

RAPPORT

ANNUEL

2014-2015

Ombudsman

Défense nationale  
et Forces canadiennes



National Defence  
and Canadian Forces



# Pour nous joindre

**En ligne :** [www.ombudsman.forces.gc.ca](http://www.ombudsman.forces.gc.ca)

**Formulaire de  
plainte en ligne  
sécurisé :** [www3.ombudsman.forces.gc.ca/ocf\\_f.php](http://www3.ombudsman.forces.gc.ca/ocf_f.php)

**Téléphone:** 1-888-828-3626

**Télécopieur:** 1-877-471-4447

**Courrier:** Bureau de l'Ombudsman du  
Ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes  
100, rue Metcalfe, 12<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
Canada  
K1P 5M1

**Courriel:** [ombudsman-communications@forces.gc.ca](mailto:ombudsman-communications@forces.gc.ca)  
(données non confidentielles uniquement)

**Twitter:** @MDNFC\_Ombudsman

L'honorable Jason Kenney, C.P., député  
Ministre de la Défense nationale  
Quartier général de la Défense nationale  
Édifice Mgén George R. Pearkes  
101, promenade du Colonel-By  
13e étage - tour nord  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel 2014-2015 du bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense et des Forces canadiennes. Ce rapport donne un aperçu des opérations et activités qui se sont déroulées entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015.

Conformément à l'alinéa 38(2)(a) des Directives ministérielles, veuillez noter que nous prévoyons publier ce rapport à l'expiration du délai de 60 jours à compter d'aujourd'hui

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.



Gary Walbourne  
Ombudsman  
Ministère de la Défense nationale et Forces canadiennes

# Table des matières

<b>Message de l’Ombudsman</b> .....	1
<b>Un Bureau qui peut aider</b> .....	3
<b>Bilan de l’année</b> .....	6
Cas individuels .....	6
Enquêtes systémiques .....	8
Vérification du rendement par le Bureau du vérificateur général .....	20
<b>Prise de contact avec les clients potentiels et les intervenants</b> .....	21
<b>Priorités organisationnelles et initiatives</b> .....	29
<b>Conseil aviseur de l’Ombudsman</b> .....	32
<b>Mention d’honneur Liz Hoffman</b> .....	34
<b>Appendice I – Disposition des cas</b> .....	38
<b>Appendice II – Rapport financier</b> .....	39

# Message de l'Ombudsman

Cette dernière année a été marquée par le développement et la collaboration tandis que nous poursuivions nos efforts en nous appuyant sur de solides fondations en tant que gardiens de l'équité et promoteurs d'une meilleure qualité de vie au sein de la communauté de la Défense.

Quand j'ai entamé mon mandat à titre de 5e Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, j'ai pensé aux progrès accomplis par le Bureau et je me suis promis de poursuivre sur cet élan en mettant à l'avant-plan les enjeux qui touchent la communauté de la Défense.

En me penchant sur ces enjeux, j'ai vu clairement que parfois, le statu quo ne suffit pas. On ne peut s'attendre à ce que les choses changent quand on agit sans cesse de la même manière. En gardant cela à l'esprit, mon Bureau s'est mis à réfléchir à des façons de faire preuve d'innovation. Nous avons apporté des changements à la structure de l'organisation, ce qui rendra nos opérations plus efficaces, et nous avons commencé à collaborer avec d'autres intervenants de la Défense, entre autres choses.

Plus particulièrement, j'ai donné suite à ma promesse d'entretenir une relation plus étroite avec le bureau de l'Ombudsman des Vétérans. Nous avons remarqué que les enjeux de nos clients respectifs se chevauchaient et, au cours de la dernière année, nous avons mis nos efforts en commun pour examiner et faire des recommandations sur le processus que doivent suivre les membres des Forces armées canadiennes quand ils sont libérés de l'armée et se joignent à la vie civile.

En lien avec ce dossier, nous avons analysé le projet de loi C-27 – *Loi modifiant la loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Le projet de loi a été créé pour donner la priorité aux membres des Forces armées canadiennes blessés ou malades qui cherchent un emploi dans la fonction publique, mais une partie clé du projet de loi – celle qui le rendra efficace pour les militaires libérés – est la désignation du ministère chargé de déterminer si une maladie ou blessure est attribuable au service. Selon notre analyse, les Forces armées canadiennes sont les mieux placées pour faire cette détermination.

