de façon à ce qu'il puisse réaliser son plein potentiel.

Il ne fait aucun doute que nos réussites sont largement attribuables au pouvoir d'enquête que nous avons gagné. Le droit de rendre des comptes publics que nous a conféré le ministre de la Défense nationale de l'époque y a également été pour quelque chose. On a toujours reconnu que nous pouvions formuler des recommandations à l'intention des personnes prises au cœur d'un conflit, mais les idées, si sensées soient-elles, n'imposent pas toujours le respect, surtout lorsque la crédibilité, des egos et des intérêts personnels sont en jeu. Notre capacité d'invoquer la pression publique pour forcer les dirigeants à examiner sérieusement nos propositions a permis d'affaiblir la résistance.

Nos réussites sont largement attribuables au pouvoir d'enquête

Sur la corde raide

Évidemment, cet important pouvoir de rendre des comptes publics s'assortit d'une grande responsabilité. Les déclarations publiques peuvent embarrasser et intimider. J'ai fait bien attention de publier des rapports seulement lorsqu'un dossier méritait l'attention du public, et seulement après mûre réflexion. Je comprends que l'utilisation de cet outil n'a pas été facile pour tout le monde, et que certaines critiques que j'ai lancées publiquement n'ont pas été très bien accueillies dans tous les milieux du MDN et des FC. En fait, après la publication du rapport annuel de l'an dernier, le chef d'état-major de la Défense m'a dit qu'il avait été déconcerté par le ton de l'introduction que j'ai présentée lorsque j'ai parlé des difficultés de collaboration avec la chaîne de commandement et du fait qu'elle était de plus en plus sur la défensive. Bien sûr, je n'ai pas décidé de parler de cette tendance dérangeante dans le but de mettre quelqu'un dans l'embarras. J'avais la responsabilité, envers l'institution, de cerner les problèmes et de les exposer à la lumière purificatrice du jour et de m'en remettre au pouvoir de l'opinion publique d'assainir la situation. Il ne faut pas perdre de vue que cette institution a perdu sa crédibilité aux yeux du public précisément parce qu'elle était habituée à nier et enterrer les problèmes plutôt qu'à essayer de les régler. Le Bureau repose sur la transparence et la responsabilisation, caractéristiques qui sont aujourd'hui inévitablement liées à sa crédibilité. Même si cette publicité fait mal à certaines personnes, ce pouvoir de rendre des comptes publics est essentiel à la réussite du Bureau.

« Obstructionnisme » militaire

Au cours de la dernière année, nous nous sommes encore butés à une certaine résistance. Certaines de nos recommandations ont déclenché une levée de boucliers. De plus, on a tendance à transmettre de plus en plus de dossiers aux avocats de l'armée ou au conseiller juridique des FC (Réclamations et Contentieux des affaires civiles) pour qu'ils les évaluent avant d'essayer de régler les problèmes. Cela empêche tout règlement rapide et se présente comme de l'« obstructionnisme ». D'autres personnes emploient le même outil qu'on a utilisé au début pour tenter de nous priver de tout pouvoir, c'est-à-dire en contrôlant le flux d'information. Fait remarquable, même si le chef d'état-major de la Défense nous a demandé de faire enquête sur la façon dont les tireurs d'élite des FC, qui ont été détachés dans l'armée des États-Unis en Afghanistan, en 2002, ont été traités par les Forces canadiennes à leur retour, nous avons été confrontés à une objection gratuite à la communication de l'information par des gens qui invoquaient la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous avons dû nous battre pour obtenir des renseignements qu'on aurait dû nous communiquer directement, et nous ne sommes pas certains d'avoir reçu tous les renseignements auxquels nous aurions dû avoir accès.

Le Bureau se trouve à la croisée des chemins

Je ne m'acharne pas à trouver et à critiquer le refus de certaines personnes d'accepter le rôle du Bureau pour les fustiger ou enflammer l'opinion publique. Je le fais en quelque sorte pour mettre en garde le gouvernement du Canada, le ministre et mon successeur. Mais malgré tout ce qu'il a accompli, le Bureau se trouve sans contredit à la croisée des chemins à cause de mon départ. Bien que le Bureau soit plus imposant que je ne le suis moi-même et soit doté de personnes exceptionnelles qui sont à la hauteur de la tâche, il se

pourrait que les gens qui s'opposent à la surveillance civile prennent mon départ comme une occasion d'affaiblir le Bureau. Je pense ici au rapport de 1995 publié par le bgén (retraité) Larry T. Doshen. Même si on invitait les dirigeants à mettre en place un ombudsman dans l'armée, la fonction d'ombudsman envisagée était bien loin de celle que nous avons aujourd'hui. Le bgén (retraité) Doshen avait en tête un ombudsman institutionnel qui relèverait du chef d'état-major de la Défense, et qui serait un peu plus qu'un intermédiaire, ou un courtier honnête.

Le temps du changement

Même si le Bureau a réussi à acquérir des pouvoirs d'enquête et d'examen crédibles, il y a quand même des lacunes qu'il faut examiner. Notre mandat est encore limité par des restrictions importantes qui nous empêchent d'offrir un « service intégral », et certains outils de collecte d'information devraient être mis à notre disposition, mais ils ne le sont pas.

Absence continuelle d'indépendance institutionnelle

Toutefois, le plus gros problème qui nous empêche de réaliser ces principes de réussite est l'absence continuelle d'indépendance institutionnelle du Bureau. Comme je l'ai fait remarquer maintes et maintes fois, sur le plan institutionnel, le Bureau est vulnérable. L'Ombudsman exerce un pouvoir qui lui est délégué par un ministre gouvernemental et même si chaque ministre a énormément respecté notre besoin d'autonomie, le Bureau relève toujours du ministre et, par conséquent, on peut exercer des pressions sur lui. De plus, le Bureau est créé par des Directives ministérielles que l'on peut effacer d'un coup de crayon. L'absence de fondement législatif a causé des problèmes de compétence, et miné l'autorité du Bureau, aux yeux de certains. Mon seul regret, c'est de ne pas avoir pu obtenir un mandat législatif. Certains disent que, à cet égard, nous avons été victimes de notre propre succès – que, compte tenu de tout ce que nous avons fait, il est évident que le Bureau n'a pas besoin de mandat législatif. Je rejette cette opinion. C'est une réplique déloyale, un argument facile. Les gens qui soutiennent vraiment le Bureau ne le laisseraient pas à la merci des vicissitudes politiques. Ils ne l'abandonneraient pas aux mains de ses opposants à cause de sa supposée illégitimité. Ils lui donneraient le soutien institutionnel dont il a besoin.

La nécessité de reconnaître le Bureau comme une institution demeure pressante parce qu'il y a encore des cellules de résistance au sein du MDN et des FC. Même si bon nombre de membres de la chaîne de commandement sont des innovateurs et des visionnaires, d'autres résistent au changement et restent imperméables aux conseils de toute personne non initiée, quels que soient ses mérites. Certains ont l'impression que le Bureau de l'Ombudsman est en quelque sorte une punition pour le scandale de la Somalie. Ils croient avoir payé leur dette et que le Bureau peut maintenant disparaître. Ils ont tellement tort. Le Bureau est beaucoup plus qu'un emplâtre temporaire qui cache des plaies disgracieuses jusqu'à ce qu'elles disparaissent. C'est une institution extrêmement importante au sein des Forces canadiennes, une institution qui a prouvé sa valeur et qui a gagné sa permanence. Il ne devrait pas être mis au rancart ni marginalisé par ceux qui veulent retourner à une époque où l'on ne rendait pas de comptes, maintenant que la crise s'est calmée.

Quelques mots d'adieu

Malgré les cellules de résistance que j'ai tenté de surmonter, je suis certain que le Bureau perdurera et prospérera. Je trouve très encourageant que l'enquête sur les tireurs d'élite, qui a été entreprise l'an dernier, marque la première fois que le chef d'état-major de la Défense nous a demandé d'entreprendre une enquête. S'il y a une façon de consacrer notre Bureau, c'est bien celle-là. De plus, je suis encouragé de voir que le chef d'état-major des Forces maritimes a accepté d'emblée notre offre de partager notre expertise en matière de techniques d'enquête appropriées. Cela nous amène à cent lieues de la vision qu'on avait à l'origine de notre Bureau, et selon laquelle nous aurions dépendu des commissions d'enquête pour établir les faits. Mais je suis encouragé plus que tout par le fait que le ministre actuel, Bill Graham, nous ait témoigné une confiance et un soutien indéfectibles. C'est le premier ministre à avoir accusé réception publiquement de l'un de nos rapports, *Quand tombe un soldat*, à en approuver publiquement les recommandations sans tarder. Il nous a constamment soutenu, et je suis certain que, pendant son mandat, on prendra de sages décisions.

Lorsque je préparais mon départ, j'ai pris la plume pour brosser un tableau de la surveillance civile de l'armée qui mise sur nos expériences, notre expertise et nos réussites. En m'appuyant sur mes réflexions, j'ai présenté ma vision de l'avenir du Bureau. Le 30 mars 2005, j'ai publié mon document de travail intitulé, *Remaniement de la surveillance : Livre blanc de l'Ombudsman*, qui, je l'espère, servira à faire en sorte qu'on cesse de regarder en arrière pour regarder résolument en avant.

J'ai eu l'immense privilège d'occuper ce poste important. Comme je le dis toujours, l'expérience d'Ombudsman a été un grand tournant dans ma vie, et je crois que ça l'a été aussi pour l'institution – pendant sept ans, nous avons changé le cours des choses. Bien sûr, il aurait été plus simple pour moi d'acquiescer à tout, mais j'aurais eu tort de le faire. Je pars en sachant que le chemin difficile que nous, au Bureau de l'Ombudsman, avons emprunté ensemble était le bon, et le seul possible. Par notre travail, nous avons fait de l'armée une organisation plus forte, et nous avons amélioré la vie de bien des gens. À mon successeur, voici ce que je conseille : votre responsabilité sera grande, mais si vous avez le courage d'insister sur la responsabilisation, la transparence et le traitement équitable des membres, malgré l'opposition et la résistance, vos récompenses seront encore plus grandes.

Nous avons amélioré la vie de bien des gens

L'Ombudsman,

André Marin
(juin 1998 – mars 2005)

Examen de l'année

Points saillants

Visite de l'Ombudsman à Kaboul (Afghanistan)

L'Ombudsman, accompagné de la directrice générale des Opérations du Bureau, a visité le camp Julien à Kaboul, en Afghanistan, du 20 au 24 novembre 2004. Au cours du voyage, ils ont visité l'Équipe de soutien du théâtre de la Force opérationnelle à Kaboul, au camp Mirage.

Camp Mirage

Les quelque 200 membres des FC qui ont servi au camp Mirage n'étaient pas admissibles à l'exemption fiscale offerte aux membres des FC qui participaient à des opérations spécifiques, compte tenu du faible niveau de risque attribué à leur mission. L'Ombudsman a appris que cela avait eu un impact extrêmement négatif sur le moral au camp, car les membres des FC qui servent en Afghanistan, et qui sont hébergés au camp, sont admissibles à une exemption fiscale pendant la mission. Des soldats postés au camp Mirage avaient érigé une « fontaine de l'espoir » pour symboliser leurs frustrations à l'égard de l'exemption fiscale. Pour bon nombre d'entre eux, le refus de leur accorder l'exemption témoignait de l'ignorance et d'une piètre appréciation de leur travail, et de l'important rôle de soutien qu'ils jouent dans la force opérationnelle. Ils estimaient avoir droit eux aussi à l'exemption étant donné les préjudices qu'ils subissent pendant la mission, et que cet avantage ne devrait pas se fonder uniquement sur le risque.

Camp Julien

Au cours de sa visite de deux jours au camp Julien, l'Ombudsman a participé à des patrouilles à Kaboul, l'une à bord d'un transport de troupes blindé, et l'autre, à pied. La Rotation 2 de l'opération Athena se composait d'environ 700 membres du personnel militaire du Secteur de l'Ouest de la Force terrestre à Edmonton, y compris des

membres du 3 PPCLI, du 1er Régiment du génie, du 1er Bataillon des services Edmonton, du 1*er* PPCLI et de la 1re Ambulance de campagne, ainsi que 380 fournisseurs civils.

Les installations du camp Julien sont toujours parfaites. Les membres des FC que l'Ombudsman a rencontrés étaient très fiers du travail qu'ils effectuaient, et ils adoptaient une attitude positive à l'égard de leur participation à la mission. La principale préoccupation soulevée par des soldats de tous les grades était la pénurie de personnel et l'énorme charge de travail.

L'Ombudsman a appris que la pénurie de personnel avait entraîné une surcharge de travail, du stress et de la frustration. Nombreux étaient ceux qui se sentaient sur le point de souffrir d'épuisement professionnel. La situation extrême avait nui au moral et à la cohésion de l'unité, car le personnel était tenu de faire des heures supplémentaires et d'effectuer des travaux pour lesquels il n'avait pas été formé. Les dirigeants de la chaîne de commandement estimaient accuser un déficit d'environ 70 soldats, notamment un peloton de 37 soldats qui auraient pour tâche d'aider à protéger la force. L'équipe appelée en renfort, qui a contribué à assurer la protection de la force, est retournée au Canada lorsque le camp a été réduit. Cela a eu d'énormes répercussions, car les soldats qui sont restés ont dû assumer des fonctions supplémentaires.

Nombreux étaient ceux qui se sentaient sur le point de souffrir d'épuisement professionnel

Le sous-chef d'état-major de la Défense au QGDN à Ottawa, a été informé de la pénurie de personnel. Cependant, sur la recommandation du chef d'état-major de l'Armée de terre par intérim de l'époque, on a dû rejeter une demande de personnel supplémentaire.

En règle générale, les soldats postés au camp estimaient qu'on avait réduit de façon trop draconienne les niveaux de personnel. Ils ont signalé que 700 soldats, c'était trop peu. Bon nombre d'entre eux avaient l'impression qu'on avait rejeté les demandes de personnel supplémentaire parce qu'il fallait que les autres soldats se reposent en prévision d'autres missions prévues en 2005-2006. Même si on avait réduit le nombre de soldats, les tâches de soutien, elles, n'ont pas diminué proportionnellement : les fonctions de protection de la force sont restées les mêmes, et il fallait maintenir le soutien et les installations pour un camp d'environ 1 800 soldats. De plus, il fallait tenir compte du fait que 380 employés civils et membres de la Force internationale d'assistance à la sécurité (FIAS) restaient dans le camp ou y transitaient.

Bon nombre des soldats à qui l'Ombudsman a parlé ont indiqué qu'ils travaillaient de 10 à 12 heures par jour, souvent sept jours sur sept, et se sont plaints de fatigue et d'épuisement professionnel. Lorsque les soldats ont eu leur congé, ils n'ont pas été remplacés, ce qui a ajouté au fardeau de ceux qui sont restés. Même les soldats qui revenaient récemment d'un congé s'étaient dits stressés et submergés par le volume de travail qui les attendait à leur retour. Bon nombre d'entre eux ont signalé devoir accomplir deux fonctions, comme celles des commis et des conducteurs postés à la porte de garde en plus de leur charge de travail normale. On a dit être préoccupé par le manque de cohésion dans l'unité et par le risque supplémentaire que présentent de tels arrangements.

Le personnel des Services de santé du camp a confirmé que les soldats étaient stressés et surmenés parce qu'ils devaient faire des heures supplémentaires et avaient peu de temps pour se reposer. L'infirmière en santé mentale a reconnu que les gens étaient très fatigués. L'aumônier a déclaré que certains soldats qui avaient l'habitude d'assister au culte ne s'y étaient pas présentés parce qu'ils n'avaient pas pu avoir de congé.

Vaccins contre la grippe

Certains commandants de peloton estimaient qu'on devrait ordonner à tous les soldats de se faire vacciner contre la grippe. Si la grippe venait à se propager partout dans le camp, cela exacerberait le problème de dotation. Ils étaient déjà surchargés de travail, et manquaient de personnel. Par contre, le personnel médical du camp croyait que les vaccins contre la grippe ne devraient pas être obligatoires parce que les preuves scientifiques de leur efficacité étaient insuffisantes. On a encouragé les soldats à se faire vacciner, et environ 50 % d'entre eux l'avaient déjà été. On a fait remarquer, cependant, que la controverse avait fait en sorte que certains soldats s'étaient sentis obligés de se faire vacciner. Certains commandants de peloton ont demandé une liste des personnes qui n'avaient pas été vaccinées. Cette demande a été rejetée. Un soldat a déclaré que les membres de son peloton devaient signer un formulaire et expliquer à leur commandant pourquoi ils n'avaient pas été vaccinés. On a porté la question à l'attention du commandant par intérim du camp, qui a convenu du fait que cette pratique était contraire à la politique du camp, et qu'il a pris des mesures pour régler le problème.

Tourisme militaire

On estimait qu'au moins 30 visiteurs sont passés au camp chaque semaine. Le grand nombre de visites constitue une source de frustration et de problèmes de moral pour les soldats. Signalons le programme d'approche du MDN et des FC, dans le cadre duquel on a invité des hommes et des femmes d'affaires, des universitaires et d'autres membres de la collectivité triés sur le volet à visiter le camp. Ces personnes ont constaté de visu les travaux à effectuer dans le cadre de l'opération, et elles ont pu rentrer chez elles et faire connaître la contribution des FC en Afghanistan et accroître le soutien du public. Même si bien des gens ont dit que le programme était une excellente idée en théorie, le grand nombre de visiteurs et le travail que supposaient les visites, surtout étant donné la pénurie de personnel, ont achevé de le discréditer. Certains visiteurs n'étaient pas bien préparés à visiter un théâtre des opérations et ne savaient pas vraiment ou étaient incapables d'expliquer exactement pourquoi ils étaient là. Un des membres du groupe d'approche a dit : « J'ignore complètement pourquoi je suis ici, mais je considère que c'est l'aventure d'une vie ».

30 visiteurs sont passés au camp chaque semaine

Certains soldats ont parlé des participants au programme d'approche comme de « touristes militaires » et étaient contrariés par le fardeau administratif supplémentaire que créaient leurs visites. Certains ont signalé que, contrairement à l'Ombudsman, qui avait passé environ deux jours au total au camp, et qui avait passé le plus clair de son temps à parler directement aux soldats, les visiteurs du programme d'approche sont restés jusqu'à deux semaines et avaient besoin constamment d'être guidés et amenés

à Kaboul pour aller faire des visites touristiques et rencontrer différents représentants gouvernementaux et dignitaires. Comme ils étaient déjà submergés de travail, les soldats avaient de la difficulté à accepter ces tâches supplémentaires.

Qualité de l'air

L'Ombudsman était ravi qu'on ait accompli des progrès considérables en réagissant aux préoccupations concernant la qualité de l'air, problème qui préoccupait un très grand nombre de soldats lorsqu'il a visité l'opération Athena en 2003. Désormais, dans le cadre des procédures d'aide à l'arrivée, les soldats reçoivent une séance d'information préalable à leur déploiement sur la qualité de l'air, et même si certains avaient toujours des questions sur la qualité de l'air et le degré de poussière, ils appréciaient de recevoir de l'information sur ce qu'on faisait pour régler le problème. En outre, la plupart des gens avaient cessé de se plaindre depuis la fermeture du camp Warehouse, qui avait été le plus touché, et d'autant plus qu'on avait continué de faire des tests sur la qualité de l'air. Cependant, l'Ombudsman a fait remarquer que le personnel des Services de santé ne connaissait pas les résultats des tests sur la qualité de l'air et qu'aucun plan ne semblait être en place pour la communication des résultats des tests aux membres, lorsqu'ils étaient accessibles. Sur une note plus positive, le médecin de la FIAS avait mis en œuvre un système permettant d'assurer le suivi de différentes maladies et plaintes soulevées par des membres, notamment les problèmes respiratoires.

Approche proactive pour l'avenir : partager les leçons que nous tirons

À la suite de l'incendie qui a fait rage dans le NCSM CHICOUTIMI le 5 octobre 2004, au large des côtes de l'Écosse, et du décès du lieutenant de vaisseau Chris Saunders, les FC ont annoncé la convocation d'une commission d'enquête pour enquêter sur l'incident. Après avoir entendu cette annonce, l'Ombudsman a communiqué avec le chef d'état-major des Forces maritimes, autorité convocatrice de la commission d'enquête, pour lui offrir l'aide du Bureau : nous pouvions donner une séance d'information à la Commission sur les leçons que nous avions tirées en ce qui a trait à l'amélioration du processus suivi par les commissions d'enquête et à la réalisation d'enquêtes approfondies, ouvertes et transparentes. Le chef d'état-major des Forces maritimes a accepté sur-le-champ l'offre de l'Ombudsman. Le 10 octobre 2004, le directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman et la directrice générale des Opérations du Bureau de l'Ombudsman se sont rendus à Faslane, en Écosse, pour présenter un exposé aux nouveaux membres de la commission d'enquête.

Améliorer le processus suivi par les commissions d'enquête

L'exposé se fonde sur l'examen, par l'Ombudsman, de commissions d'enquête majeures et complexes qui se sont penchées sur des blessures graves et des décès, notamment le décès en cours d'entraînement du cplc Rick Wheeler, en 1992, et les commissions d'enquête Tarnak Farms et Jowz Valley. La séance portait sur trois thèmes principaux : les principes d'une enquête efficace; l'information et le soutien des familles; l'ouverture et la transparence. Le Bureau a mis en relief certaines lacunes ainsi que quelques pratiques fructueuses qu'il a observées dans des commissions d'enquête précédentes :

Lacunes

- commissaires qui n'ont pas reçu la formation appropriée et qui n'ont pas l'expérience voulue pour mener des enquêtes complexes;
- temps de préparation insuffisant;
- commissaires qui ne consultent pas des experts;
- absence d'équité procédurale;
- participation insuffisante des membres de la famille, et accessibilité limitée de l'information.

Pratiques fructueuses

- nommer un expert en enquêtes qui aidera à mener l'enquête et à interroger les témoins;
- donner aux familles voix au chapitre concernant le mandat, et permettre aux membres de la famille d'assister à l'enquête;
- publier le mandat;
- établir un site Web;
- publier des rapports d'étape et, à la fin du processus, les constatations, recommandations et transcriptions intégrales.

Le président et les membres de la Commission d'enquête Chicoutimi ont été très réceptifs et ont reconnu que l'information leur serait utile lorsqu'ils amorceraient leur enquête. En réaction aux conseils qu'on leur a fournis, le président de la Commission d'enquête a informé le Bureau du fait qu'il veillerait à ce que les membres de la famille Saunders participent au processus dans la mesure du possible, et qu'il prendrait les mesures nécessaires pour permettre à un membre de la famille d'assister à l'audience et à Mme Saunders de visiter le sous-marin, si elle le souhaite. Il a également reconnu qu'on avait fourni à la famille une copie du mandat de la Commission d'enquête, mandat qui devait être rendu public le lendemain. La Commission a également établi un site Web pour informer le public de l'évolution de ses travaux et y a affiché régulièrement des rapports d'étape tout au long de ses audiences.

Ayant eu vent du succès de l'exposé qui a été présenté à la Commission d'enquête Chicoutimi, la chaîne de commandement navale a demandé au Bureau de l'Ombudsman de présenter un autre exposé sur les leçons tirées après la convocation d'une commission d'enquête sur la disparition du matelot de première classe Robert Leblanc, qu'on a vu pour la dernière fois sur les ponts du NCSM MONTRÉAL le 8 février 2005. Cet exposé, qui a reçu un accueil tout aussi élogieux, a été présenté par le directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman et la directrice générale des Opérations à Halifax, le 17 février 2005.

On veut un ombudsman des anciens combattants

Dans la foulée de la publication du rapport spécial de l'Ombudsman intitulé *Une tache sur l'histoire : Plaintes concernant les essais d'agents chimiques réalisés durant la Seconde Guerre mondiale*, un certain nombre d'anciens combattants des FC et leur famille ont demandé qu'on crée un ombudsman des anciens combattants pour assurer le traitement équitable des anciens combattants. Pour ce faire, ils ont cité en exemple l'Ombudsman du MDN et des FC, qui a contribué à apporter des améliorations

considérables et durables à la qualité de vie des membres des FC et de leur famille. Malheureusement, l'Ombudsman du MDN et des FC ne peut s'occuper des problèmes des anciens combattants que lorsqu'ils relèvent des FC. Les enjeux des anciens combattants, comme l'octroi de pensions d'invalidité, le financement des traitements médicaux et d'autres avantages sociaux pour les anciens combattants et leur famille, ne relèvent pas de la compétence de l'Ombudsman. Souvent, les anciens combattants n'ont personne vers qui se tourner lorsqu'ils sont incapables de régler un tel problème par eux mêmes ou avec l'aide de la Légion royale canadienne.

Assurer le traitement équitable des anciens combattants

Le 6 décembre 2004, l'Ombudsman a témoigné devant le Sous-comité des anciens combattants du Comité permanent de la défense nationale et des Anciens combattants (CPDNAC) au sujet de l'idée d'un ombudsman des anciens combattants. Dans ses observations, l'Ombudsman a expliqué pourquoi le concept d'ombudsman fonctionne bien dans le MDN et les FC, au profit de l'organisation, de ses membres et de leur famille. À son avis, un ombudsman apporterait beaucoup d'avantages semblables aux anciens combattants. L'Ombudsman a fait remarquer que, même si la Légion royale canadienne avait fait de l'excellent travail en aidant les anciens combattants et en faisant valoir leurs intérêts, il n'était pas d'accord avec elle pour dire qu'elle assumait la même fonction qu'un ombudsman. La Légion n'a pas accès aux autorités du ministère des Anciens combattants au même titre que l'Ombudsman, et elle n'a pas non plus le pouvoir d'enquêter, de formuler des recommandations et de publier des rapports publics. Des membres du CPDNAC ont demandé si le Bureau de l'Ombudsman du MDN et des FC pouvait assumer les fonctions d'un ombudsman des anciens combattants. L'Ombudsman a répondu que, fort de sept années d'expérience à aider les membres actuels et les ex-membres du MDN et des FC et leur famille, le Bureau serait extrêmement qualifié et aurait les capacités nécessaires pour fournir de tels services en ce qui a trait aux anciens combattants.

Améliorations technologiques

Le Bureau de l'Ombudsman continue de demeurer à la fine pointe de la technologie pour améliorer les services qu'il offre à la communauté de la Défense. En mai 2004, il a lancé son formulaire de plaintes en ligne, qui permet aux gens de transmettre leurs plaintes de façon électronique, par l'entremise du site Web du Bureau, et ce, de façon sécurisée. Le nouveau formulaire de plaintes s'est révélé très populaire, 579 plaintes électroniques ayant été soumises depuis sa création.

Nouveau formulaire sécuritaire de plaintes en ligne

En décembre 2004, le Bureau a lancé une nouvelle fonction de recherche sur son site Web, de façon que les membres du public puissent chercher facilement dans les résumés des plaintes que le Bureau a réglées. La nouvelle fonction de recherche permet aux membres de la communauté de la Défense de chercher si le Bureau a traité des problèmes semblables aux leurs ou simplement de naviguer dans les dossiers qu'il a traités au fil des ans, pour avoir une idée des contributions que le Bureau a apportées dans la vie des membres et des employés du MDN et des FC, des anciens combattants et de leur famille. Cette nouvelle fonction de recherche est rapidement devenue l'une des pages les plus visitées de notre site Web.

Le Bureau a également mis en œuvre des améliorations technologiques qui permettent d'attribuer électroniquement, au moyen du Réseau privé virtuel (RPV), des dossiers aux enquêteurs qui travaillent dans les régions. Ces enquêteurs peuvent aussi désormais accéder directement au Système de gestion du suivi des dossiers informatisé du Bureau pour chercher des dossiers en ligne et suivre l'évolution de leurs cas.

L'Ombudsman remercie également les membres du Groupe de gestion de l'informatique (Services d'information) du MDN et des FC de leur soutien et de l'aide qu'ils ont fournis pour rendre ces améliorations possibles.

Mises à jour

Le traitement des blessés et des invalides

En 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, dont on dresse le profil dans le rapport annuel de l'an dernier, formulait plusieurs recommandations pour l'amélioration du degré d'information offert aux membres actuels et aux ex-membres des FC en ce qui a trait aux prestations d'invalidité de longue durée qu'ils peuvent toucher dans le cadre du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM). L'Ombudsman a également conclu qu'il était injuste que les montants versés par Anciens combattants Canada aux anciens membres des FC blessés ou invalides au titre de la *Loi sur les pensions* soient déduits de leurs prestations d'assurance-invalidité. Cette pratique était particulièrement inéquitable, étant donné que, depuis 2000, les membres des FC sont admissibles à une pension d'invalidité même s'ils servent encore dans les FC, mais leur revenu militaire n'est pas réduit pour autant.

L'Ombudsman a recommandé que le Ministre fasse une présentation au Conseil du Trésor du Canada 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 ne réduisent pas le montant des prestations d'invalidité à long terme payables aux anciens membres des FC. Il a aussi recommandé que 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 apportés au Régime de pensions sont entrés en vigueur, permettant aux membres des FC de recevoir des pensions d'invalidité tout en gagnant un salaire dans les FC.

Le 8 octobre 2003, John McCallum, alors ministre de la Défense nationale, répondait à l'Ombudsman que le chef d'état-major de la Défense et lui-même appuyaient les recommandations. De plus, en novembre 2003, le Comité permanent de la Défense nationale et des Anciens combattants de la Chambre des communes 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.

À la suite de la publication du rapport de l'Ombudsman, on a créé, en septembre 2003, un Programme des Anciens combattants et un groupe de travail sur la modernisation du service. Au printemps, les travaux de ce groupe de travail transformeront profondément le régime de pensions des membres des FC invalides. On espère que ces changements élimineront dans l'avenir la nécessité de réduire les versements

d'assurance-invalidité des prestations de pensions. Toutefois, ces modifications ne changeront rien aux injustices dont sont victimes les ex-membres des FC depuis octobre 2000 ni ne permettront de mettre en oeuvre la recommandation de l'Ombudsman de leur rembourser le montant des retenues qu'ils subissent injustement.

Depuis la publication du rapport spécial de l'Ombudsman, en octobre 2003, le Bureau a reçu des appels de plus de 100 membres actuels et ex-membres des FC qui se demandaient à quel moment on donnerait suite à la recommandation relative à l'élimination des retenues des prestations d'assurance-invalidité. Bon nombre des appels provenaient de membres actuels des FC qui s'attendaient à être libérés pour des raisons médicales et craignaient de subir un préjudice financier si on réduisait leurs prestations d'assurance-invalidité de longue durée parce qu'ils touchent également une pension d'invalidité du ministère des Anciens combattants.

En décembre 2004, l'Ombudsman a écrit au ministre qu'il était préoccupé par le fait qu'on n'avait pas établi de plan clair pour éliminer les injustices que subissent les anciens combattants des FC, injustices qui persistent depuis quatre ans.

Pas de plan clair pour éliminer les injustices

D'après ce que les membres du groupe de travail sur les anciens combattants lui ont dit, il ne semble pas que le problème se règle dans un avenir prochain, même s'il faut prendre des mesures immédiates pour y remédier. Le service de correspondance du ministre a répondu à l'Ombudsman le 21 décembre 2004. Il lui a dit qu'il s'agissait d'une question complexe pour laquelle il devrait obtenir des conseils, consulter d'autres ministères et obtenir des commentaires de la haute direction, et il a assuré au Bureau qu'il recevrait quand même bientôt une réponse du ministre. Au moment de rédiger le présent rapport, on n'avait toujours pas reçu de réponse.

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

Le 19 février 2004, l'Ombudsman a publié son rapport spécial intitulé *Plaintes concernant les essais d'agents chimiques réalisés durant la Seconde Guerre mondiale*. Dans ce rapport, il examinait les plaintes d'anciens combattants des FC selon lesquels, durant la Seconde Guerre mondiale, le gouvernement canadien a mené des expériences secrètes avec du gaz moutarde et d'autres agents chimiques semblables à Suffield, en Alberta, et à Ottawa, en faisant de soldats canadiens des cobayes à leur insu. Bon nombre des personnes qui ont fait l'objet des essais ont souffert de douleurs immédiates et de graves dommages physiques à long terme. Pendant plus de 50 ans, l'information sur les effets a été cachée et tue, malgré les efforts d'anciens combattants, de députés et d'autres personnes pour obtenir une reconnaissance des souffrances des sujets et les faire indemniser.

En réaction au rapport de l'Ombudsman, le Premier ministre du Canada a annoncé la création d'un programme d'indemnisation de 50 millions de dollars pour les victimes d'agents chimiques mis à l'essai au cours de la Seconde Guerre mondiale. Aux termes de ce programme, tout ancien combattant qui a fait l'objet de ces essais a droit à une attestation de sa contribution et à une indemnisation de 24 000 $, libre d'impôt.

Ils ont grandement besoin d'aide

Dans l'année qui a suivi l'annonce du programme, on a présenté plus de 2 300 demandes d'indemnisation. En février 2005, on avait versé 15 millions de dollars à 625 demandeurs; 736 demandes avaient été rejetées parce qu'elles ne respectaient pas les critères du programme. De plus, Anciens combattants Canada a pris des mesures pour s'assurer que les anciens combattants et les veuves qui, en raison du secret qui entourait ces essais et de l'absence de dossiers, n'ont pas pu réunir les preuves nécessaires pour établir une demande de pensions d'invalidité relativement à des problèmes médicaux découlant des expériences peuvent accéder aux pensions et à d'autres mécanismes d'aide à une étape de leur vie où ils ont grandement besoin d'aide.

Depuis l'annonce du programme d'indemnisation, de nombreux anciens combattants ayant participé aux expériences et des membres de leur famille ont communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman. Le Bureau les a aidés en travaillant en collaboration avec le personnel du Programme de reconnaissance des anciens combattants ayant pris part à des expériences de guerres chimiques et des représentants du MDN et d'ACC. Dans un cas, la veuve d'un ancien combattant a appris qu'elle était atteinte d'un cancer virulent et qu'il lui restait peu de temps à vivre. Sa fille a demandé si on pouvait accélérer le traitement de sa demande d'indemnisation. Lorsque le Bureau a confié le dossier au lcol Brian Sutherland, agent des FC responsable de l'administration du programme d'indemnisation, il l'a traité en priorité, et la veuve a reçu un chèque en quelques semaines. Elle est décédée une semaine plus tard (voir *Vos réussites sont aussi les nôtres*).

MM. Bill Tanner et Harvey Friesen, tous deux âgés de 78 ans, ont fait l'objet d'essais à Suffield. Ils ont porté leurs cas à l'attention de l'Ombudsman. Ils ont travaillé sans relâche pendant de nombreuses années pour qu'on reconnaisse ce qu'ils ont dû endurer, eux et d'autres, sans obtenir de réponses concrètes des organisations d'anciens combattants, des ministres et des dignitaires à qui ils ont écrit, téléphoné et envoyé des télécopies, et ce, à leurs frais. Leurs efforts ont été reconnus par le lancement du programme d'indemnisation et lorsque M. Tanner a déposé une couronne au nom des anciens combattants ayant pris part à des expériences de guerres chimiques aux Cérémonies nationales du Jour du souvenir, à Ottawa.

Le Bureau de l'Ombudsman a également pris des dispositions pour que M. Sam Gordon, âgé de 86 ans, de Winnipeg, une autre victime des essais, puisse déposer une couronne au cours des cérémonies du Jour du Souvenir à Winnipeg, avec l'aide de la Légion royale canadienne et du personnel de la 17e Escadre Winnipeg. M. Gordon, dont le rêve d'obtenir une véritable marque de reconnaissance est enfin devenu réalité, a été honoré et particulièrement fier que ses petits-enfants et l'enquêteur du Bureau de l'Ombudsman, Bob Howard, assistent à l'événement.

Pour certains anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, la reconnaissance est venue trop tard. L'exposition au gaz moutarde peut causer toutes sortes de malaises à long terme. De plus, étant donné que 60 années se sont écoulées depuis les expériences, de nombreux sujets des premiers essais ne sont plus de ce monde. Dans le cadre du volet « indemnisation » du programme de reconnaissance, si l'ancien combattant est décédé, certains bénéficiaires primaires sont admissibles à la prime d'indemnisation sur production d'un testament.

Cependant, cette exigence selon laquelle il faut produire un testament a créé beaucoup de problèmes pour certains demandeurs. Le Bureau de l'Ombudsman a entendu parler de plusieurs veuves qui avaient présenté une demande d'indemnisation, mais qui avaient été déboutées parce qu'elles étaient incapables de produire un testament, comme l'exigent les critères du programme. Même si les états de service confirment clairement la participation de leur époux aux expériences de guerres chimiques, on a refusé de les indemniser. Des représentants du MDN et des FC ont allégué qu'on a imposé comme condition de l'indemnisation la production d'un testament parce que le gouvernement n'est pas en mesure d'interpréter les volontés orales d'un ancien combattant qui est décédé intestat.

Les veuves étaient dévastées. Elles ont expliqué que la succession de leurs époux était si mince qu'il n'avait pas jugé bon de faire un testament; elles n'auraient jamais pu imaginer il y a de nombreuses années que le gouvernement indemniserait leur époux, ou même qu'elles auraient besoin d'un testament pour pouvoir toucher cette indemnisation.

Au moment de la publication du présent rapport, le Bureau travaillait avec des représentants du bureau du sous-ministre adjoint (Ressources humaines—Militaires) à résoudre le problème. Nous espérons trouver bientôt une solution.

Le combat perpétuel de l'ex-cpl Christian McEachern

En mars 2001, le cplc McEachern pénétrait au volant de son véhicule dans le bâtiment du quartier général de garnison de la Base des Forces canadiennes d'Edmonton, frustré qu'on ne comprenne pas les victimes de traumatismes du stress opérationnel dans les FC et de la manière dont l'ont traité les FC lorsqu'elles ont appris qu'il souffrait du syndrome de stress post traumatique.