En plus de notre analyse de la priorité d'embauche et de la transition, nous avons enquêté sur plusieurs problèmes systémiques, y compris le processus des commissions d'enquête et la place qui est faite aux familles militaires, ainsi que les questions de santé et d'avantages sociaux qui touchent les membres de la Réserve.

En arrière-scène, nous rencontrés les dirigeants militaires au sujet de questions portées à notre attention. Nous avons l'objectif commun de veiller à ce que tous les membres de la communauté de la Défense soient pris en charge. C'est cette ressemblance qui nous a réunis pour le meilleur intérêt de nos membres.

Au printemps de l'an dernier, le ministre de la Défense nationale nous a autorisés à enquêter sur un enjeu qui précède le mandat de notre Bureau. Nous en sommes maintenant aux dernières étapes de notre enquête sur le traitement réservé aux cadets touchés par l'explosion d'une grenade à la Base des Forces canadiennes Valcartier en 1974.

L'une des priorités de notre Bureau au cours de la dernière année et de l'année à venir est de tendre la main aux gens que nous servons – pour nous assurer qu'ils sont entendus et qu'ils sachent ce que nous pouvons faire pour eux. Nous avons maintenant un compte Twitter que nous utilisons pour partager de l'information à jour sur nos activités, notamment la visite des bases et escadres de tout le pays où nos clients peuvent nous rencontrer en personne. Nous avons aussi produit une section vidéo sur notre site Web afin de répondre aux questions récurrentes sur le Bureau et les questions qui touchent la communauté de la Défense.

En cette année du 50e anniversaire de la fonction d'ombudsman au Canada, je me rappelle de l'importance de ce que nous faisons en tant qu'institution. Les bureaux d'ombudsman ont été créés parce qu'il fallait des organismes de surveillance indépendants capables de se pencher de façon équitable et objective sur les enjeux auxquels les personnes faisaient face. Je suis fier de faire partie de cette communauté et je suis impatient de poursuivre cette tradition au sein de l'équipe de la Défense du Canada.

M. Gary Walbourne, MBA, CHRP, CPA, CMA  
Ombudsman

*“Les bureaux d'ombudsman ont été créés parce qu'il fallait des organismes de surveillance indépendants capables de se pencher de façon équitable et objective sur les enjeux auxquels les personnes faisaient face. Je suis fier de faire partie de cette communauté et je suis impatient de poursuivre cette tradition au sein de l'équipe de la Défense du Canada.”*

*~ Gary Walbourne, Ombudsman*

# Un Bureau qui peut aider

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

Le bureau constitue une source directe d'information, de référence, d'éducation et de sensibilisation. Lorsque les membres de la communauté de la Défense formulent des plaintes ou soulèvent des problèmes, le personnel du Bureau les oriente vers les services d'aide ou les mécanismes existants au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale.


Le Bureau de l'Ombudsman est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les préoccupations et les plaintes formulées par les membres de la communauté de la Défense qui pensent avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le MDN ou les FAC.

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

Les enquêteurs de l'Ombudsman tentent de résoudre les plaintes à l'amiable, au niveau le moins élevé possible. Cependant, les plaintes peuvent également être sujettes à des enquêtes systémiques, ce qui mène à la rédaction d'un rapport officiel qui contient des conclusions et des recommandations qui sont rendues publiques.

L'Ombudsman est indépendant de la chaîne de commandement militaire et de la haute direction civile; il relève directement du ministre de la Défense nationale. Le Bureau lui-même tire ses pouvoirs des Directives ministérielles et des Directives et ordonnances administratives de la Défense connexes.