En réaction à la plainte du cpl Christian McEachern concernant la manière dont les Forces canadiennes traitent les soldats qui souffrent de stress opérationnel après un déploiement, l'Ombudsman a publié le rapport spécial intitulé *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT* en février 2002. Dans son rapport, l'Ombudsman a déterminé que les plaintes de M. McEachern étaient fondées et qu'il avait été stigmatisé et isolé de son unité, sans obtenir le soutien qu'il méritait. Il a formulé 31 recommandations globales pour améliorer la façon dont les FC traitent leurs membres qui souffrent du SSPT et leur famille.

En mars 2004, l'ex-cpl McEachern s'est tourné de nouveau vers l'Ombudsman pour obtenir de l'aide. Il a déclaré que, le 11 mars 2004, le MDN et les FC ont intenté des poursuites contre lui et demandé des dommages-intérêts de 222 758,31 $ en raison de l'incident qui s'est produit au quartier général de garnison d'Edmonton. M. McEachern a indiqué avoir été absolument affolé par cette nouvelle, et les membres du Bureau de l'Ombudsman et le personnel du Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel du MDN et des FC ont commencé à se faire du souci pour lui. Le 29 mars 2004, les FC ont retiré leurs poursuites contre M. McEachern.

L'Ombudsman a réagi à la plainte de M. McEachern en annonçant la tenue d'une enquête sur le processus qui a amené les FC à intenter les poursuites, puis à les retirer.

Pendant l'été 2004, l'enquête de l'Ombudsman s'est butée à l'entêtement des avocats du bureau du conseiller juridique du MDN et des FC, qui ont indiqué qu'ils ne

pouvaient fournir à l'Ombudsman que des renseignements généraux sur la façon dont les poursuites sont intentées, et ont refusé de discuter de tout aspect spécifique du dossier de M. McEachern avec le Bureau. L'Ombudsman a rencontré le sous-ministre par intérim de l'époque et la titulaire du poste de conseiller juridique des FC pour essayer de trouver une solution. Au cours de cette réunion, l'Ombudsman a précisé que le Bureau n'essayait pas d'examiner la qualité des conseils juridiques que ses conseillers juridiques ont donnés au MDN et aux FC ni de les contester. Il a indiqué qu'il essayait plutôt d'examiner le processus pour déterminer quels renseignements les ont poussés à intenter des poursuites contre M. McEachern. Au bout du compte, la conseillère juridique des FC a accepté de rencontrer les enquêteurs de l'Ombudsman pour leur expliquer ce qui s'était passé dans le dossier McEachern.

L'enquête s'est butée à l'entêtement des avocats

La conseillère juridique des FC a reconnu que la signification de la déclaration relative à M. McEachern était une erreur grave, mais involontaire. Le dossier a été traité à tort comme un dossier de recouvrement de routine, et on l'a traité en pensant que la somme d'argent serait recouvrée auprès de la compagnie d'assurance en cause, et non pas de M. McEachern. Le dossier avait été envoyé au ministère de la Justice d'Edmonton pour recouvrement, en tant que « dossier de recouvrement de créances » normal. Les deux conseillers juridiques adjoints qui ont pris la décision de signifier la déclaration ne travaillaient plus pour le ministère de la Justice.

La conseillère juridique des FC a également confirmé que le bureau du Juge-avocat général n'avait rien à voir dans la poursuite intentée contre M. McEachern et que les membres dirigeants de la chaîne de commandement des FC n'ont appris qu'on intentait des poursuites contre M. McEachern que lorsque ce dernier en a reçu la signification. D'autres membres du MDN et des FC qui ont été interrogés pendant l'enquête ont également confirmé que les dirigeants de la chaîne de commandement étaient visiblement mécontents d'avoir appris des médias qu'on avait signifié une déclaration à M. McEachern.

Une erreur grave, mais involontaire

La conseillère juridique des FC a élaboré des mécanismes de protection pour s'assurer que cette situation ne se reproduise pas. Plus précisément, lorsqu'on envisage d'intenter de telles poursuites, on doit maintenant en informer le sous-ministre adjoint (Ressources humaines – Militaires). La conseillère a également confirmé que, après le retrait des poursuites contre M. McEachern, on a présenté une séance d'information sur les leçons tirées au cours d'une réunion du personnel de la conseillère juridique du MDN et des FC, et qu'on préparait un article que l'on publierait dans le bulletin interne du ministère de la Justice pour sensibiliser davantage les gens aux conséquences possibles d'une telle décision.

L'Ombudsman a conclu que la plainte de l'ex-cplc McEachern était fondée, mais il n'a pas formulé de recommandations officielles, étant donné que le MDN et les FC ont reconnu leur erreur et ont pris les mesures qui s'imposaient pour améliorer le processus et faire en sorte que la situation ne se reproduise pas.

Retards systémiques dans le redressement du système de règlement des griefs des FC

Depuis 2001, l'Ombudsman a présenté dans quatre rapports annuels consécutifs une mise à jour sur les retards systémiques continus dans le redressement du système de règlement des griefs des FC, qui a été mis en place en juin 2000.

En 2004-2005, l'Ombudsman a reçu 91 plaintes de membres des FC en ce qui a trait au traitement des griefs. Les retards dans la résolution des griefs comptaient pour 21 de ces plaintes : 14 ont connu des retards au palier de l'autorité initiale, cinq autres au palier du chef d'état-major de la Défense, et deux, au palier du Comité des griefs des Forces canadiennes.

Dans le rapport annuel de l'an dernier, l'Ombudsman indiquait que le projet d'établir un système national de règlement des griefs, lequel permettrait de suivre tous les griefs, avait été reporté à 2005 afin qu'on puisse accorder plus de temps au problème des retards. Quant à l'objectif de régler au palier du CEMD tous les griefs antérieurs à 2001 avant la fin de l'exercice 2003-2004, il n'a pas été atteint.

Même si on a remarqué beaucoup d'améliorations en 2004-2005, l'Ombudsman est toujours préoccupé par les délais et les retards dans le redressement du système des griefs des FC. Jusqu'ici, on a eu beaucoup de difficultés à atteindre les buts et les objectifs fixés pour éliminer les arriérés. Par exemple, on a dû reporter à décembre 2005 la date limite de décembre 2004 que le CEMD avait fixée pour qu'on limite à 12 mois le délai de traitement d'un grief. Et on ne sait toujours pas si on sera en mesure de respecter cette nouvelle échéance.

Retards au palier de l'autorité initiale

Les autorités initiales sont les bureaux du MDN et des FC responsables du sujet de la plainte et qui prennent les décisions relatives aux griefs au premier palier. Il y a encore des retards importants à ce palier. Lorsque l'autorité initiale est incapable de donner suite à un grief dans les 60 jours, elle doit obtenir une prorogation du plaignant, qui peut soit l'accorder, soit demander que le grief soit transmis à l'autorité finale, le chef d'état-major de la Défense, pour qu'il prenne une décision. Les bureaux de l'autorité initiale ont presque tous reconnu ne pas respecter l'échéance de 60 jours. Deux des principaux bureaux de l'autorité initiale, le directeur général – Carrières militaires et le Directeur général – Rémunération et avantages sociaux, déclarent tous deux recevoir plus de griefs qu'ils n'en traitent.

Un délai d'exécution de 15 mois pour les griefs

Le bureau du Directeur général – Carrières militaires a signalé un délai d'exécution de 15 mois pour les griefs, et il a indiqué qu'on doit attendre en moyenne 12 mois pour même jeter un coup d'œil au dossier de griefs. À la fin de décembre 2004, ce bureau avait 342 dossiers de griefs ouverts à traiter, et le plus ancien datait de 2001. En comparaison, le Directeur général – Rémunération et avantages sociaux avait 61 dossiers de griefs en cours de traitement à la fin de 2004, et il a signalé un délai d'exécution de quatre à cinq mois (de 150 à 180 jours). Ce bureau demande des prorogations pour 60 à 70 % des griefs qu'il reçoit. Les deux bureaux ont recommandé que l'on établisse des sections distinctes qui pourraient se consacrer au traitement des griefs afin que l'on

puisse s'occuper de façon plus efficace des arriérés et de la charge de travail croissante que constituent les nouveaux griefs. Le Directeur général – Rémunération et avantages sociaux a créé une nouvelle section de ce genre le 14 mars 2005. La plupart des postes de cette section ont été comblés, mais ce bureau ne sera doté entièrement que le 1er juin 2005. On prévoit que la nouvelle section pourra éliminer l'arriéré au cours des trois à six prochains mois.

De leur côté, les membres déclarent être réticents à l'idée de porter plainte au sujet des retards au palier de l'autorité initiale, car ils ne veulent pas « jouer les trouble-fêtes » et s'aliéner les analystes qui donnent une opinion sur leur dossier, et c'est pourquoi ils acceptent souvent une prorogation. Un membre a indiqué avoir reçu trois demandes de prorogation du bureau responsable du traitement de son grief. À ce moment-là, son grief se trouvait au premier palier depuis plus d'un an. Il a mentionné avoir l'impression de se trouver dans une impasse – devrait-il continuer d'accorder des prorogations, ou devrait-il plutôt acheminer son grief au deuxième et dernier palier, celui du chef d'état-major de la Défense, où il n'y a pas d'échéance quant à la décision à rendre. Un autre membre des FC qui attendait une décision au premier palier a dit se sentir « pris en otage par le processus ».

Une décision décevante

Dans un cas, un membre des FC qui avait déposé un grief au sujet de son rapport d'évaluation du rendement de 1999-2000 s'est plaint de ne pas avoir reçu de nouvelles de l'autorité initiale depuis plus d'un an et que, malgré plusieurs appels téléphoniques, il n'avait pas pu savoir où en était son dossier. En juin 2004, l'enquêteur de l'Ombudsman a communiqué avec le directeur responsable, qui a confié le dossier à un autre analyste. Environ deux mois plus tard, le membre a été informé du fait que son grief avait été accueilli partiellement par le CEMD. Cependant, lorsqu'il a enfin reçu ce qu'il considérait comme étant une décision décevante, il avait déjà pris sa retraite des FC, et il ne voyait pas l'utilité de se battre encore.

Retards au palier de l'autorité finale

L'Ombudsman reçoit encore des plaintes concernant les retards au palier de l'autorité finale. Les membres continuent de se dire frustrés et découragés à la vue de la période pendant laquelle ils doivent attendre pour recevoir une décision finale du chef d'état-major de la Défense. Cela est particulièrement préoccupant étant donné qu'ils doivent épuiser tous les mécanismes internes existants avant que l'Ombudsman puisse examiner leur plainte.

Retards à l'Administration des griefs des FC

Le chef d'état-major de la Défense délègue au Directeur général – Administration des griefs des FC, le pouvoir de trancher tout grief qui n'est pas acheminé au Comité des griefs des FC. De plus, cette section analyse les conclusions et les recommandations formulées par le Comité des griefs des Forces canadiennes avant que le chef d'état-major de la Défense ne rende une décision finale.

Encore une fois, les ressources de l'Administration des griefs des FC pour 2004-2005 ont été consacrées à l'élimination de l'arriéré de griefs de 803 dossiers qui s'est accumulé pendant 13 ans. Le personnel de l'Administration a déclaré avoir accompli des progrès

considérables et que, au 1er février 2005, cet arriéré avait été réduit à 112 dossiers vieux de deux à huit ans, la plupart ayant été établis à partir de 2002. Le personnel prévoit que cet arriéré sera éliminé au début de l'exercice 2005-2006.

L'Administration des griefs des FC a déclaré avoir reçu 275 griefs en 2004, et en avoir réglé 522. Ainsi, elle règle 1,9 dossiers pour chaque nouveau dossier reçu. Au total, 453 griefs étaient toujours en suspens au palier du CEMD.

Dans l'ensemble, l'Administration des griefs des FC déclare que le délai d'exécution, depuis le dépôt initial d'un grief jusqu'à la décision finale, est passé de 48 mois à 30 mois. Elle prévoit que ce délai continuera de diminuer, estimant que, au rythme actuel où vont les choses, l'objectif prévu de réaliser un portefeuille de griefs de un an et de préparer le palier final à un taux de règlement des plaintes de un an devrait être atteint d'ici le 31 décembre 2005. Cependant, il reste à voir s'il s'agit d'une prévision réaliste. Même si on a accompli beaucoup de progrès, comme les retards ne sont pas corrigés au palier de l'autorité initiale, il faudra apporter des améliorations considérables si l'on veut ramener cette année le délai d'exécution global pour le traitement d'un grief, qui est actuellement de 30 mois, à 12 mois.

Retards au palier du Comité des griefs des FC

En 2004, le Comité des griefs des FC a signalé qu'il mettait en œuvre un plan opérationnel pour fonctionner de façon stable, ce qui signifie que, pour la première fois, il traiterait un plus grand nombre de dossiers qu'il n'en recevrait. Au cours de l'exercice 2003-2004, le Comité a obtenu une augmentation budgétaire de 425 000 $. Il en a profité pour embaucher six professionnels et un commis de bureau supplémentaire pour soutenir son plan opérationnel.

Au 31 décembre 2004, le Comité avait reçu 107 griefs, et il en avait réglé 170 pendant l'année. Le personnel du Comité des griefs déclare avoir atteint son objectif, qui est de régler 1,6 dossier pour chaque dossier reçu.

En décembre 2004, 207 dossiers étaient toujours en suspens au Comité. Ce chiffre est inférieur à celui des années précédentes. Plus de la moitié des dossiers en suspens ont été soumis au Comité depuis plus de 12 mois. Toutefois, le Comité mentionne qu'il s'occupe de ces dossiers en priorité.

Le système de règlement des griefs dans son ensemble

Même si on a beaucoup évolué au palier final, aussi bien au Comité des griefs des FC qu'à l'Administration des griefs des FC, dans l'ensemble, le système de règlement des griefs continue d'accuser des problèmes de retard. Les membres ne sont pas bien servis par un système dans lequel on prend au moins un an à régler des problèmes avec lesquels ils sont actuellement aux prises, eux et leur famille. Le système de règlement des griefs des FC se voulait un processus officieux dans le cadre duquel on pourrait traiter rapidement les problèmes qui touchent les membres des FC. Comme l'ex-juge en chef Lamer l'a fait remarquer dans *Le premier examen indépendant des dispositions et de l'application du projet de loi C 25*, le système actuel est beaucoup plus compliqué et bureaucratique qu'il ne l'a jamais été. L'ex-juge en chef Lamer a fait observer, à la page

Le système de réglement des griefs continue d'accuser des problèmes de retard

86 de son rapport, que [Traduction] « Les soldats ne sont pas des citoyens de seconde zone. Ils ont droit d'être traités avec respect et, en cas de grief, selon le principe de l'équité en matière de procédure. (…) Il est essentiel, pour le moral des membres des FC, de prévoir un processus de règlement des griefs qui soit juste, transparent et rapide. »

Quatre ans plus tard, le système de règlement des griefs a enfin réussi à arriver à un point où le nombre de griefs réglés dépasse le nombre de nouveaux dossiers présentés au palier de l'autorité finale. C'est une victoire obtenue de haute lutte pour les gens qui travaillent dans le système, et on doit les en féliciter. Cependant, au palier de l'autorité initiale, on n'a même pas réussi. Les autorités de règlement des griefs du premier palier sont encore aux prises avec d'énormes arriérés, et elles sont constamment obligées de demander des prorogations de leur échéance de 60 jours pour ce qui est des nouveaux dossiers. Même si le palier de l'autorité finale réussit à se maintenir à son niveau actuel, on ne sait toujours pas si on réussira à traiter l'arriéré en douze mois avant l'échéance de décembre 2005, qui elle-même a déjà été reportée.

Rapports spéciaux

Du théâtre des opérations à la maison

Le 7 septembre 2004, l'Ombudsman a publié le rapport spécial intitulé *Du théâtre des opérations à la maison : Analyse de l'expérience de décompression des FC dans un tiers lieu après le déploiement*. Il a préparé ce rapport en fonction de ce qu'il a vu lorsqu'il a rendu visite aux membres des FC qui participaient à l'opération Athena, à Kaboul (Afghanistan), en novembre 2003.

Les décisions étaient prises de façon ponctuelle

À son retour, l'Ombudsman a fait part au CEMD de ses préoccupations quant au fait qu'il n'y avait pas de lignes directrices en place pour aider la chaîne de commandement à déterminer s'il fallait ou non offrir une période de décompression après un déploiement et que les décisions étaient prises de façon ponctuelle, sans qu'on recoure à une expertise ni à des critères d'orientation. Le CEMD a accepté l'offre de l'Ombudsman de mener une enquête et de formuler des recommandations que l'on pourrait utiliser pour orienter la prise de décisions future.

RAPPORT FINAL

L'Ombudsman a déclaré que le processus de décompression dans un tiers lieu avait eu de bons résultats au retour du groupement tactique du 3 PPCLI de l'opération Apollo, à Kandahar (Afghanistan), en août 2002. À ce moment-là, les membres du groupement tactique avaient passé plusieurs jours à Guam avant de rentrer chez eux, dans le cadre de leur plan de réintégration. La période de décompression leur a permis de relaxer après avoir vécu le stress d'une mission très difficile, tout en participant à des séances d'information et de formation sur la façon de reconnaître les signaux d'alarme associés aux traumatismes liés au stress opérationnel. Dans l'ensemble, les membres qui ont participé à la période de décompression à Guam ont émis des commentaires positifs. Pour nombre d'entre eux, c'était un signe évident que la chaîne de commandement voulait s'occuper d'eux.

Dans le rapport *Du théâtre des opérations à la maison*, on examine la théorie qui sous-tend la décompression, et on met en relief les expériences vécues dans d'autres pays, notamment les Pays-Bas, où on recourt dans une large mesure aux périodes de décompression pour aider les soldats qui reviennent d'un déploiement. De plus, on recommande au commandement opérationnel d'appliquer 14 principes lorsqu'il doit déterminer si oui ou non une période de décompression s'impose, notamment : le rythme de la mission; les conditions de vie, le nombre de victimes et les circonstances des incidents survenus pendant la mission; la capacité de communiquer avec les êtres chers; les possibilités de congé pendant l'affectation; et la durée de l'affectation. Enfin, on indique à quel point sont importantes les communications ouvertes avec les membres et leur famille. De cette façon, ils savent qu'il pourrait y avoir une période de décompression, ils connaissent l'importance de cette période dans le cadre du plan de réintégration à la maison, et qu'on devrait envisager de réserver de telles périodes après chaque rotation.

Le rapport de l'Ombudsman a été bien accueilli à l'extérieur et à l'intérieur du MDN et des FC. Le CEMD a remercié l'Ombudsman de l'« excellent rapport » qu'il a déposé de façon opportune et qui lui a été utile pour mettre la dernière main à la politique des FC sur le dépistage et la réintégration. Il a fait remarquer qu'il avait examiné attentivement les principes recommandés dans le rapport pour parachever la politique des FC. L'inspecteur général des Forces armées des Pays-Bas a également écrit à l'Ombudsman pour lui signaler que la pratique qu'il décrit dans son rapport est monnaie courante dans la marine royale des Pays-Bas et pour le féliciter pour la qualité de son rapport.

RAPPORT FINAL

Quand tombe un soldat

Le 27 janvier 2005, l'Ombudsman a publié le rapport spécial intitulé *Quand tombe un soldat – Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du caporal-chef Rick Wheeler*. Ce rapport, le plus exhaustif à avoir été publié à ce jour par le Bureau, découle de plaintes qui ont été déposées séparément par Mme Christina Wheeler, veuve du cplc Wheeler, et le lcol (retraité) Jay Lapeyre, son ex commandant. Dans le rapport, on examine les enquêtes qu'ont menées les FC après le décès du cplc Wheeler survenu au cours d'un exercice d'entraînement à la BFC Suffield en 1992, ainsi que la façon dont on a traité sa famille après son décès.

Pendant des années, Mme Wheeler s'est battue pour obtenir de l'information

Au terme de la première enquête, on a accusé à tort et injustement le cplc Wheeler d'avoir causé sa propre mort parce qu'il ne s'est pas enlevé du chemin du transport blindé qui l'a renversé. Mme Wheeler, son épouse, a obtenu des renseignements peu détaillés, et elle en est venue à soupçonner qu'on lui cachait quelque chose. Pendant les années qui ont suivi le décès de son époux, elle s'est battue pour obtenir de l'information sur les circonstances de l'accident où il a trouvé la mort et pour le laver des accusations qu'avait portées contre lui l'armée.

En 1997, devant les pressions des médias et de nouvelles informations fournies par Mme Wheeler, l'armée a mené une nouvelle enquête sur l'accident, par l'entremise d'une commission d'enquête. La commission d'enquête a conclu que le cplc Wheeler

n'était responsable d'aucune façon de son propre décès. Cependant, elle a tenu deux officiers hauts gradés, dont l'un était le lcol Lapeyre, en partie responsables de sa mort. L'armée a rendu publiques les constatations de la commission d'enquête, même si le lcol Lapeyre a proclamé immédiatement que ses conclusions n'étaient pas fondées. Cela a entaché la réputation du lcol Lapeyre.

Après d'innombrables efforts, de la part du lcol Lapeyre, pour faire en sorte qu'on renverse les conclusions de la commission d'enquête, les FC ont convoqué leur propre Conseil d'examen administratif interne, qui a terminé son examen de la commission d'enquête en 2003. Le Conseil d'examen administratif a déterminé que les procédés utilisés par la commission d'enquête étaient vraiment injustes à l'endroit du lcol Lapeyre et qu'un certain nombre de ses conclusions n'étaient pas justifiées. Le Conseil d'examen administratif a recommandé que l'on modifie les conclusions de la commission d'enquête et qu'on indemnise le lcol Lapeyre pour les dommages causés à sa réputation.

L'Ombudsman a déterminé que la première enquête sur le décès du cplc Wheeler avait été inadéquate et que sa famille avait été abandonnée par le système. Il a également découvert que le lcol Lapeyre avait été traité injustement : le lcol Lapeyre était l'un des derniers témoins à témoigner devant la commission d'enquête, le jour précédant la date où elle a déposé son rapport, et qu'on ne lui a pas assuré la protection procédurale de base au cours du processus.

RAPPORT FINAL

Il reste encore beaucoup de pain sur la planche

L'enquête de l'Ombudsman a mis l'accent non pas sur les problèmes propres à la façon dont les FC ont traité la famille Wheeler et le lcol Lapeyre, mais plutôt sur la formulation de recommandations qui amélioreraient la façon dont les FC mènent des enquêtes sur des décès liés au service et sur la manière dont elles s'occupent de l'administration des victimes. Dans le rapport, on compare l'enquête Wheeler à des enquêtes plus récentes des FC sur des décès accidentels, et le traitement de la famille Wheeler à la façon dont des familles ont été traitées par les FC dans le cas de dossiers plus récents. L'Ombudsman a signalé que, même si on a accompli certains progrès, il reste encore beaucoup de pain sur la planche.

Lorsqu'il a publié son rapport, l'Ombudsman a fait observer que : « la façon dont l'armée mène ses enquêtes est désuète et ne correspond plus aux normes modernes sur la responsabilisation qu'impose la société et qu'elle mérite à juste titre. » Il a recommandé que le Service national des enquêtes des FC soit avisé immédiatement de tout décès inattendu d'un membre des FC, étant donné que cet organisme dispose des ressources nécessaires et constitue l'entité la plus qualifiée des FC pour mener des enquêtes complexes. L'Ombudsman a également recommandé que, tout de suite après un incident fatal, on prenne les mesures pour s'assurer que les souvenirs des témoins ne sont pas corrompus; on devrait ordonner à tous les témoins de ne pas discuter de leurs témoignages avec quiconque avant d'avoir été interrogés par des enquêteurs; et, lorsque cela est possible, on devrait les isoler les uns des autres jusqu'à ce qu'ils soient interrogés.

De plus, l'Ombudsman a fait remarquer qu'on a mené la première enquête administrative sur le décès du cplc Wheeler dans le cadre d'une enquête sommaire. Un officier subalterne sans expérience ni formation en enquêtes complexes avait été

affecté au dossier. On ne s'étonnera pas de voir que cette enquête, qui a été examinée et approuvée par de hauts dirigeants de la chaîne de commandement des FC, était incomplète et inadéquate.

L'Ombudsman a cité deux cas plus récents où les Forces canadiennes ont enquêté sur des décès dans le cadre d'une enquête sommaire. Dans les deux cas, les membres de la famille du défunt se sont également plaints du fait que l'enquête n'était pas appropriée, et que cela a amené les FC à convoquer des commissions d'enquête pour enquêter de nouveau sur les décès, des mois après l'incident. Lorsqu'il a publié son rapport, l'Ombudsman a indiqué que : « l'approche actuelle des enquêtes sur les blessures et les décès non reliés au combat comporte tellement de failles que les résultats des enquêtes sont très souvent remis en question et qu'ils provoquent presque toujours des allégations de dissimulation. »

RAPPORT FINAL

L'Ombudsman a conclu qu'on devrait enquêter sur tout décès imprévu lié au service dans les FC au moyen d'une commission d'enquête. Il a également recommandé que les membres de la commission d'enquête suivent une formation spécialisée sur la façon de mener des enquêtes complexes et que les officiers responsables d'examiner et d'approuver l'enquête disposent de l'information requise pour effectuer un examen pertinent. Enfin, l'Ombudsman a recommandé qu'on permette aux membres de la famille des membres des FC décédés d'assister aux audiences de la commission d'enquête, en leur donnant un accès direct à l'information sur le décès, et en s'assurant qu'ils aient voix au chapitre. L'Ombudsman a encouragé les FC à s'inspirer du système de coroner en Ontario, qui permet souvent aux membres de la famille d'un défunt d'assister aux audiences lorsqu'on étudie les circonstances d'un décès.

S'assurer que les familles aient voix au chapitre

En ce qui a trait au traitement des familles des membres des FC décédés, l'Ombudsman a recommandé que les FC adoptent une politique nationale sur l'administration des victimes. Il a également signalé qu'il faut adopter une méthode de gestion de cas qui ferait en sorte que le système n'oublie pas les préoccupations des familles. Il a également recommandé qu'on fournisse aux officiers désignés pour aider les familles la formation et les ressources nécessaires pour faire leur travail de façon efficace.

L'Ombudsman a également formulé des recommandations spécifiques pour améliorer la quantité d'informations fournies aux membres de la famille, de façon qu'ils ne soient pas obligés d'invoquer la *Loi sur l'accès à l'information*. Il est pénible pour les familles de devoir présenter des demandes d'accès à l'information pour obtenir des exemplaires de rapports d'enquête et d'autres renseignements liés au décès d'un être cher. De plus, lorsque les documents qu'ils reçoivent sont parsemés de renseignements qu'on a rayés, cela donne l'impression qu'il y a dissimulation. L'Ombudsman a recommandé qu'on modifie les directives des FC pour s'assurer que les familles des membres des FC qui meurent en service obtiennent toute l'information pertinente au décès, y compris des exemplaires de tous les rapports d'enquête, dès que cette information est accessible. Il a aussi recommandé que les FC s'assurent qu'on traite en priorité les demandes d'information des familles des membres des FC décédés, en adoptant une attitude humaine, ouverte et transparente.

Le ministre a félicité l'Ombudsman pour son rapport circonstancié. Il a fait remarquer que, en réaction au rapport, le chef d'état-major de la Défense avait ordonné qu'on tienne un examen fondamental et exhaustif des processus des commissions d'enquête et des procédés d'administration des victimes.

Lorsqu'il a publié son rapport, l'Ombudsman a déclaré : « Si les Forces canadiennes peuvent apprendre de leurs erreurs, elles ne seront pas appelées à les répéter, et c'est là l'essentiel de mes recommandations. » Cependant, il a fait une mise en garde aux FC : la réforme doit être établie de toute urgence. Il a encouragé le chef d'état-major de la Défense à surveiller personnellement les réformes apportées au processus de commission d'enquête, faisant remarquer que cela montrerait vraiment que les FC sont déterminées à atteindre leur objectif, qui est « les gens avant tout ».

RAPPORT FINAL

Examen du dossier de la Commission d'enquête sur une blessure grave

Le 17 février 2005, l'Ombudsman a publié le rapport spécial intitulé *Enquête sur demande du ministre : Examen du dossier de la Commission d'enquête sur une blessure grave*.

Dans le cadre de cette enquête, on a examiné les constatations d'une commission d'enquête qui a eu lieu après l'effondrement de M. Adam Orfanakos, élève-officier qui était en première année au Collège militaire royal du Canada (CMRC) à Kingston (Ontario), pendant une course de cinq kilomètres en septembre 2000. M. Orfanakos a été amené de toute urgence à l'hôpital, où on a diagnostiqué un syndrome des loges aigu (enflure importante des muscles de la jambe) qui a entraîné une insuffisance rénale. Ses blessures étaient si graves que les Forces canadiennes ont dû le libérer pour des raisons médicales. Aujourd'hui, il touche une pension d'invalidité.

La famille Orfanakos a allégué que les blessures de M. Orfanakos sont une conséquence directe du fait qu'il s'est surentraîné et qu'il a fait trop d'efforts lorsqu'il était à l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes de Saint-Jean (Québec), qu'il venait de quitter juste avant d'arriver au CMRC.

On a convoqué une commission d'enquête pour enquêter sur l'incident. La Commission a déterminé que M. Orfanakos était responsable de ses blessures parce qu'il s'était poussé à bout pendant la course de cinq kilomètres. La Commission d'enquête a également conclu qu'il n'y avait aucun lien entre les blessures de M. Orfanakos et la façon dont il a été traité à l'École de leadership et de recrues de Saint-Jean.

Sa famille était mécontente

M. Orfanakos et sa famille étaient mécontents des conclusions de la Commission d'enquête. Ils estimaient également que les commissaires n'avaient pas été totalement objectifs dans leur enquête et qu'ils avaient eux-mêmes été effectivement exclus du processus et n'avaient pas pu s'exprimer dans cette affaire. Ils ont porté plainte au ministre de l'époque, l'honorable Art Eggleton. Mécontent de la façon dont le MDN et les FC ont proposé de régler la plainte des Orfanakos à l'interne, le ministre a transmis le dossier à l'Ombudsman pour qu'il mène une enquête indépendante.

RAPPORT FINAL

L'Ombudsman a déterminé que les plaintes des Orfanakos étaient fondées. Il a fait remarquer que, même si les commissaires avaient agi en toute bonne foi, ils devaient s'occuper de questions médicales complexes pour lesquelles ils n'avaient obtenu ni expertise ni conseils médicaux. Pour comble de malheur, l'information qu'ils ont reçue a été mal interprétée. L'Ombudsman a recommandé que des experts en médecine d'urgence, en orthopédie et en médecine sportive effectuent un examen médical indépendant du dossier de M. Orfanakos. Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines—Militaires) a immédiatement souscrit à cette recommandation, et il a ordonné qu'on mène un tel examen.

Modifier les ordonnances et les procédures des FC

L'Ombudsman a également recommandé qu'on modifie les ordonnances et les procédures des FC pour s'assurer qu'on puisse se justifier lorsqu'on ne nomme pas des conseillers en médecine aux commissions d'enquête qui examinent un décès, une blessure, une maladie grave ou tout autre problème de santé. Enfin, l'Ombudsman a recommandé que, lorsqu'une commission d'enquête demande une expertise médicale, on établisse des procédures pour faire en sorte que tout expert ait accès à toute l'information pertinente recueillie par la Commission; que les éléments de preuve présentés par l'expert soient documentés de façon appropriée; et que l'expert ait l'occasion d'examiner tout rapport reposant sur son avis pour confirmer qu'on l'a bien interprété et qu'on l'a bien appliqué.

La Commission d'enquête s'était dite préoccupée par l'instruction militaire à l'École de leadership et de recrues des FC et par le fait que l'École applique de façon stricte les normes en matière d'instruction. Au terme de son enquête, l'Ombudsman a déterminé que, depuis 2000, on a apporté des amélioration positives importantes à l'École de leadership et de recrues des FC afin d'améliorer la qualité de l'enseignement et l'uniformité de l'application des normes d'instruction.

Au bout du compte, l'Ombudsman a conclu que le processus suivi par la Commission d'enquête en l'espèce comportait des failles importantes. Les commissaires n'avaient reçu aucune formation spécialisée, et aucun conseiller médical n'avait été nommé à la Commission. Lorsqu'il a publié son rapport, l'Ombudsman a indiqué que : « les FC donnent une formation intensive à quiconque veut devenir soldat. De plus, la formation est obligatoire pour les officiers qui mènent des enquêtes sommaires ou qui enquêtent sur une plainte de harcèlement. Mais lorsqu'il s'agit de la formation des membres d'une commission d'enquête, on s'attend pratiquement à ce qu'ils s'acquittent rapidement de leurs tâches, même s'ils doivent s'occuper d'un dossier extrêmement important et complexe. »

La famille Orfanakos a bel et bien été exclue de la Commission d'enquête, ce qui a fait planer des doutes quant à l'équité et à la rigueur du processus. L'Ombudsman a formulé des recommandations semblables à celles qu'il a fournies dans son rapport spécial intitulé *Quand tombe un soldat*, c'est-à-dire que les membres des commissions d'enquête devraient recevoir une formation spécialisée et que les personnes ayant un intérêt direct dans l'objet de l'enquête puissent participer au processus d'enquête. Enfin, il a conclu qu'il ne sert à rien d'exclure des membres des FC et leur famille du processus de commission d'enquête. Selon lui, on devrait leur permettre d'y participer

pleinement de façon à réaliser l'objectif ultime de toute commission d'enquête, c'est-à-dire trouver la vérité.

À la suite de la publication du rapport, le plaignant a écrit à l'Ombudsman pour le remercier, lui et son équipe, d'avoir consacré temps et effort à l'examen de sa plainte, et pour lui dire :

> *Vous avez créé un rapport dans lequel vous avez non seulement abordé et fait connaître les préoccupations qui m'habitaient au début, mais aussi formulé des recommandations qui, selon moi, visent directement l'objet de ma déception au sujet de la CE et du temps que j'ai passé à Saint-Jean. Non seulement vous l'avez fait, mais vous l'avez fait d'une façon remarquablement concise, poignante et divertissante. Je ne saurais imaginer un autre rapport sur ma plainte qui serait supérieur à celui que vous avez préparé.*

RAPPORT FINAL

Erreur n'est pas compte

Le 18 mars 2005, l'Ombudsman publiait le rapport spécial intitulé *Erreur n'est pas compte : traitement injuste par le système de règlement des griefs des FC*.

En l'espèce, le plaignant était un ex-membre des FC qui avait déposé un grief concernant le rejet, par les FC, de sa demande de remboursement des frais différentiels d'intérêts hypothécaires qu'il a dû verser à sa banque après avoir vendu sa résidence en raison d'une mutation. Le plaignant estimait qu'on devait lui rembourser ce montant (3 500,10 $), car il s'agissait d'une dépense de réaffectation. Un peu avant le traitement de la demande de remboursement du plaignant, le MDN avait changé sa politique en se fondant sur une directive existante du Conseil du Trésor du gouvernement du Canada, selon laquelle les frais différentiels d'intérêts hypothécaires n'étaient plus remboursables en tant que dépenses de réaffectation.

Le 9 février 1998, le chef d'état major de la Défense rejette le grief du plaignant. En décembre 1999, on transmet ce grief au ministre de la Défense nationale.

En juin 2000, les nouvelles procédures de grief des FC simplifiées entrent en vigueur. Selon ces nouvelles procédures, le ministre n'est plus l'autorité finale en matière de grief. On crée un système à deux paliers, le CEMD étant le palier final. De plus, on prévoit la transmission de griefs spécifiques, notamment ceux de nature financière, au Comité des griefs des Forces canadiennes, qui doit présenter ses conclusions et recommandations avant que le CEMD ne rende sa décision.

En 2000, lorsque les modifications du système sont entrées en vigueur, le grief du plaignant était toujours en suspens. Comme le CEMD avait déjà rendu une décision, le grief du plaignant n'a pas été acheminé dans le nouveau système; il est resté entre les mains du ministre de la Défense nationale, en attente d'une décision.

RAPPORT FINAL

Le 18 novembre 2002, l'ancien ministre John McCallum a rejeté le grief du plaignant en faisant remarquer qu'aucune disposition ne prévoyait le remboursement de dépenses couvrant des intérêts qui n'auraient pas été exigibles si le plaignant n'avait pas été muté. Il a conclu que le plaignant avait été traité d'une façon juste et équitable.

Le plaignant a porté son cas à l'attention de l'Ombudsman. Il lui a demandé d'examiner le processus qu'on a suivi pour rendre une décision au sujet de son grief. Il a allégué que son grief avait été traité de façon injuste.

Au terme de son enquête, l'Ombudsman a conclu que la plainte était fondée. L'enquête a révélé trois autres cas où des membres des FC se sont fait rembourser les frais différentiels d'intérêts hypothécaires par le CEMD après avoir déposé des griefs. L'Ombudsman a fait remarquer que le Comité des griefs des FC avait déterminé, dans chacun de ces cas, que les membres avaient droit au remboursement des frais différentiels d'intérêts hypothécaires conformément aux Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes (ORFC), chapitre 209.96, qui prévoyaient le remboursement de la pénalité de paiement anticipé du prêt hypothécaire, jusqu'à concurrence du montant équivalent à six mois d'intérêts hypothécaires. Le CEMD avait accepté cette conclusion dans chacun des trois cas et ordonné le remboursement des membres touchés.

L'Ombudsman n'a relevé aucune distinction pertinente entre le cas du plaignant et celui des trois autres membres. Il a également fait remarquer que rien ne portait à croire, dans le dossier de grief du plaignant, que le ministre était au courant des conclusions du Comité des griefs, qui ont été publiées pour la première fois en 2001, lorsqu'il a rejeté la demande de remboursement du plaignant, en 2002. L'Ombudsman a conclu que, si on avait traité le grief du plaignant dans le cadre des nouvelles procédures de grief, on aurait remboursé aussi au plaignant les frais différentiels d'intérêts hypothécaires. Comme les FC n'ont pas reconnu que le plaignant avait droit au remboursement, alors qu'elles l'avaient fait pour d'autres personnes se trouvant dans la même situation que lui, le client s'est mis à ne plus faire confiance au système de règlement des griefs des FC, et il en est venu à douter qu'il traite ses membres de façon juste et équitable.