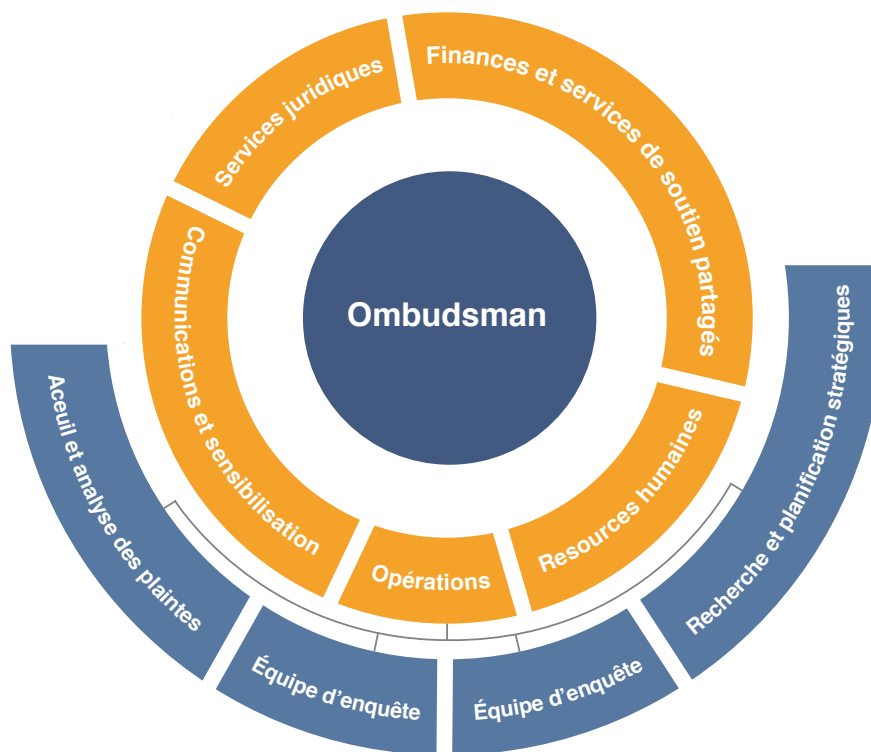




*« Je crois que la mesure de la réussite se fait en deux parties. D'abord, une partie tangible et facilement mesurable, que l'on peut calculer selon le nombre de recommandations faites et acceptées, et selon le nombre de cas reçus et réglés. [...] Je crois que la vraie réussite passe par l'intangible, ce qu'on ne peut pas toucher, [...] c'est dans notre façon d'entretenir les relations, dans nos collaborations, si on est écouté. »*

*~ Gary Walbourne,  
Ombudsman*

## Organigramme



L'Ombudsman compte sur l'appui d'un Bureau comptant 55 fonctionnaires fédéraux, parmi lesquels on retrouve des enquêteurs, des agents de résolution de conflits et d'autres employés spécialisés. Nos enquêteurs comprennent d'anciens policiers, d'anciens membres des FAC de tous les grades et toutes les professions et des fonctionnaires provenant de l'ensemble de la fonction publique canadienne.

N'importe quel membre de la communauté de la Défense canadienne peut s'adresser au bureau de l'Ombudsman. Cela comprend :

- Les membres des FAC, actifs ou anciens (Force régulière et réservistes);
- Les employés, actuels et anciens, du MDN;
- Les membres, actifs et anciens, des cadets;
- Les employés, actuels et anciens, des fonds non publics;
- Les personnes ayant postulé pour devenir membres des FAC;
- Les membres de la famille immédiate de toute personne mentionnée ci-dessus;
- Les personnes travaillant pour les FAC dans le cadre d'un échange ou d'un détachement.

Les membres de la communauté de la Défense qui s'adressent au bureau de l'Ombudsman pour une préoccupation ou une plainte peuvent le faire sans crainte de représailles. De plus, tous les renseignements que le Bureau obtient durant le traitement d'un dossier sont traités de manière confidentielle. Nous ne fournissons à qui que ce soit aucun renseignement lié à un cas ou à une plainte sans le consentement écrit du plaignant.

# Bilan de l'année

## Cas individuels

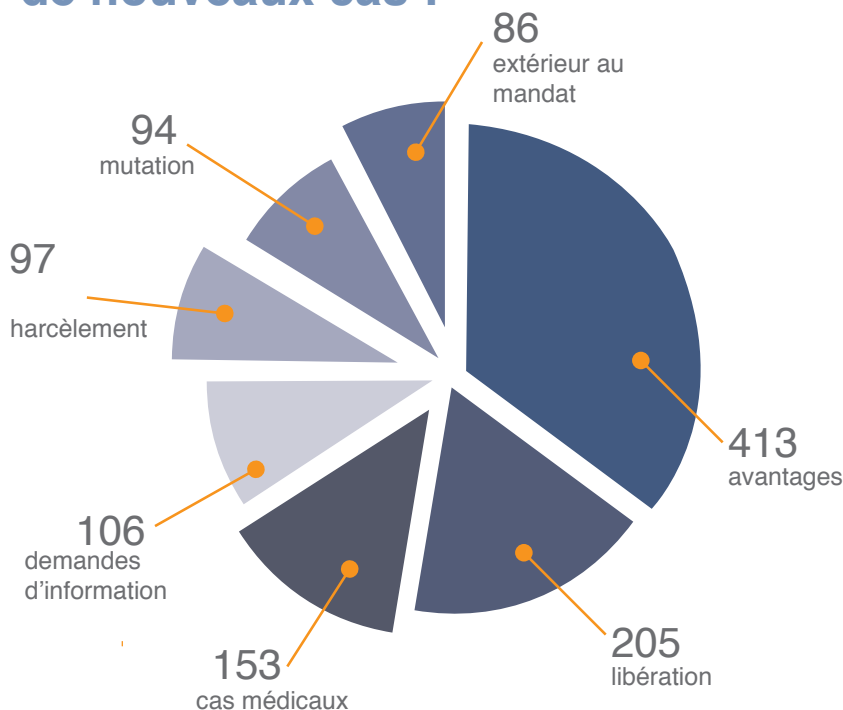
Tout au long de l'année 2014-2015, nous avons obtenu des résultats **concrets & positifs** pour la communauté de la Défense du Canada.