Traiter ses membres de façon juste et équitable

L'Ombudsman a essayé de trouver une solution au problème du plaignant avec le directeur général de l'Administration des griefs des FC. Le directeur général a reconnu que son bureau était au courant du dossier du plaignant et qu'il avait commencé à l'examiner, mais il n'a fourni à l'Ombudsman aucune information quant au moment où on terminerait cet examen, ni à son objet. Le directeur général a également dit au Bureau de l'Ombudsman que, selon lui, le ministre de l'époque n'avait pas le pouvoir d'intervenir et d'examiner le dossier du plaignant en fonction de nouveaux renseignements. À son avis, le ministre qui avait réglé le grief du plaignant possédait les mêmes pouvoirs qu'un arbitre dans un tribunal administratif et, selon la loi, le ministre était dessaisi de sa fonction.

RAPPORT FINAL

L'Ombudsman n'était pas d'accord avec le directeur général. Il a signalé que la façon dont le directeur général a présenté le système de règlement des griefs ne respectait pas l'intention de la *Loi sur la défense nationale*. Il a fait allusion à la position de l'ex-juge en chef du Canada, le très honorable Antonio Lamer, qui, dans son examen indépendant des dispositions et de l'application de la *Loi sur la défense nationale* telle que modifiée en 1998, a souligné que, même si le règlement des griefs doit se faire dans le respect de l'équité et de la justice administrative, il ne faut pas oublier que ces griefs concernent des ressources humaines et des aspects qui se répercutent sur le moral, le bien être et la qualité de vie des membres des Forces canadiennes.

L'Ombudsman a exhorté le ministre à prendre des mesures appropriées pour reconnaître que le plaignant avait été traité de façon injuste et à s'assurer qu'on lui rembourse les frais différentiels d'intérêts hypothécaires, conformément au chapitre 209.96 des ORFC. De plus, il a encouragé le ministre à considérer d'un œil critique et interrogateur toute tentative de dresser des obstacles bureaucratiques et des principes juridiques dans le chemin qui mène le plaignant à recevoir l'indemnisation à laquelle il a droit, indemnisation que d'autres membres des FC qui se trouvaient dans la même situation ont reçue. Après la publication du rapport de l'Ombudsman, le plaignant a appris que le ministre avait accepté la recommandation de l'Ombudsman et qu'on lui rembourserait les intérêts hypothécaires.

Le journal local du plaignant a cité comme suit un extrait de son entrevue : « c'est bien que ce soit terminé ». Lorsqu'on lui a demandé ce qu'il pensait de la lenteur du traitement de son dossier, il a répondu : « c'est l'une des litotes du siècle. La Seconde Guerre mondiale n'a duré que six ans ».

Travaux en cours

Suivi du traitement par les FC des traumatismes liés au stress opérationnel

MISE À JOUR

En février 2002, l'Ombudsman a publié le rapport spécial intitulé *Traitement systémique des membres des FC atteints du SSPT (Syndrome de stress post-traumatique)*. Ce rapport a été publié en réaction aux plaintes déposées par le cpl Christian McEachern en ce qui a trait à la façon dont les Forces canadiennes traitent les soldats qui souffrent de stress opérationnel après un déploiement. Dans ce rapport, l'Ombudsman a mentionné que le syndrome de stress post-traumatique (SSPT) « est une maladie vraiment réelle, qui affecte de nombreux membres des FC et leur famille ». Il a conclu que les FC doivent prendre des mesures importantes pour améliorer l'éducation et la sensibilisation en matière de SSPT et de ses conséquences, et ainsi modifier le climat de non confiance et de scepticisme qui entourent cette maladie ». Le rapport de l'Ombudsman contenait 31 recommandations systémiques visant à améliorer la manière dont les FC traitent la question du SSPT et la façon dont on traite les membres qui contractent cette maladie et leur famille.

À la publication de son rapport spécial, l'Ombudsman a indiqué que, étant donné que le public s'intéressait beaucoup aux enjeux relatifs au SSPT dans les FC, il comptait publier un rapport de suivi sur la mise en œuvre de ses recommandations par les FC dans neuf mois. Ce rapport de suivi, intitulé *Examen des mesures du MDN et des FC relatives aux traumatismes liés au stress opérationnel*, a été publié en décembre 2002. À cette époque, l'Ombudsman a conclu que les FC avaient fait des progrès dans la mise en œuvre d'un certain nombre d'initiatives visant à traiter les traumatismes liés au stress opérationnel (TSO), qui comprennent le SSPT. Il a mis en relief un certain nombre d'initiatives réussies, notamment la création du Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel des FC, dans le cadre duquel des pairs conseillent et soutiennent des membres des FC qui souffrent de TSO et on offre une formation et des informations sur les TSO aux membres des FC. Il a également cerné des domaines où il y avait toujours place à l'amélioration, notamment la coordination de l'information, de la formation et des initiatives relatives au SSPT. Dans la conclusion de son rapport, l'Ombudsman signale qu'il s'engage à présenter continuellement des rapports sur les progrès qu'accomplissent le MDN et les FC pour améliorer la façon dont ils traitent les membres qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel.

Toujours place à l'amélioration

Depuis décembre 2002, le Bureau de l'Ombudsman a continué de recevoir des plaintes au sujet du traitement des membres des FC qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel. Ces plaintes comptent pour environ 5 % des plaintes que reçoit le Bureau. Les plaintes ont soulevé de nombreux problèmes semblables à ceux qui ont été signalés dans le rapport spécial initial et le rapport de suivi, y compris l'administration de la Liste des effectifs du personnel non disponible; les difficultés à

obtenir un reclassement; les problèmes liés aux traitements obtenus dans un Centre de soutien aux victimes de stress opérationnel; le manque de soutien de l'unité des membres; et la nécessité d'offrir un meilleur soutien aux membres de la famille.

En mars 2004, l'Ombudsman a annoncé qu'il mènerait une deuxième enquête de suivi pour déterminer les progrès qu'ont accomplis les FC depuis la publication du rapport de suivi. La deuxième enquête de suivi a été effectuée par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman. L'équipe a interrogé plus de 275 témoins des quatre coins du Canada.

Au cours de cette enquête, l'Ombudsman a noté la grande qualité des soins dispensés dans les Cliniques de soutien aux victimes de stress opérationnel et le fait qu'on consacre plus d'argent au traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. De plus, le groupe responsable du Soutien social aux victimes de stress opérationnel remporte toujours un franc succès : il a assuré un soutien par les pairs à plus de 1 000 membres des FC, et il a élaboré et offert des séances de formation et d'information aux membres et à la chaîne de commandement des FC. L'Ombudsman était ravi d'apprendre qu'on élargira le mandat du groupe pour qu'il offre des services aux familles, notamment un programme de soutien de la famille. En outre, l'enquête de l'Ombudsman s'est concentrée sur plusieurs secteurs où il y a encore des choses à améliorer, notamment la formation et l'éducation, pour changer les attitudes à l'égard des traumatismes liés au stress opérationnel; les communications entre la chaîne de commandement opérationnelle et les personnes qui traitent les membres des FC qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel; ainsi que la coordination de la formation, de l'information et des initiatives relatives aux TSO dans l'ensemble des FC.

Le groupe responsable du Soutien social aux victimes de stress opérationnel remporte toujours un franc succès

Le deuxième rapport de suivi de l'Ombudsman sera présenté au ministre de la Défense nationale et rendu public en 2005.

Exposition environnementale

L'enquête systémique de l'Ombudsman sur la façon dont les Forces canadiennes réagissent à l'inquiétude des membres des FC qui craignent d'avoir été exposés à des dangers dans l'environnement a été conclue au début de 2005.

EN COURS

La plainte qui a déclenché l'enquête a été présentée par un officier du 1er Régiment du génie (1 RG) des FC à la retraite, qui avait servi au Koweït à la suite de la guerre du Golfe en 1991. Cet officier a exprimé ses préoccupations au sujet de la santé à long terme des soldats ayant servi sous son commandement pendant ce déploiement. Pendant leur déploiement au Koweït, le plaignant et son unité ont participé à une opération de sauvetage héroïque à la suite de l'explosion accidentelle d'un dépôt de munitions des Forces américaines adjacent à leur camp militaire. Des rumeurs ont couru, et on a commencé à se poser des questions au sujet des substances qui avaient pu être libérées pendant les explosions. Le plaignant craignait que ses anciens subalternes aient été exposés à des substances toxiques au cours de cette opération,

Un nombre anormalement élevé de problèmes médicaux non expliqués

lesquelles pourraient provoquer tôt ou tard de graves problèmes de santé. Ses préoccupations ont été amplifiées par un documentaire de Radio-Canada, qui a mentionné qu'un nombre anormalement élevé de problèmes médicaux non expliqués affectaient les anciens combattants du 1 RG en déploiement au Koweït.

Dans le cadre de l'enquête, menée par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, on a examiné l'état de santé des anciens combattants qui ont servi dans le 1 RG pendant la guerre du Golfe ainsi que les progrès qu'ont accomplis les FC pour atténuer les risques environnementaux auxquels les membres des FC pourraient être exposés au cours d'opérations internationales. Le bgén (retraité) Joe Sharpe, qui avait présidé, à l'automne 1999, la Commission d'enquête sur la Croatie, a prêté main-forte aux enquêteurs de l'Ombudsman. La Commission d'enquête avait formulé de nombreuses recommandations afin de bonifier l'évaluation effectuée par les FC relativement aux dangers environnementaux et la responsabilité qu'elles assument pour répondre aux demandes des membres quant à leur santé à long terme.

EN COURS

Au cours de la première partie de l'enquête, les enquêteurs de l'Ombudsman ont retracé le plus grand nombre possible d'anciens combattants qui avaient servi dans le 1 RG au cours du déploiement au Koweït, et ils ont communiqué avec eux. Même si les dossiers incomplets des personnes déployées ont posé d'importants problèmes, le Bureau a réussi à communiquer 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 au sujet de leur état de santé. Dans certains cas, on a effectué des entrevues en profondeur auprès de certains membres pour recueillir des renseignements concernant leurs rapports avec les FC quant à leur état de santé. La grande majorité des membres, des ex membres et de leur famille avec qui le Bureau de l'Ombudsman a communiqué ont bien accueilli l'occasion d'exprimer leurs points de vue et ont été ravis qu'on se penche sur leurs expériences. Des 251 personnes contactées, 60 ont fait état de problèmes de santé qui, à leur avis, étaient liés à la mission.

Des 251 personnes contactées, 60 ont fait état de problèmes de santé

La deuxième étape de l'enquête de l'Ombudsman a porté sur le système actuel, notamment la mise en œuvre des recommandations de la Commission d'enquête sur la Croatie et la façon dont on a traité les préoccupations relatives à l'environnement et les problèmes de santé connexes au cours de missions plus récentes en Afghanistan. L'Ombudsman a fait remarquer que les FC avaient accompli beaucoup de progrès dans la façon dont elles évaluent et traitent les risques environnementaux possibles. Par exemple, dans le cadre de l'opération Athena, les FC ont déployé des équipes d'avant-garde en Afghanistan pour évaluer les dangers environnementaux potentiels et leurs répercussions possibles sur la santé. Le commandant a utilisé cette information pour se préparer aux dangers auxquels ils pourraient être confrontés et pour que le personnel médical des FC s'assure qu'on puisse prendre des mesures préventives le cas échéant.

L'enquête de l'Ombudsman s'est également penchée sur un certain nombre de domaines où il y a encore beaucoup à faire. Cela comprend la communication, avec les membres, au sujet des risques potentiels, des procédures d'essai et des résultats des

essais, le suivi des membres des FC en mission et la tenue d'un registre des expositions potentielles et des inquiétudes des membres en matière de santé.

Le rapport spécial de l'Ombudsman sur cette enquête sera présenté au Ministre et rendu public au cours de l'exercice 2005-2006.

Traitement injuste des tireurs d'élite des FC pendant l'opération Apollo

EN COURS

Cette plainte a été transmise à l'Ombudsman par l'ex-chef d'état-major de la Défense, le gén Ray Henault. Le plaignant est le père d'un ex-membre des FC qui a servi comme tireur d'élite et qui a été déployé avec le 3 PPLCI dans le cadre de l'opération Apollo en Afghanistan, en février 2002. Le fils du plaignant a été affecté temporairement à la 101e division de l'armée de l'air des Forces américaines dans le cadre de l'opération Anaconda, avec cinq autres tireurs d'élite des FC.

Le 25 avril 2002, le plaignant a écrit au ministre de la Défense nationale. Dans sa lettre, il alléguait que son fils et les autres tireurs d'élite avec qui il avait été déployé avaient été traités injustement à leur retour de l'opération Anaconda dans le groupement tactique du 3 PPCLI. Il prétendait plus précisément qu'il n'y a eu aucune communication quant à leurs expériences, qu'on ne leur avait offert d'aucune façon d'assister à des séances de counseling sur le stress post-traumatique afin qu'ils puissent bien vivre avec leurs expériences, et qu'on n'a pas reconnu ce qu'ils avaient accompli. Il a également fait valoir que cette attitude avait eu des répercussions négatives sur la santé et la carrière de certains tireurs d'élite. Au cours d'entrevues subséquentes, le fils du plaignant a soutenu les allégations de son père. Le plaignant a également porté plainte au Premier ministre du Canada, à des députés et à de haut-gradés des Forces canadiennes.

Aucune séance de counseling et aucune reconnaissance

En réaction à la plainte, les Forces canadiennes ont mené une enquête à l'interne. Le plaignant a rejeté les conclusions de l'enquête, exhortant l'ex-CEMD à demander à l'Ombudsman d'examiner la question avec un regard neuf et de déterminer ce qu'on pourrait faire d'autre pour répondre aux préoccupations persistantes du plaignant.

L'enquête, qui est menée par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, porte sur la façon dont on a traité le fils du plaignant et cherche à déterminer si oui ou non il a obtenu des soins adéquats de la part des FC; si les tireurs d'élite étaient bien préparés pour la mission; la façon dont les tireurs d'élite ont été traités pendant et après la mission, notamment si on leur a fourni du counseling et du soutien adéquats; et les effets, s'il y a lieu, dont les tireurs d'élite ont souffert après la mission.

Résistance du MDN et des FC

Jusqu'ici, l'enquête de l'Ombudsman s'est butée à la résistance du MDN et des FC, empêchant le Bureau d'accéder aux documents et d'interroger des témoins. À la fin de septembre et en octobre 2004, le Bureau de l'Ombudsman a demandé par écrit et par téléphone des documents clés, notamment la transcription des

audiences d'une commission d'enquête qui a examiné la carrière de l'un des tireurs d'élite; les journaux de guerre du Groupement tactique du 3 PPCLI au cours de l'opération Apollo; et des documents relatifs aux prix, mentions et honneurs. Le chef d'état-major de l'Armée de terre a décidé que, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le personnel de l'armée devait passer au crible et épurer toute information fournie à l'Ombudsman, sous la supervision des analystes de l'accès à l'information du MDN et des FC.

Selon l'Ombudsman, l'examen et l'épuration de l'information par l'armée sont injustifiés et inutiles. En tant que délégué du ministre, l'Ombudsman a le droit de voir l'information et les documents détenus par le MDN et les FC en version non censurée, lorsqu'il a besoin de ces renseignements pour remplir ses fonctions. L'examen et l'épuration de ce qui pourrait constituer, au bout du compte, des milliers de pages de documents, constituent un gaspillage des ressources de l'armée. De plus, le Bureau a dit craindre que l'information censurée dans les documents ne concerne des actes que des représentants du MDN et des FC ont effectués au cours de leurs fonctions, renseignements qui pourraient être essentiels pour l'enquête de l'Ombudsman. De toute évidence, seuls l'Ombudsman et ses enquêteurs, et non pas le personnel de l'armée, sont en mesure d'évaluer cette question.

L'Ombudsman a fait part au ministre de ses préoccupations relativement à la révision des documents par le personnel de l'armée et aux répercussions que cela pourrait avoir sur son enquête, lui demandant de l'aider sur-le-champ à régler ce problème.

EN COURS

Enquête systémique sur le système de recrutement des FC

En septembre 2004, l'Ombudsman a annoncé qu'il mènerait une enquête systémique sur le système de recrutement des FC, en réaction à l'annonce du Premier ministre du Canada selon laquelle 5 000 soldats de la Force régulière et 3 000 soldats de la Force de la réserve viendraient grossir les rangs du personnel des FC.

En septembre 2004, le Bureau de l'Ombudsman avait reçu 570 plaintes relatives au traitement des personnes qui voulaient s'enrôler dans les FC. Ces plaintes portaient surtout sur le rejet des demandes pour des raisons injustes, l'application stricte et rigide des conditions médicales de l'enrôlement, et les délais dans le traitement des demandes et dans le processus de transfert de la Réserve à la Force régulière.

La première étape de l'enquête de l'Ombudsman, qui s'est terminée à l'automne 2004, consistait entre autres en la collecte de faits dans les centres de recrutement des FC du Canada ainsi qu'au Quartier général du Groupe du recrutement des Forces canadiennes, à BFC Borden. Au cours de ces visites, les enquêteurs de l'Ombudsman ont interrogé des intervenants clés, et ont entrepris une vaste analyse documentaire, notamment l'examen des règlements, des politiques et des procédures qui régissent le recrutement et les processus de demande des nouveaux membres des FC.

570 plaintes relatives au traitement des personnes qui voulaient s'enrôler dans les FC

Actuellement, les enquêteurs de l'Ombudsman en sont à la deuxième étape de l'enquête, qui consiste en un examen plus approfondi des enjeux clés. De plus, ils interrogent des personnes qui veulent s'enrôler dans les FC, les chefs d'état-major de la Force aérienne, de l'Armée de terre et des Forces maritimes, les personnes qui élaborent les politiques en matière de ressources humaines, et le personnel qui offre du soutien et des services au système de recrutement.

Au cours de la dernière étape, les enquêteurs de l'Ombudsman examineront les normes et les pratiques d'autres organisations qui recrutent du personnel en grand nombre, comme d'autres organisations militaires et forces de police civiles.

L'enquête se terminera au cours de l'exercice 2005-2006.

Au sujet du Bureau

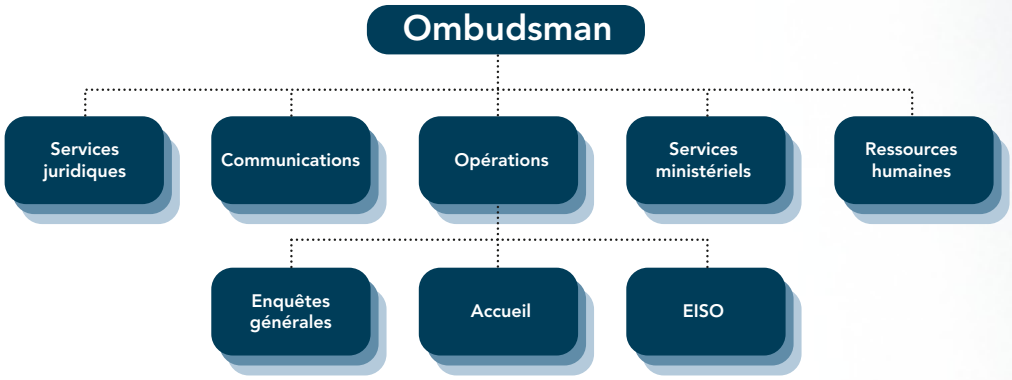
Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1998 dans le cadre de l'engagement pris par le ministre et la direction des FC d'améliorer l'équité et l'ouverture au sein des FC ainsi que de renforcer l'efficacité et la transparence des mécanismes de surveillance du MDN et des FC.