2014-2015  
**1,436**  
nouveaux cas

vs.

2013-2014  
**1,507**  
nouveaux cas

### Sept principales catégories de nouveaux cas :



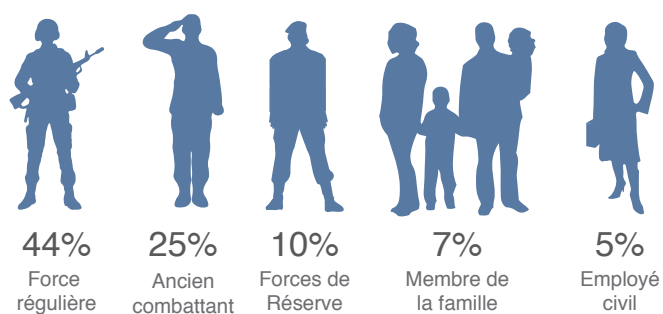
Nous avons aussi aidé avec les questions et les préoccupations touchant les sujets suivants :

**congrès** **mesures disciplinaires** **promotions**  
**griefs** **vacances** **accès à l'information**  
**instruction** **recrutement**

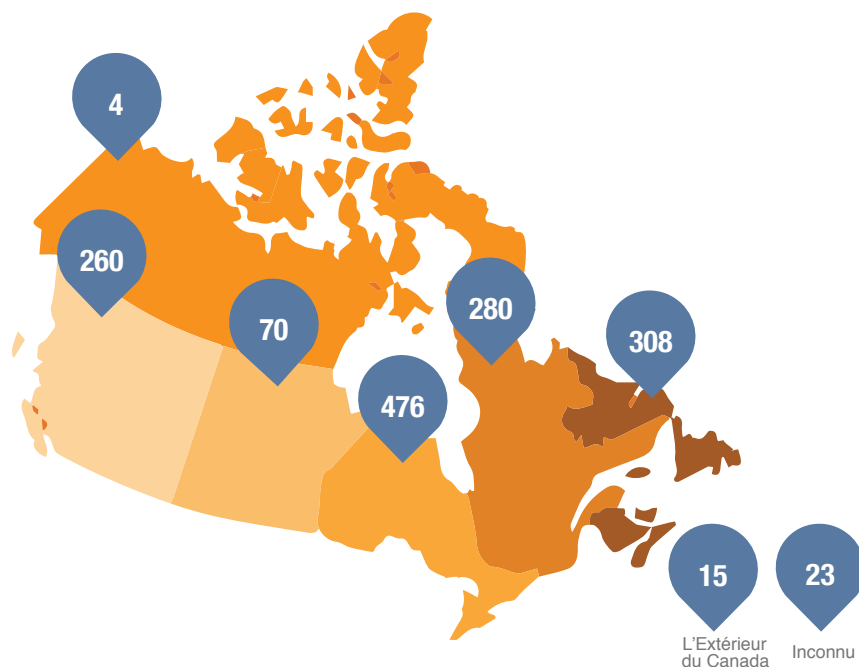
On a **traité**  
**1,820\***  
cas et  
en avons  
**fermé**  
**1,637**

\*Ce qui comprend de nouveaux cas, des cas réexaminés et des cas reportés d'années précédentes.

## Nouveaux cas - Cinq principaux groupes de clients:



## Nouveaux cas par région:



## Moyens de communications



# Enquêtes systémiques

## Enquête sur la transition à la vie civile

Au début de l'année 2014, le Bureau a lancé sa première enquête conjointe avec le bureau de l'Ombudsman des vétérans au sujet de la transition vers la vie civile des membres des Forces armées canadiennes et de l'impact du processus sur les familles. Le Bureau voulait s'assurer que les militaires qui quittent l'armée vivent une transition douce et rapide vers la vie civile.