Le poste d'Ombudsman est 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*.

M. André Marin a été nommé premier Ombudsman du MDN et des FC le 9 juin 1998 et a dirigé le Bureau jusqu'au 31 mars 2005, date où il a quitté son poste pour accepter celui d'Ombudsman de la province de l'Ontario.

L'équipe

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. Le groupe Opérations se divise en trois sections : Accueil, Enquêtes générales et Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO).



Le personnel du Bureau de l'Ombudsman, le 29 mars 2005.

Opérations

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 a traité 2 417 plaintes. Il y a eu 1 793 nouveaux cas.

Le personnel de l'accueil 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 enquêtes générales portent souvent sur des situations où il faut agir rapidement dans le cas de circonstances impérieuses parce que cela peut causer un préjudice au plaignant ou à sa famille. Les enquêteurs qui font partie de cette équipe utilisent des techniques parallèles 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, lorsque cela est possible.

Lorsqu'on ne peut trouver de solution à une plainte individuelle par des moyens officieux, une enquête officielle détermine si la plainte est fondée, et on recommande des mesures appropriées. De plus, les membres de l'équipe des Enquêtes générales examinent les processus de règlement des griefs et d'autres types de plaintes traitées par des mécanismes internes du MDN et des FC, afin de déterminer si les personnes ont été traitées de façon équitable.

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) est responsable des principales enquêtes du Bureau de l'Ombudsman. Il s'agit de dossiers hautement médiatisés qui ont de vastes répercussions systémiques. Souvent, on lance ce genre d'enquête après avoir observé une tendance dans le nombre de plaintes que l'on reçoit relativement à un problème spécifique, ce qui signale l'existence possible d'un problème systémique sous-jacent.

De plus, l'EISO s'occupe d'enquêtes que le ministre ou des membres de la haute direction du MDN et des FC transmettent à l'Ombudsman.

Les dossiers dont l'EISO s'occupe sont souvent complexes et peuvent exiger qu'on interroge des centaines de témoins et qu'on passe en revue des milliers de pages de documents. Les enquêtes de l'EISO sont menées par une équipe et commencent par un plan d'enquête exhaustif qui fait état de la problématique et/ou des allégations sur lesquelles il faut enquêter, du processus d'établissement des preuves, notamment le nom des témoins qu'il faut interroger, des documents dont on a besoin et de l'échéancier prévu.

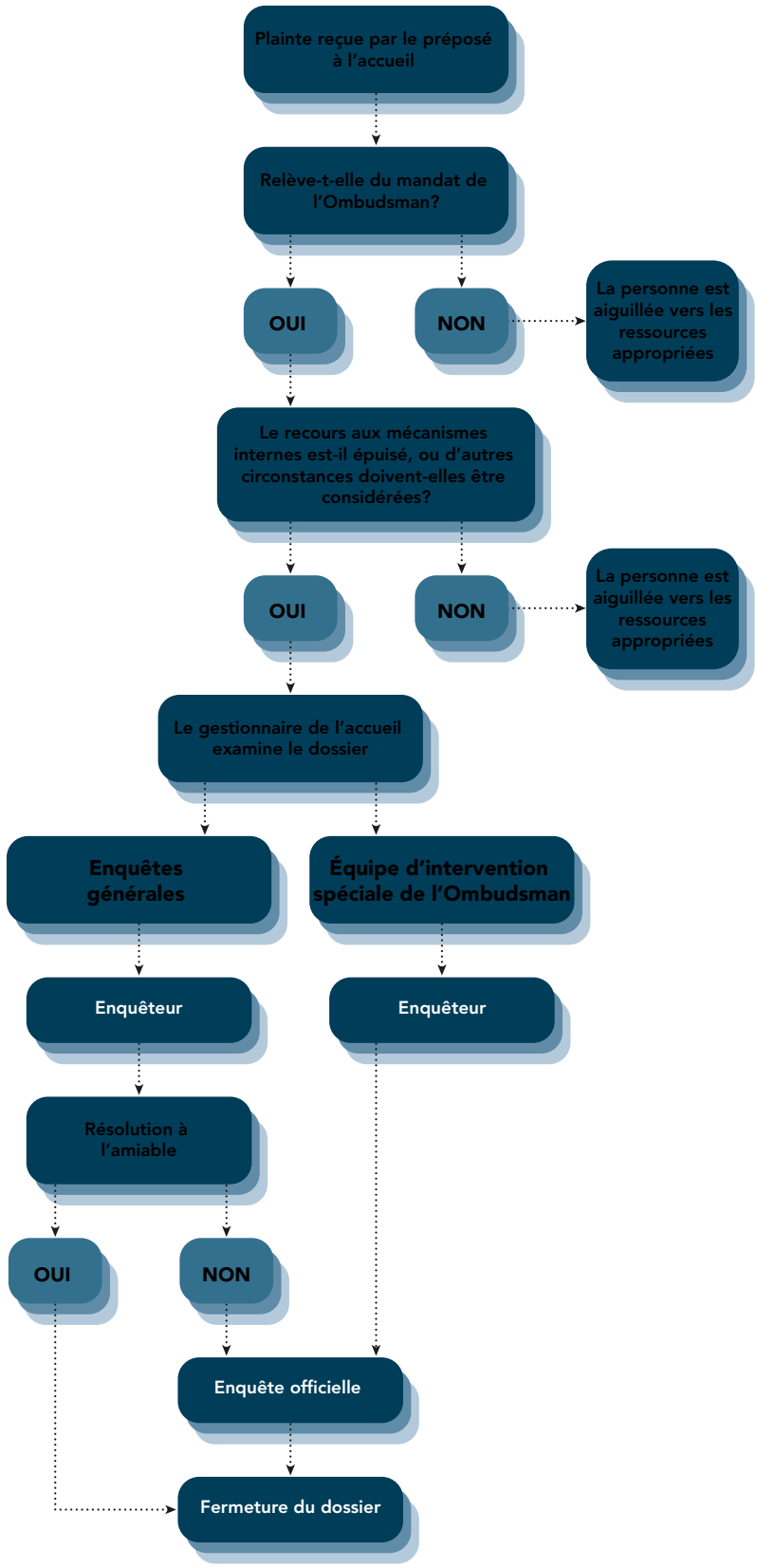
Comité consultatif de l'Ombudsman

L'Ombudsman bénéficie également des connaissances et de l'expérience militaires des membres de son comité consultatif. Ce comité sert de pierre de touche relativement aux initiatives ou aux recommandations envisagées par l'Ombudsman. Ce groupe ne prend pas de décisions concernant des plaintes spécifiques. Ainsi, on préserve la confidentialité des dossiers. Voici la liste des membres du Comité :

- Ed Ratushny, président
- Le lieutenant-général Michael Caines (retraité)
- M. Thomas Hoppe
- M. Mike Spellen
- Le brigadier-général P.L. Brennan
- L'adjudant-chef Camille Tkacz

Le colonel Rick Williams s'est retiré du Comité en novembre 2004. En mars 2005, on a proposé la candidature de M. Bill Tanner au Comité consultatif de l'Ombudsman.

Cheminement de votre plainte de A à Z



Perfectionnement professionnel du personnel de l'Ombudsman

Le personnel de l'Ombudsman se tient constamment au courant de l'évolution des dossiers au sein des champs d'expertise professionnels spécifiques du personnel et au sein du MDN et des FC. Parmi ces dossiers, mentionnons des initiatives en cours ainsi que les ressources et les avantages proposés aux membres et aux ex-membres, élèves-officiers, employés civils et familles des FC. Les séances de perfectionnement professionnel sont aussi l'occasion, pour le personnel des enquêtes de l'Ombudsman, qui est réparti un peu partout au pays, de mettre en commun de l'information sur des enquêtes en cours.

Deux séances de perfectionnement professionnel ont été tenues à l'intention du personnel de l'Ombudsman :

En septembre 2004, on a traité de sujets très diversifiés – les anciens combattants, les griefs et les communications, pour ne nommer que ceux là. Le vice chef d'état-major de la Défense, le vice-amiral Buck; le chef d'état-major de l'Armée de terre par intérim, le mgén Caron; et le Juge avocat général, le mgén Pitzul, ont chacun donné un exposé sur leurs champs d'expertise respectifs. Ken Miller, du Groupe de travail sur la modernisation des pensions d'Anciens combattants Canada, a fourni au personnel des renseignements importants sur les activités menées par le groupe de travail. Enfin, Barry McLoughlin, expert en relations avec les médias, a parlé des relations avec les médias dans le contexte du Bureau de l'Ombudsman, tandis qu'un groupe de trois journalistes, composé d'Allan Thomson, de Mike Blanchfield et de Stephanie Rubec, s'est entretenu des enjeux qui touchent les médias et la défense. On a également organisé un atelier sur les aptitudes en rédaction.

L'honorable Dr. Keith Martin, secrétaire parlementaire du ministre de la Défense nationale

En décembre 2004, la séance de perfectionnement professionnel a porté sur les problèmes en matière de ressources humaines auxquels sont confrontés le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes. Lorsqu'il a présenté un groupe d'experts sur les problèmes d'embauche dans la réserve, le secrétaire parlementaire de la Défense nationale, l'honorable Keith Martin, a souligné l'importance que revêt l'armée au Canada. Une fois de plus, le Bureau de l'Ombudsman a eu droit à des exposés très intéressants de dirigeants des FC, notamment le chef d'état-major des Forces maritimes, le vam MacLean, et le chef d'état-major de la Force aérienne, le lgén Pennie, ainsi que de deux membres des Forces canadiennes qui ont décrit leur expérience personnelle en Afghanistan, lorsqu'ils ont servi dans le cadre de l'opération Athéna.

Mentions d'honneur de l'Ombudsman

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 habiletés exceptionnelles de règlement de problèmes et de résolution de plaintes.

Lors d'une cérémonie spéciale tenue sur la Colline parlementaire le 24 mars 2005, l'Ombudsman a décerné une mention d'honneur à deux membres du personnel des Forces canadiennes et à cinq employés civils du ministère de la Défense nationale. Malheureusement, deux des lauréats, l'adjudant-chef Robert Goch et M. Pierre Lessard, n'ont pas pu y assister. L'honorable Bill Graham, ministre de la Défense nationale, a également participé à la cérémonie, et de nombreux parlementaires, ainsi que le vam Bruce Maclean, chef d'état-major des Forces maritimes, étaient là pour rendre hommage à ces membres exceptionnels de la communauté de la Défense.

Et les mentions d'honneur de 2005 sont remises à…

Rangée arrière de gauche à droite : major Louis St-Laurent; vam M.B. Maclean, chef d'état-major de la Force maritime; premier maître de deuxième classe Allan Walker; l'honorable Bill Graham, ministre de la Défense nationale; Clément Laforce; l'Ombudsman André Marin.

Première rangée de gauche à droite : Anne Pennington, David Eisenhaur; Annie Côté.

Absents : adjudant-chef Robert Goch et Pierre Lessard.

Mentions d'honneur pour la résolution de plaintes

M. Clément Laforce

M. Clément Laforce avec M. Bob Angus, directeur général (RDDC Suffield) et M. Bill Tanner, ancien combattant de la Deuxième Guerre mondiale.

M. Clément Laforce, directeur général adjoint de Recherche et développement pour la défense Canada (Suffield), a reçu la Mention d'honneur pour la résolution de plaintes de l'Ombudsman en reconnaissance de la contribution qu'il a apportée à l'enquête de l'Ombudsman sur les essais d'agents de guerre chimiques à Suffield pendant la Deuxième Guerre mondiale. Son esprit de collaboration et sa volonté de fournir de l'information ont été exceptionnels. Sans sa contribution, on n'aurait jamais pu enquêter sur les essais d'agents chimiques, et on n'aurait pas pu mettre sur pied le programme d'indemnisation qui a été créé par la suite. Lorsqu'il a reçu sa mention, il a remercié l'Ombudsman de s'être attaqué à ce pan de notre histoire.

Major Louis St-Laurent

Le major Louis St-Laurent avec Mme Mary Linda Bell

Le major Louis St Laurent a également reçu la Mention d'honneur pour la résolution de plaintes de l'Ombudsman en reconnaissance de sa volonté exceptionnelle d'aider les clients du Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et leurs familles. Il leur prête une oreille attentive et constitue pour eux un point de contact amical. Il n'hésite pas à en faire un peu plus pour ses clients. Il passe beaucoup de temps à écouter ceux qui sont dans le besoin et à leur prodiguer des conseils judicieux. De par ses actions, le major St-Laurent incarne le principal objectif du ministère de la Défense nationale, c'est à dire « les gens avant tout ». Il a accepté ce prix en l'honneur de ses collègues, qui, selon lui, « le méritent tout autant que lui ».

Mentions d'honneur pour l'éthique

Cette année, l'Ombudsman a reçu plus de 20 mises en candidature à la Mention d'honneur pour l'éthique. Ces personnes exceptionnelles, par l'exemple de leadership, d'intégrité, d'humanité et de professionnalisme qu'elles donnent, contribuent au mieux être de la communauté de la Défense nationale et des Forces canadiennes dans son ensemble. Étant donné la grande qualité de tous les candidats, il a été extrêmement difficile de sélectionner les six lauréats de cette année, qui viennent des quatre coins du Canada.

Mme Annie Côté

Mme Annie Côté est connue dans la 3e Escadre de Bagotville pour son intégrité, son dévouement et son honnêteté sans bornes. Non seulement elle est une source d'inspiration pour les gens qui l'entourent, mais elle est également un exemple de courage et de détermination. Par exemple, grâce à ses qualités de motivatrice, elle a convaincu son équipe d'adopter une approche novatrice à l'égard du service à la clientèle, ce qui a eu pour effet d'améliorer le bien être de tous les membres militaires et civils de l'Escadre. Annie Côté a sans contredit aidé les membres de la Défense nationale à s'épanouir grâce à ses actions et initiatives. Lorsqu'elle a reçu son prix, elle a dit à quel point elle est fière de faire partie de l'équipe de la Défense.

Mme Annie Côté avec son conjoint, Denis Martel

M. David Eisenhaur

M. David Eisenhaur a remercié ses collègues, mentors et des membres de la direction lorsqu'il a accepté son prix.

Pendant plus de 20 ans, M. David Eisenhaur a montré clairement qu'il est déterminé à promouvoir l'éthique dans la fonction publique. Parmi ses réalisations, M. Eisenhaur a participé à l'élaboration d'un plan d'éthique à long terme pour les Forces maritimes de l'Atlantique. Ce plan est judicieux en ce qui a trait aux opérations, et on peut facilement l'appliquer d'une façon juste et honnête. En faisant la promotion dynamique de l'ouverture et de l'honnêteté, M. Eisenhaur a réussi à le faire accepter de la direction et des employés. De plus, il a produit un plan de mise en œuvre de l'éthique dans la Défense, qui souligne l'importance de reconnaître et féliciter les employés qui constituent un modèle de par leur comportement éthique. M. Eisenhaur prêche par l'exemple et est considéré comme un promoteur et un chef de file dans le domaine de l'éthique. Lorsqu'il a prononcé son discours de remerciements, il a remercié ses collègues et les membres de la direction de l'avoir soutenu dans ses projets.

Adjudant-chef Robert Goch

Adjudant-chef Robert Goch avec Mme Barbara Finlay, directrice générale des Opérations

En 35 ans de carrière dans la Force régulière, l'adjudant-chef Robert Goch a fait preuve d'un intérêt inébranlable pour tous les membres des FC, ce qui lui a valu le respect universel des employés civils et des membres de l'armée. Sa compassion et sa prévenance à l'égard de ses collègues transparaissent non seulement dans ses paroles, mais également dans ses actes. C'est grâce à lui que trois membres de son service (17e Escadre Winnipeg) ont pu obtenir une pension médicale lorsqu'ils en avaient besoin. De plus, l'adjudant-chef Goch aide très activement des membres des FC qui montrent des signes de traumatismes liés au stress opérationnel ou qui ont reçu ce diagnostic. Il a travaillé sans relâche avec le ministère des Anciens combattants, des professionnels de la santé civils et le Bureau de l'Ombudsman à obtenir et à maintenir pour le personnel blessé qui revient d'une opération des soins de soutien dispensés dans le respect de la dignité des personnes qui les reçoivent. L'adjudant-chef Goch incarne les valeurs et l'ethos des Forces canadiennes.

M. Pierre Lessard

Tout au long de sa carrière de scientifique de la défense, M. Pierre Lessard a contribué considérablement à améliorer non seulement le ministère de la Défense, mais également le bien-être de ses membres. Possédant un sens de l'équité exemplaire, il prend le temps de réfléchir avant d'offrir des conseils judicieux et mûris. M. Lessard conjugue un sens aigu de l'observation avec une capacité exceptionnelle de réflexion; en conséquence, il est capable de faire le point sur une situation et d'en comprendre toutes les facettes. Ces qualités exceptionnelles lui ont valu d'être reconnu comme un excellent conseiller. C'est un homme d'une intégrité remarquable; son honnêteté et sa sincérité avérées ont exercé une influence positive sur son entourage. En donnant une orientation et une vision à Recherche et développement pour la défense Canada (Valcartier), il a marqué l'organisation à jamais.

Mme Anne Pennington

Mme Pennington avec ses amis les majors Steve Veillette et Dave Cochran

Mme Anne Pennington est un véritable parangon d'éthique. Animée d'une compassion sans bornes et d'un désir de changer le monde, Mme Pennington est extrêmement active dans bien des causes humanitaires. Mme Pennington prêche par l'exemple dans tous les aspects de sa vie. Au travail, elle est une employée dévouée et précieuse du 426e Escadron. Tout au long de sa carrière au sein de cet escadron, elle a guidé des centaines d'employés et d'étudiants. Elle fait également partie du Groupe consultatif sur l'équité en emploi de la 8e Escadre de Trenton et a contribué au règlement de nombreux conflits interpersonnels. Pilier de son unité, Mme Pennington possède des qualités de générosité et d'éthique qui améliorent grandement la vie et le moral de son unité. Lorsqu'on lui a remis son prix, elle a exprimé sa reconnaissance pour tout le soutien qu'elle a obtenu pour changer le cours des choses.

Premier maître de deuxième classe Allan Walker

Le PM2 Walker lit les mentions d'honneur.