La transition des militaires malades et blessés vers la vie civile a fait l'objet d'un chapitre dans le *Rapport du vérificateur général du Canada – automne 2012*. Le rapport conclut notamment que les militaires et les anciens combattants, ainsi que les employés ministériels chargés d'évaluer et de gérer la prestation des services et avantages sociaux, trouvaient que le processus de transition est long et complexe et qu'il est difficile de s'y retrouver.

Les plaintes déposées à notre Bureau et à celui de l'Ombudsman des vétérans appuyaient les conclusions du vérificateur général. De plus, le processus des Forces armées canadiennes et celui d'Anciens Combattants Canada semblaient déconnectés, obligeant les militaires à quitter un processus avant d'entamer l'autre.

Un autre catalyseur de notre enquête a été le grand intérêt démontré récemment par des membres du Parlement dans les affaires de la Défense et des anciens combattants : en 2014, un nombre record de rapports a été publié par divers comités et organisations, notamment le *Rapport du vérificateur général – automne 2014* (chapitre sur la santé mentale des anciens combattants), le rapport du comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes intitulé *La Nouvelle Charte des anciens combattants : Allons de l'avant*, le rapport du Comité permanent de la défense nationale de la Chambre des communes intitulé *Soins offerts aux militaires canadiens malades ou blessés* et le rapport du Sous-comité sénatorial des anciens combattants intitulé *La transition à la vie civile des anciens combattants*.

La phase initiale de cette enquête en plusieurs étapes visait à dresser le portrait du processus de transition des militaires des Forces armées canadiennes, à partir du moment où ils reçoivent le message de libération jusqu'à leur intégration à Anciens Combattants Canada. Les prochaines étapes de l'enquête comprendront ce qui suit :


- Évaluation approfondie du processus et résultats d'une analyse de l'écart entre les capacités actuelles et les besoins;
- Examen et analyse des réactions des ministères aux rapports du Parlement, du Sénat et du vérificateur général en ce qui concerne le processus de transition;
- Examen du processus de transition pour les réservistes;
- Rôle de la famille dans le processus de transition;
- Portrait du Régime d'assurance-revenu militaire, du Programme de réadaptation d'Anciens Combattants Canada et du Programme de réadaptation professionnelle pour les militaires en service actif de la Défense nationale;
- Examen du rôle et de l'impact des tiers fournisseurs de services dans le processus de transition;
- Examen et analyse de l'ensemble des lois et règlements actuellement en vigueur en ce qui concerne l'ensemble des programmes d'avantages sociaux et services offerts aux militaires et aux anciens combattants, ainsi qu'aux autres bénéficiaires désignés.

L'enquête se déroulera au cours du prochain exercice et plusieurs brefs rapports/analyses seront publiés tout au long de l'examen.

## Priorité d'embauche des membres des Forces armées canadiennes malades et blessés

Le 4 mars 2014, le Parlement a déposé le projet de loi C-27 – Loi modifiant la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. L'un des objectifs de ce projet de loi est de donner un statut prioritaire aux membres des Forces armées canadiennes malades ou blessés qui postulent un emploi dans la fonction publique. L'un des aspects clés du projet de loi est la nécessité de désigner une organisation de la fonction publique chargée de déterminer si l'état de santé d'un militaire est dû à son service.

Après un examen exhaustif du projet de loi C-27, notre Bureau a décidé de faire sa propre analyse et de donner son point de vue sur la question essentielle du choix de l'organisation chargée de déterminer si la libération médicale d'un militaire est attribuable ou non au service militaire.



*« Je voulais prendre le temps de vous remercier, ainsi que votre Bureau, pour votre disponibilité envers notre communauté. En tant que vice-président [d'un centre de ressources pour les familles des militaires], [vétérant], conjoint de militaire et ancien membre du personnel de SSBSO [soutien social aux blessés de stress opérationnel], je peux affirmer que le travail accompli par le Bureau de l'Ombudsman des FC contribue à changer les choses. J'ai profité et j'ai incité d'autres personnes à profiter de votre soutien et j'ai vu les changements que ce bureau peut apporter. »*