En 22 ans de carrière dans la marine, le Premier maître de deuxième classe Allan Walker s'est distingué par son dévouement envers les questions d'éthique. Prêchant par l'exemple, il a gagné le respect de ses supérieurs et de ses subordonnés. Sa candidature a été proposée par deux de ses subordonnés du NCSM REGINA. Le PM2 Walker apporte beaucoup aux Forces canadiennes. Véritable chef de file, il fait toujours passer ses subordonnés en premier, et c'est pourquoi il est devenu un modèle pour eux. Par ses conseils et son inspiration, il s'assure que chaque personne a la possibilité de réaliser son plein potentiel. Ainsi, les FC continueront de récolter les fruits de son leadership dans les années à venir. Lorsqu'il a reçu la mention, il a dit qu'il avait appris sa mise en candidature avec beaucoup d'humilité, mais il a également mentionné à quel point il est important de reconnaître les personnes qui se fixent des normes élevées.

Nous invitons les membres du MDN et des FC à proposer des candidatures aux Mentions d'honneur pour l'éthique de l'an prochain. Nous acceptons les candidatures jusqu'au 28 octobre 2005.

Vous avez votre mot à dire— Rétroaction

J'ai reçu votre rapport « Du théâtre des opérations à la maison », et je l'ai étudié avec grand intérêt. (…) On a élaboré un modèle qui est très semblable à la décompression que vous décrivez dans votre rapport. Actuellement, nous travaillons à une procédure normalisée qui s'appliquera pour chaque mission, et pas seulement pour la marine… J'aimerais vous féliciter de cette réalisation, et je vous remercie d'avoir partagé cette information avec moi.

L'inspecteur général des Forces armées (Pays-Bas)

Ma famille et moi avons lu le Rapport final plusieurs fois, et nous en sommes extrêmement satisfaits. Non seulement pour le fait qu'il nous a permis de tourner la page après ce véritable supplice, mais aussi à cause de l'attention, du temps et des efforts qu'on a consacrés à ma plainte, et, par la suite, au rapport proprement dit (…) Honnêtement, je ne savais pas à quoi m'attendre de ma participation à l'enquête de votre Bureau. Vous comprendrez que ma récente expérience avec des enquêteurs, des entrevues et des rapports n'a pas été très gratifiante, et c'est pourquoi je n'étais pas certain que l'enquête/le rapport de l'Ombudsman ferait mouche. Je suis heureux de dire que ma collaboration avec votre Bureau a été exceptionnelle, c'est le moins qu'on puisse dire. Même si le traitement de ma plainte a pris environ trois ans, comparativement à mon expérience avec la CE de l'armée, j'ai eu l'impression que ça n'a pris que trois mois. Votre Bureau est un atout pour le MDN et les membres des Forces canadiennes, et je suis certain que n'importe quel plaignant qui a eu le privilège de travailler avec votre Bureau vous dirait la même chose.

– Un plaignant

J'apprécie les contributions qu'a apportées votre Bureau, encore une fois cette année, pour aider à cerner et à régler les problèmes individuels et systémiques qui touchent la qualité de vie des membres des FC et de leur famille. (…) Le Bureau de l'Ombudsman a un rôle important à jouer en tant qu'agent de changement et influence positive, et je sais que nous pouvons continuer à travailler ensemble pour atteindre nos objectifs communs. Merci de votre soutien et de votre dévouement, et de votre intérêt continuel pour le mieux-être des membres des FC et de leur famille.

– L'ex-chef d'état-major de la Défense

Pendant cinq ans, je me suis battu ardemment pour obtenir la reconnaissance et l'indemnisation qu'on nous a accordées en février (…) C'est grâce à des gens comme Elsie Wayne, le sénateur Ross Fitzpatrick et bien sûr André Marin et son adjointe administrative, Susanne Belson, que le gouvernement a accédé à nos demandes.

Un ancien combattant

Je voulais juste vous remercier du temps que vous avez consacré au service de l'armée, des efforts que vous avez déployés pour essayer d'ébranler les haut-gradés, de triompher de toute la bureaucratie qui accable notre institution. Certains dossiers que vous avez examinés et dans lesquels vous êtes intervenu m'ont rappelé des expériences que j'ai vécues ou que d'autres membres de ma connaissance ont traversées. Il est donc des plus encourageant de lire que quelqu'un comme vous fait valoir la cause de membres individuels des FC.

Un maître de 2e classe

Dans le rapport de votre Bureau intitulé *Quand tombe un soldat*, on fait remarquer à quel point Mme Wheeler et sa famille ont été traités de façon injuste et l'angoisse qu'ils ont dû endurer lorsqu'ils ont essayé de savoir pourquoi le cplc Wheeler était mort. Nous pouvons comprendre leur douleur. Notre fils, lui, a survécu. C'est lorsqu'elles vivent la douleur, l'angoisse et le désespoir que les familles doivent être traitées avec respect et qu'on doit leur faire sentir qu'elles font partie d'un système qui, espérons-le, mettra fin à leurs cauchemars. Mais on ne l'a pas fait! Pour nous, cela fait quatre ans, et pour la famille Wheeler, cela fait dix ans. Grâce au Bureau de l'Ombudsman, nous allons bientôt pouvoir tourner la page et reprendre le cours de notre vie. Pour cela, nous ne pouvons vous exprimer que notre sincère gratitude…

Le père du plaignant

Je me suis buté à un mur, et j'apprécie grandement que vous ayez trouvé un autre chemin vers la solution.

Un député

Dans les quelque 20 années et plus pendant lesquelles j'ai servi fièrement dans notre armée, je ne croyais pas que nous pouvions commettre d'aussi graves erreurs lorsque nous enquêtions sur des événements comme celui qui a coûté la vie au cplc Wheeler, et qui, par la suite, ont bouleversé sa famille et son commandant. (…) Malheureusement, j'ai vu de mes yeux d'importantes failles dans notre processus d'enquête administrative. J'ai été témoin de failles, mais j'ai aussi vu des gens qui ont tenté de dissimuler la situation, des gens très hauts gradés, et cela m'a tellement découragé (…) À l'époque, j'ai pensé envoyer à votre Bureau ce que j'avais vu, mais je ne savais pas ce que vous pouviez faire ni ce que vous feriez. Aujourd'hui, je me rends compte que j'aurais dû le faire (…). Je vous remercie, vous et votre équipe, d'avoir eu l'intégrité et le courage de faire connaître publiquement ces failles dans nos processus d'enquête. Je suis certain que, dans la foulée de vos activités, vos paroles changeront notre armée pour le mieux.

Un membre des FC

Les efforts que vous avez déployés en mon nom ont porté fruit. Je vous remercie, vous et vos enquêteurs. (…) En septembre 2003, le juge en chef de la Cour suprême, Antonio Lamer, qui est aujourd'hui à la retraite, a dit : « Les soldats ne sont pas des citoyens de seconde zone. Ils ont droit d'être traités avec respect et, en cas de grief, selon le principe de l'équité en matière de procédure. » On ne m'a jamais traité ainsi, jusqu'à ce que le Bureau de l'Ombudsman s'en mêle (…) Merci encore d'avoir travaillé pour moi. Grâce à vos travaux des six dernières années, les membres des FC savent qu'un organisme enquête sur leurs plaintes de façon impartiale et approfondie.

Un plaignant, major à la retraite

Je voulais juste prendre quelques minutes pour vous remercier de tous les efforts que vous avez consacrés au cours des sept dernières années au nom de certains membres actifs des Forces armées canadiennes. Ma vie dans l'armée s'est grandement améliorée depuis que vous avez été nommé à ce poste. Les échelons inférieurs de la chaîne de commandement ont observé vos initiatives et vos enquêtes sur les injustices au Ministère, et ils vous admirent grandement pour cela.

Un sergent

Je voudrais vous dire, au nom de l'Armée de terre, de la Marine et de la Force aérienne à quel point nous sommes reconnaissants du très bon travail que l'Ombudsman et le Bureau ont effectué.

Un capitaine de corvette

Je porte l'uniforme de l'ARC et des FC depuis un peu plus de 42 ans. J'ai été témoin de bien des changements, et j'ai observé des gens qui ont tenté de réinventer la roue. J'aimerais remercier M. Marin de l'influence positive qu'il a exercée sur la majorité des soldats des FC (…) grâce aux efforts de l'Ombudsman, les FC se sont améliorées. Il a aidé beaucoup de gens. Merci.

Un capitaine

Merci d'avoir travaillé à faire en sorte que notre système soit plus transparent, ou peut-être moins opaque.

Un major

Annexe I
Vos réussites sont aussi les nôtres

Rester près de ses proches

À cause de l'état de santé de son épouse, dont les médicaments n'étaient accessibles que dans une seule province, un militaire du rang supérieur (MR sup) a demandé qu'on prolonge son affectation à l'endroit où il résidait à l'époque. Au cours de l'été 2003, on lui a accordé une prorogation de un an, et on lui a dit qu'il serait affecté ailleurs à la fin de l'année. Préoccupé par le soutien médical local de son épouse et par la déstabilisation que pourrait entraîner un déménagement, le MR sup a demandé à être libéré 18 mois plus tard. Entrevoyant une seconde carrière dans la région, il a choisi d'élire domicile où il vivait à ce moment là à sa libération. Comme il risquait toujours d'être affecté à l'extérieur de la province pendant une courte période, il a demandé au Bureau de l'Ombudsman de l'aider.

On a communiqué avec son gestionnaire de carrières et discuté de ses inquiétudes quant à l'idée de laisser son épouse malade derrière lui, et on lui a dit que le membre des FC cherchait un emploi dans la région pour travailler après sa libération. Le gestionnaire de carrières a expliqué que, comme il y avait une pénurie de main-d'œuvre dans la profession qu'exerçait le MR sup, il devait souvent affecter du personnel pendant une courte période, mais il a accepté de revoir sa décision.

Le gestionnaire de carrières a reconnu la situation exceptionnelle du membre des FC, et il a accepté de laisser le membre où il était jusqu'à sa libération en septembre 2004. De cette façon, il a pu continuer à administrer ses médicaments à sa femme et préparer sa deuxième carrière sur place.

L'inspecteur de malheur

Après avoir subi une intervention chirurgicale qui l'a laissé invalide en permanence, un membre des FC a demandé à déménager d'un logement à deux étages pour aller s'établir dans un bungalow du projet de logements autonomes d'une base. Étant donné le stress que l'opération et le déménagement causaient à sa famille, il a demandé qu'on lui donne plus de temps pour nettoyer et vider son ancienne résidence, ce qu'a accepté le responsable du logement. À la date initiale du déménagement, un inspecteur du logement s'est présenté chez lui et lui a bien fait comprendre que, s'il ne nettoyait pas l'ancienne résidence à son entière satisfaction dans la période normale qui lui était

allouée, le membre des FC devrait payer deux résidences. Selon lui, l'inspecteur avait été impoli et méprisant. Il a demandé au Bureau de l'Ombudsman d'intervenir pour négocier une prorogation de la période de nettoyage.

Lorsqu'on a communiqué avec lui au bureau du projet de logements autonomes, l'inspecteur qui avait accordé la prorogation au début a confirmé que l'échéance était toujours valide. Quelques jours plus tard, le membre des FC a téléphoné pour dire que personne ne s'était présenté pour inspecter les lieux. On lui a dit qu'on avait changé la date du rendez-vous. De plus, il a indiqué que l'inspecteur méprisant était parti après avoir commis d'autres impolitesses et avoir dit que la maison ne serait jamais assez propre à son goût. L'inspecteur avait aussi demandé à la famille d'enlever de la cour un cabanon qui était encore gelé au sol, ou de lui donner un chèque certifié pour qu'il le fasse enlever.

Notre enquêteur a téléphoné encore une fois au bureau du projet de logements autonomes, mais on lui a dit que le gestionnaire était absent, car il était en service temporaire. Ensuite, il a téléphoné au quartier général pour parler au gestionnaire du Programme de soutien du personnel et l'informer de ce qui se passait et du traitement qu'on avait réservé à notre plaignant. Le gestionnaire a réagi sur-le-champ. Il a demandé à notre enquêteur de communiquer avec le membre et de lui dire d'oublier l'ancienne résidence et de remettre les clés. Il a dit qu'il informerait le bureau de projet de logements autonomes de sa décision.

Le lendemain matin, l'épouse du membre a retourné les clés, et ils ont été dégagés de toute responsabilité à l'égard de l'ancienne résidence. Après avoir été mis au fait de la situation par notre enquêteur, le gestionnaire a reconnu que les actes et le comportement de son personnel exacerbaient une situation déjà stressante, et il est rapidement intervenu pour corriger la situation.

L'intervention, ça marche à tout cou!

Un membre des FC étant au service de l'armée depuis près de trois décennies s'était blessé au cou et montait lentement dans une liste d'attente pour une intervention chirurgicale au cou. Au printemps de 2004, il a appris qu'il était affecté dans une autre province. Lorsqu'il a demandé quel effet son déménagement aurait sur son intervention chirurgicale, on lui a dit qu'on mettrait son nom au bas de la liste d'attente à l'endroit de sa nouvelle affectation. Préoccupé par toute cette attente, le membre a parlé de son problème à sa chaîne de commandement, mais on l'a informé du fait que l'affectation ne serait pas annulée.

En juin 2004, le membre a présenté une demande de libération volontaire pour environ six mois plus tard, croyant que, d'ici-là, il se serait fait opérer et aurait récupéré avant qu'on traite sa demande de libération volontaire. On lui a dit que sa demande avait été approuvée, mais qu'il serait libéré deux mois plus tard. Le membre a été étonné et déçu de la façon dont on l'a traité.

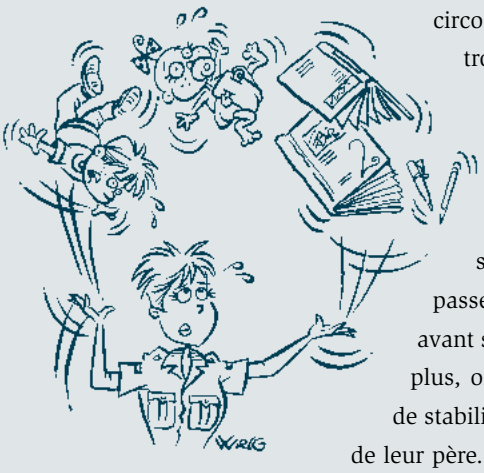
Le Bureau de l'Ombudsman a considéré que cette situation mettait en jeu des circonstances impérieuses. Après avoir examiné la documentation et discuté de la situation avec le membre, l'enquêteuse de l'Ombudsman a commencé à travailler avec d'autres personnes de la base. Ce cas est un bon exemple de la collaboration visant un objectif commun. Le gestionnaire de cas de la base et le médecin de la base ont travaillé de concert avec le gestionnaire de carrières du membre et son personnel pour qu'il reste dans la région jusqu'après son intervention chirurgicale et sa période de réadaptation.

En août 2004, on a informé le membre du fait que sa libération avait été annulée et que de nouvelles directives d'affectation seraient émises en mars 2005. Malheureusement, il reçut les instructions d'affectation plus tôt que prévues et décida donc d'obtenir sa libération volontaire.

Pour que la vie de famille suive son cours

Une membre qui rentrait tout juste d'une mission de maintien de la paix de six mois devait suivre un cours de perfectionnement professionnel de cinq semaines loin de sa résidence. Le cours devait débuter une semaine après le déploiement de son époux pour une période de service de six mois à l'étranger. Le couple avait deux jeunes enfants qui auraient été sans parents pendant un mois, et, comme elle venait tout juste d'apprendre qu'elle devait suivre le cours, le couple n'avait pas le temps de trouver une solution pour s'occuper de sa famille. Même si sa chaîne de commandement lui avait dit qu'elle n'était pas obligée de suivre ce cours, on l'a inscrite plus tard au cours suivant, qui débutait à mi-parcours de la mission de son époux. Elle a demandé au Bureau de l'Ombudsman de l'aider à faire reporter sa formation professionnelle jusqu'au retour de son époux.

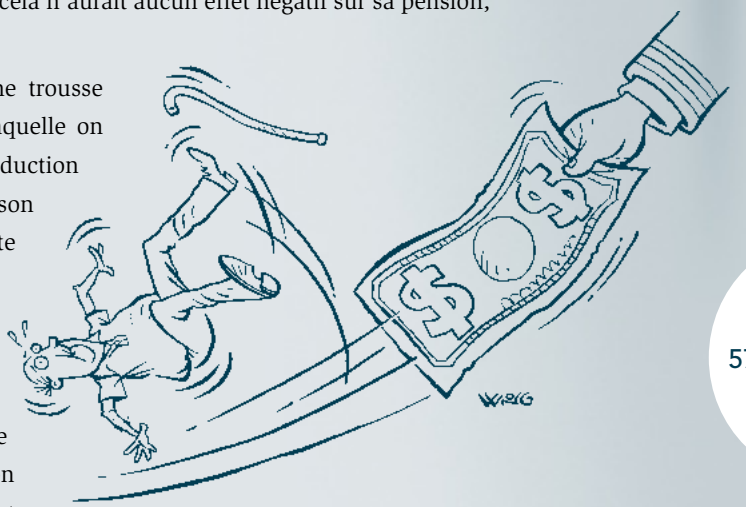
Le gestionnaire des carrières lui a expliqué que l'autorité de gestion du cours venait tout juste de changer, et qu'elle avait reçu un court préavis parce qu'on ne connaissait pas bien le processus de contingentement de cours. Il a également indiqué que la chaîne de commandement n'avait pas le pouvoir d'annuler les inscriptions et que, étant donné qu'il s'agissait d'un cours de perfectionnement professionnel, elle devait assister au prochain cours offert. On a communiqué avec le directeur – Carrières militaires, et on lui a dit que, dans ces circonstances, les enfants ne passeraient que trois semaines avec leurs deux parents à la maison au cours d'une période de 18 mois.



Le directeur a accepté de reporter l'inscription de la membre au retour de son époux. Par conséquent, elle a pu passer du temps de qualité avec son époux avant son départ. Ils l'ont beaucoup apprécié. De plus, on a pu assurer ainsi une certaine période de stabilité aux enfants dans la mission à l'étranger de leur père.

Une pension confortable

Après avoir fait carrière dans les FC, un membre est entré dans la fonction publique, où il a travaillé pendant un certain nombre d'années avant de prendre sa retraite, dans le cadre d'un programme d'encouragement à la retraite anticipée. Par la suite, il a travaillé pour un organisme non gouvernemental et, au terme de son contrat, il a appris qu'il y avait un poste vacant au MDN/FC. Il s'est informé des conséquences que pourrait avoir l'acceptation d'un nouveau poste dans la fonction publique sur sa pension. Un spécialiste lui a assuré que cela n'aurait aucun effet négatif sur sa pension, et il a accepté l'offre d'emploi.



Quelques mois plus tard, il a reçu une trousse d'information sur les pensions dans laquelle on indiquait qu'il serait assujetti à une réduction des prestations de pensions parce que son statut d'emploi contrevenait à l'entente conclue dans le cadre du Programme d'encouragement à la retraite anticipée. Alléguant que cela était contraire à l'avis du spécialiste qu'il avait consulté, il a demandé une révision, et exigé qu'on confirme son droit à une pension non réduite et indexée. On lui a dit qu'il ne pouvait invoquer aucune disposition de la *Loi sur la pension de la fonction publique* pour obtenir de nouveau l'exonération de la réduction des prestations de retraite qu'il avait reçue lorsqu'il a pris sa retraite de la fonction publique. L'employé appréhendait les répercussions financières pour lui et sa famille, indiquant qu'il aurait pris une autre décision si on lui avait donné la bonne information à l'époque.

L'Ombudsman a découvert que le Directeur – Services de rémunération civile avait transmis le dossier au Bureau du conseil juridique du MDN et des FC, Réclamations et contentieux des affaires civiles, en juillet 2003 pour déterminer si le Ministère avait une responsabilité légale envers l'employé étant donné qu'il avait perdu une partie importante de sa pension en raison d'une erreur administrative. Après maintes demandes de renseignements et discussions et plusieurs rapports des vérificateurs, en mai 2004, Réclamations et contentieux des affaires civiles a proposé au membre un règlement selon lequel on lui verserait une indemnisation financière pour la réduction de sa pension de la fonction publique.

Un présent du passé

Un employé civil a pris un long congé de maladie. Lorsque son médecin l'a autorisé à retourner travailler, les autorités de la base lui ont ordonné de rester à la maison jusqu'à l'issue d'une enquête administrative qu'on menait à ce moment là. Comme il n'avait pas été payé pendant presque un an, pendant son congé forcé, il a présenté une demande de prestations d'assurance emploi. Pour étayer sa demande, il a demandé à la section des ressources humaines de lui confirmer par écrit qu'on lui avait ordonné

de ne pas revenir travailler. Il n'a pas reçu la confirmation, et sa demande de prestations d'assurance-emploi a été rejetée. L'employé a fait appel au Bureau de l'Ombudsman.

L'enquêteur a communiqué avec divers dirigeants de la base, notamment les responsables des ressources humaines et de la rémunération et le commandant de la base. Il a appris que l'enquête administrative s'était terminée peu après qu'il a eu communiqué avec les dirigeants de la base et qu'on avait entrepris sur-le-champ le processus de cessation d'emploi. On a téléphoné au syndicat pour déterminer quelles options s'offraient à l'employé. Le membre a décidé de contester la cessation d'emploi en déposant un grief.

Les dirigeants ont confirmé que le membre n'avait pas été payé pendant près d'un an en raison d'une erreur administrative. On a rapidement corrigé la situation, étant donné qu'il y avait d'autres questions en litige concernant les périodes de congé. Il a reçu un chèque au montant intégral de ses arrérages juste avant Noël, et il nous a été très reconnaissant de ce présent imprévu du passé.

Demeurer à flot dans une mer de données

En 1996, un membre de l'armée a été promu et affecté. Cependant, il ne savait pas et on ne lui avait pas dit qu'il ferait peut être l'objet d'une révision médicale des carrières et qu'il serait libéré. Peu après son affectation, les autorités des FC ont décidé de le libérer au terme d'un processus médical qui avait commencé avant son affectation. Il venait juste d'acheter une nouvelle maison, de déménager avec sa famille, et les enfants avaient commencé à fréquenter leur nouvelle école. Il a affirmé subir un important préjudice financier à cause de cette affectation et de l'affectation qui a suivi et qui l'a obligé à retourner où il vivait à l'origine. Comme il n'a pas pu obtenir de réponses satisfaisantes des FC avant sa libération, il a communiqué avec l'Ombudsman.

L'Ombudsman a demandé et reçu la permission du Ministre d'enquêter sur le dossier. L'enquêteur a interrogé l'ex-chaîne de commandement du membre et son personnel médical, et il a passé en revue tous les documents pertinents. Un examen approfondi des faits a révélé le fin fond de l'histoire. On a envoyé un résumé des observations de l'Ombudsman au sous-ministre adjoint (Ressources humaines – militaires) pour lui demander s'il pouvait régler le problème. L'examen a mis à jour quatre lacunes qui ont contribué aux problèmes du membre : après l'examen médical, le personnel médical a tardé à remplir

les documents; la chaîne de commandement du membre et le personnel médical ne se sont pas parlé; l'état de santé du membre n'a pas inquiété la chaîne de commandement avant son affectation; le gestionnaire des carrières a décidé de l'affecter même s'il savait apparemment qu'il pouvait être libéré à cause de son état de santé.

La réponse a été rapide. Le sous-ministre adjoint (SMA) a indiqué que les FC publieraient un guide pratique à l'intention des commandants et de leur personnel médical de soutien concernant les renseignements que les professionnels de la santé pouvaient et devraient transmettre aux commandants responsables. Le guide, dans lequel on mentionne aussi que ces renseignements doivent être transmis rapidement, devrait être publié d'ici la mi-2005. Le SMA a également signalé que les FC mettraient à jour la base de données du Système d'information de la gestion de carrière avant avril 2004 pour s'assurer que les gestionnaires des carrières soient rapidement mis au courant des modifications apportées aux catégories médicales. Par conséquent, on met désormais à jour chaque semaine les catégories médicales courantes du Système.

Enfin, le SMA a recommandé une médiation entre le plaignant et les FC. Comme les parties intéressées n'étaient pas disponibles, on a dû reporter plusieurs fois cette médiation. Elle a fini par se tenir en janvier 2005, et on s'est entendu sur un règlement. Le membre a enfin pu passer à autre chose.

Au service des Forces et de sa famille

Un membre a demandé à être libéré parce que sa mère venait d'apprendre qu'elle était atteinte d'un cancer évolué. Puisque aucun autre membre de la famille était disponible, ce dernier voulut déménager afin de soutenir sa mère et aller la reconduire chez le médecin.

Lorsqu'il s'est enrôlé, il avait reçu une allocation de recrutement. En retour, il avait accepté de travailler pendant 36 mois, période pendant laquelle il ne pourrait être libéré volontairement de la Force régulière « à moins, selon le chef d'état major de la Défense, de circonstances spéciales et imprévues (…) ».
Sa famille et lui croyaient que c'était le cas; le membre était même prêt à rembourser l'allocation de recrutement.

On a examiné les renseignements fournis par le gestionnaire des carrières du membre, les travailleurs sociaux de la base, la chaîne de commandement du membre et sa famille. On a vite compris qu'on avait rejeté la demande de libération parce qu'elle n'était pas suffisamment étayée. Le personnel de travail social a remis un rapport de suivi à la chaîne de commandement.

Grâce à la collaboration de l'enquêteur, de l'agent du travail social, du gestionnaire des carrières et de la chaîne de commandement, le membre a obtenu une affectation temporaire dans une base des FC près du domicile de ses parents. Il a déménagé rapidement, et sa famille et lui ont été satisfaits des résultats.

Tout ça, c'est du passé

La fille d'un ancien combattant qui avait servi à Suffield a écrit au Bureau de l'Ombudsman. Son père est décédé du cancer en 1993. La seule indemnisation qu'il ait jamais reçue a été une petite pension des Anciens combattants.

La mère travaillait pour subvenir aux besoins de la famille, et les enfants s'occupaient du père. Il était constamment malade et passait le plus clair de son temps à l'hôpital. Il refusait de parler de son expérience à Suffield parce que c'était classé secret.

Sa fille a présenté une demande d'indemnisation au Programme de reconnaissance des Anciens combattants ayant pris part à des expériences de guerres chimiques pour sa mère.

Quelques mois plus tard, elle a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman pour lui dire qu'on avait diagnostiqué un cancer du foie et du pancréas chez sa mère et qu'il ne lui restait plus beaucoup de temps à vivre. Elle se demandait s'il pouvait faire quelque chose pour accélérer l'examen du dossier de son père. On a communiqué avec l'agent qui administre le Programme. Il a immédiatement demandé les dossiers nécessaires à Bibliothèque et Archives Canada, et il s'est organisé pour qu'on examine le dossier. En deux semaines, on informait la veuve de l'ancien combattant que la demande d'indemnisation avait été approuvée et qu'elle recevrait sous peu un chèque de 24 000 $ et un certificat reconnaissant la contribution de son défunt mari aux essais d'agents chimiques.

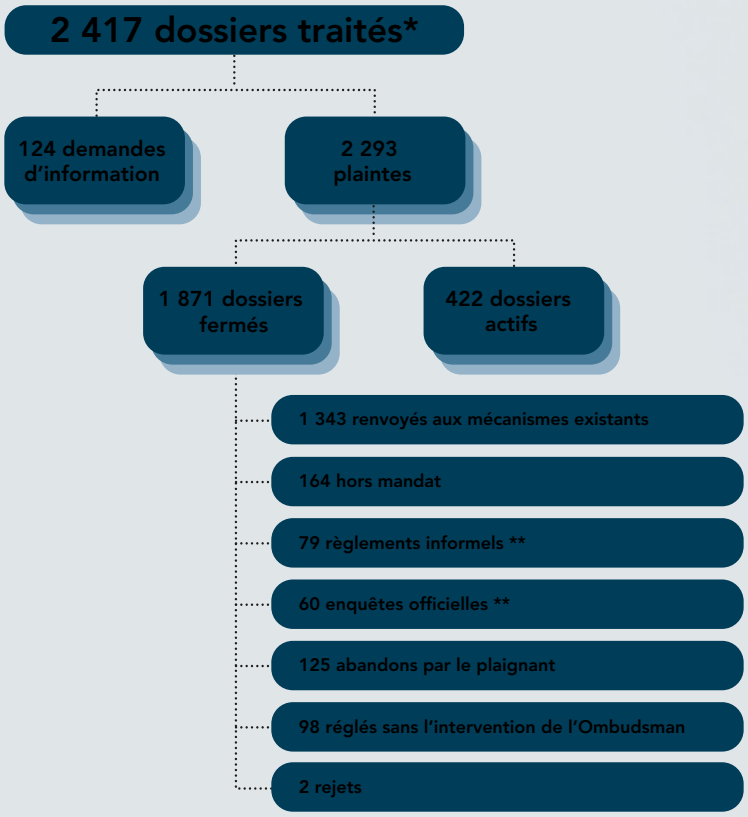
Une semaine après la réception du chèque, la veuve de l'ancien combattant est morte. Sa fille a écrit : « Je crois que ma mère a enfin pu tourner la page de cette partie de la vie de mon père et de la sienne, et cela, c'est en grande partie grâce à vous et à tous les autres qui ont été si obligeants à notre égard. Vous ne saurez jamais l'impact que vous avez eu dans notre vie, maintenant que nous pouvons enterrer tout cela. Ma mère reposera en paix, et espérons que le reste d'entre nous pourrons laisser aller un peu de notre colère. Maintenant, le passé, c'est le passé. »

Mme Rose Jethon montre fièrement le chèque d'indemnisation qu'elle a reçu

Annexe II
Plaintes les plus fréquentes et tendances

Tableau 1 :

Issue des cas



* *Comprend les dossiers reçus ou ouverts en 2004-2005 et les dossiers reportés des exercices précédents.*

** *Ensemble, ces catégories sont composées de 80 cas entièrement ou partiellement fondés et de 59 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 règlement des griefs des FC, le processus de règlement 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 conseils 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.

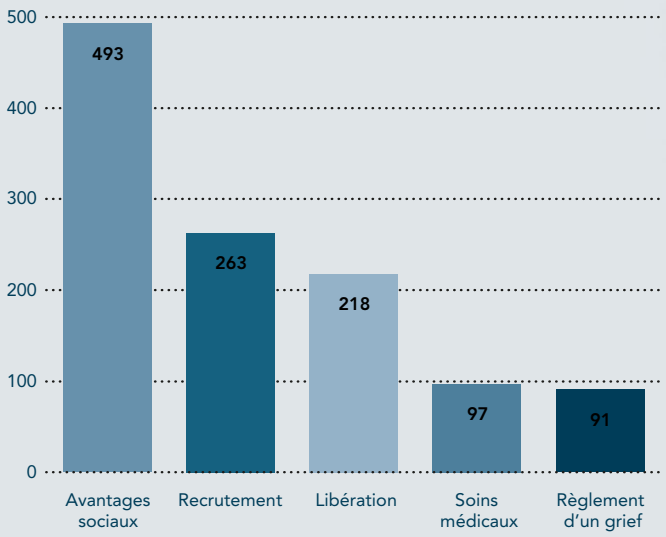
Réglés sans l'intervention de l'Ombudsman : Les personnes ont réussi à régler leur problème à l'aide des mécanismes internes existants avant toute intervention par le Bureau de l'Ombudsman.

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 serait une utilisation judicieuse et efficace des ressources.

Dans les tableaux suivants, on regroupe les plaintes reçues au cours de l'exercice selon le type de plaintes ainsi que la catégorie d'emploi, la région et le mode de communication du plaignant.

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 493 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. Recrutement

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 263 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 retards dans le processus de recrutement et dans le processus d'attribution des occupations et des appartenances.

3. Libération

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 218 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.

4. Soins médicaux

Le Bureau de l'Ombudsman a reçu 97 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.

5. Règlement d'un grief

Le Bureau a reçu 91 plaintes concernant le règlement d'un grief. Voici des exemples :

- retards systémiques à tous les paliers du système de règlement d'un grief;
- demandes refusées;
- demandes perdues/égarées.

Tableau 3 :
Types de plaintes

Avantages sociaux	493
Recrutement	263
Libération	218
Soins médicaux	97
Règlement d'un grief	91
Affectations	85
Harcèlement	77
Contrats	44
Syndrome de stress post-traumatique	35
Promotions	31
Logements familiaux	31
Formation	30
Justice militaire	24
Distinctions honorifiques/médailles	23
Mesures disciplinaires	22
Rapport d'appréciation du personnel	21
Abus de pouvoir	19
Grief de la part d'un civil	18
Impôts	18
Questions de déploiements	14
Discrimination	13
Congés	12
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	10
Service obligatoire	6
Mort injustifiée	6
Rétrogradation	4
Commission d'enquête	4
Agression contre le plaignant	3
Sécurité	3
Autorisations de sécurité	3
Conflit d'intérêts	2
Congédiement (d'un civil)	1
*Autres	72
Total	**1 793**

** 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

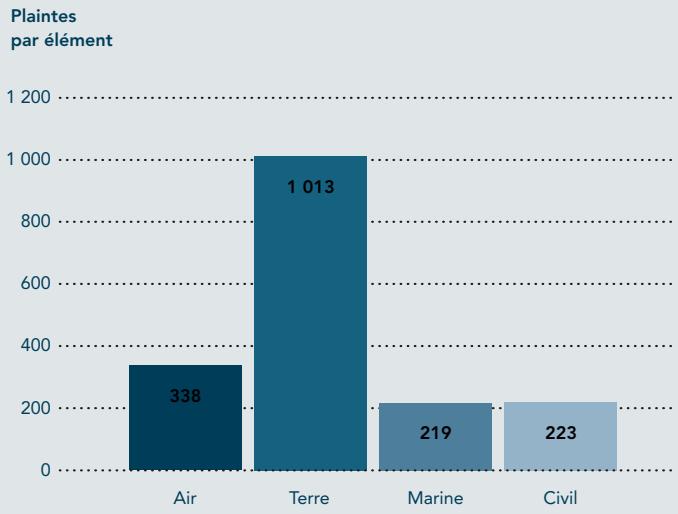
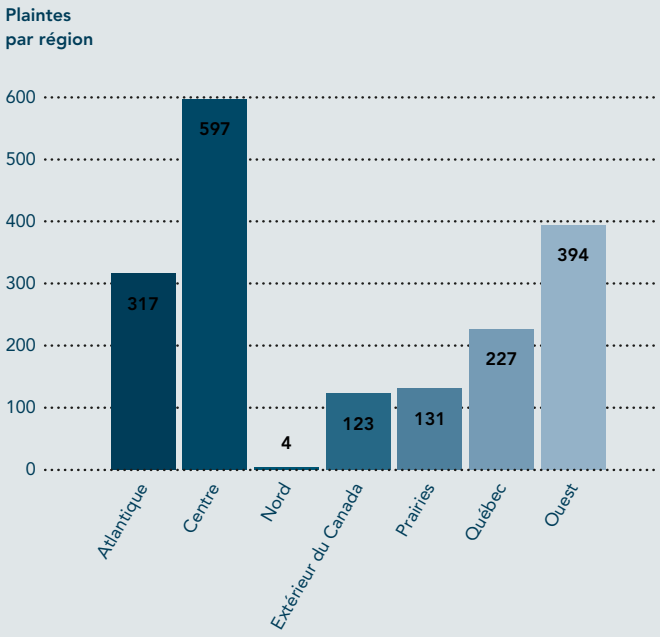


Tableau 5 :
Plaintes par région



LÉGENDE : ***Québec***

Centre :	***Ontario***
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	

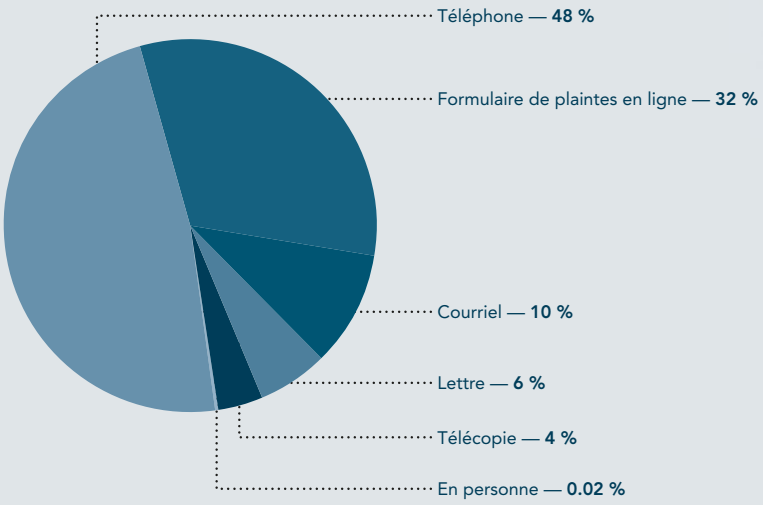
Tableau 6 :

Plaintes par catégorie d'emploi

Force régulière	911
Ex-membre des FC	314
Force de réserve	235
Membre de la famille	101
Candidat de la Force régulière	88
Employé civil	38
Candidat de la Force de réserve	19
Ex-employé du MDN	10
Anonyme	10
Employé du secteur parapublic	10
Élève-officier	3
Autre	54
Total	**1 793**

Tableau 7 :

Mode de communication



Annexe III
Rapport financier : Sommaire des dépenses

Au cours de l'exercice 2004-2005, le budget total attribué au Bureau de l'Ombudsman était de 6,87 millions de dollars.

En réaction à la demande du gouvernement de restreindre le recours aux ressources financières, le Bureau a accompli ses fonctions en restant en deçà de son budget puisque ses dépenses réelles ont atteint 5,2 millions de dollars. Les salaires constituent le plus grand poste de dépenses, soit 2,78 millions de dollars, représentant 54 % de toutes les dépenses.

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

Sommaire des dépenses

	(milliers de dollars)
Salaires	2 784
Services professionnels et spéciaux	664
Loyer du Bureau	799
Amélioration de l'édifice à bureaux	67
Transport	378
Achat d'ordinateurs et d'autre matériel	60
Télécommunications	124
Communications et promotion	112
Matériel et fournitures	62
Formation et honoraires professionnels	83
Services de messagerie	9
Divers	16
Total	**5 159 $**