*~ Un membre de longue date de la communauté de la Défense*



« Un nouveau Processus de consultation des familles des militaires est maintenant en place pour aider les Forces armées canadiennes (FAC) à mieux servir les familles des militaires. Les Services aux familles des militaires, une division Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, a créé le Processus de consultation des familles des militaires afin de favoriser et d'améliorer les discussions avec les familles quant aux difficultés qu'elles rencontrent. Le Processus de consultation des familles des militaires est une réponse directe aux rapports publiés en 2013 par l'Ombudsman des Forces armées canadiennes et le chef – Service d'examen. »

~ Bulletin du  
chef – Personnel militaire,  
mars 2015



Plus particulièrement, nous nous sommes intéressés aux trois intervenants organisationnels – la Commission de la fonction publique, Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes – et avons appuyé notre décision sur les hypothèses fondamentales suivantes :

- Les membres libérés des Forces armées canadiennes ne devraient pas être désavantagés;
- Le point d'entrée dans le processus d'administration des priorités devrait être aussi simple et rapide que possible;
- Les mécanismes administratifs mis en place dans la foulée du projet de loi C27 devraient être à la fois efficaces et économiques.

Dans l'ensemble, notre analyse démontre que les Forces armées canadiennes sont les mieux placées pour déterminer si une libération médicale est attribuable au service. Les Forces armées canadiennes ont l'expertise pour faire cette détermination, elles contrôlent les éléments de preuve (dossiers personnels et médicaux), elles s'occupent déjà d'inscrire certains militaires au programme d'embauches prioritaires et elles ont déjà un système en place pour faire cette détermination, dans le cas des réservistes. Mais surtout, les Forces armées canadiennes sont en mesure de prendre ces décisions plus rapidement (c.-à-d. au moment de la libération du militaire) et ainsi d'offrir aux militaires libérés l'accès le plus rapide aux emplois dans la fonction publique, ce qui constitue l'avantage principal visé par le projet de loi C-27.

Ultimement, en confiant cette responsabilité aux Forces armées canadiennes, on favorise une transition simple et ininterrompue pour les ex-membres des Forces armées canadiennes malades ou blessés à cause du service militaire.

En février 2015, des fonctionnaires de notre Bureau, de l'Ombudsman des vétérans et de la Commission de la fonction publique ont témoigné devant le Sous-comité sénatorial des anciens combattants pendant l'étape du rapport du projet de loi C-27, afin de discuter de nos constatations. Même si l'intérêt des sénateurs est encourageant, notre Bureau demeure préoccupé par la position opposée adoptée par Anciens Combattants Canada et les Forces armées canadiennes. Nous continuerons de surveiller la mise en œuvre de ce projet de loi et de promouvoir ce que nous croyons être le processus le plus efficace, efficient et simple.

## Commissions d'enquête – Pleins feux sur les familles

Au cours des dix dernières années, notre Bureau a suivi et commenté les enjeux liés à la façon dont les Forces armées canadiennes interagissent avec les familles des militaires durant le processus de commission d'enquête.

Bien que des progrès aient été accomplis, les commissions d'enquête demeurent un processus militaire difficile à comprendre pour bien des familles. Parfois, la dimension humaine se perd dans un processus conçu pour recueillir des faits et non faire participer les familles. Ainsi, le processus de commission d'enquête actuel semble insuffisant pour les familles qui cherchent des réponses en même temps qu'elles composent avec le décès ou les blessures sérieuses d'un être aimé.

À cette fin, notre Bureau a rédigé un bref rapport à l'intention du ministre de la Défense nationale, dans lequel il recommande qu'un poste de coordonnateur des familles soit créé pour une période d'essai d'un an, afin de contribuer à la détermination des besoins des familles et de méthodes de communication et de liaison efficaces. Nous avons aussi recommandé que le titulaire du poste coordonne les exigences entre le Chef – Services d'examen et le Directeur – Soutien aux familles des militaires (ou tout autre intervenant clé) afin de déterminer les exigences de façon holistique, du point de vue des familles et de leurs besoins.


Notre Bureau s'est engagé à travailler en collaboration avec le Ministère en fournissant les ressources nécessaires pour mener à bien cette initiative. Cette recommandation nous aiderait à faire en sorte que le Ministère soit mieux outillé pour améliorer l'inclusion des familles dans le processus des commissions d'enquête.

Nous sommes heureux que les Forces canadiennes aient apporté des changements significatifs pour améliorer le processus et que le chef d'état-major de la Défense ait accepté notre recommandation finale. Nous ferons le point à différentes reprises au cours de l'année financière 2015-2016 au sujet de cette prochaine phase de l'enquête.

## Enquête sur l'incident de 1974 impliquant des cadets à la Base de Forces canadiennes Valcartier

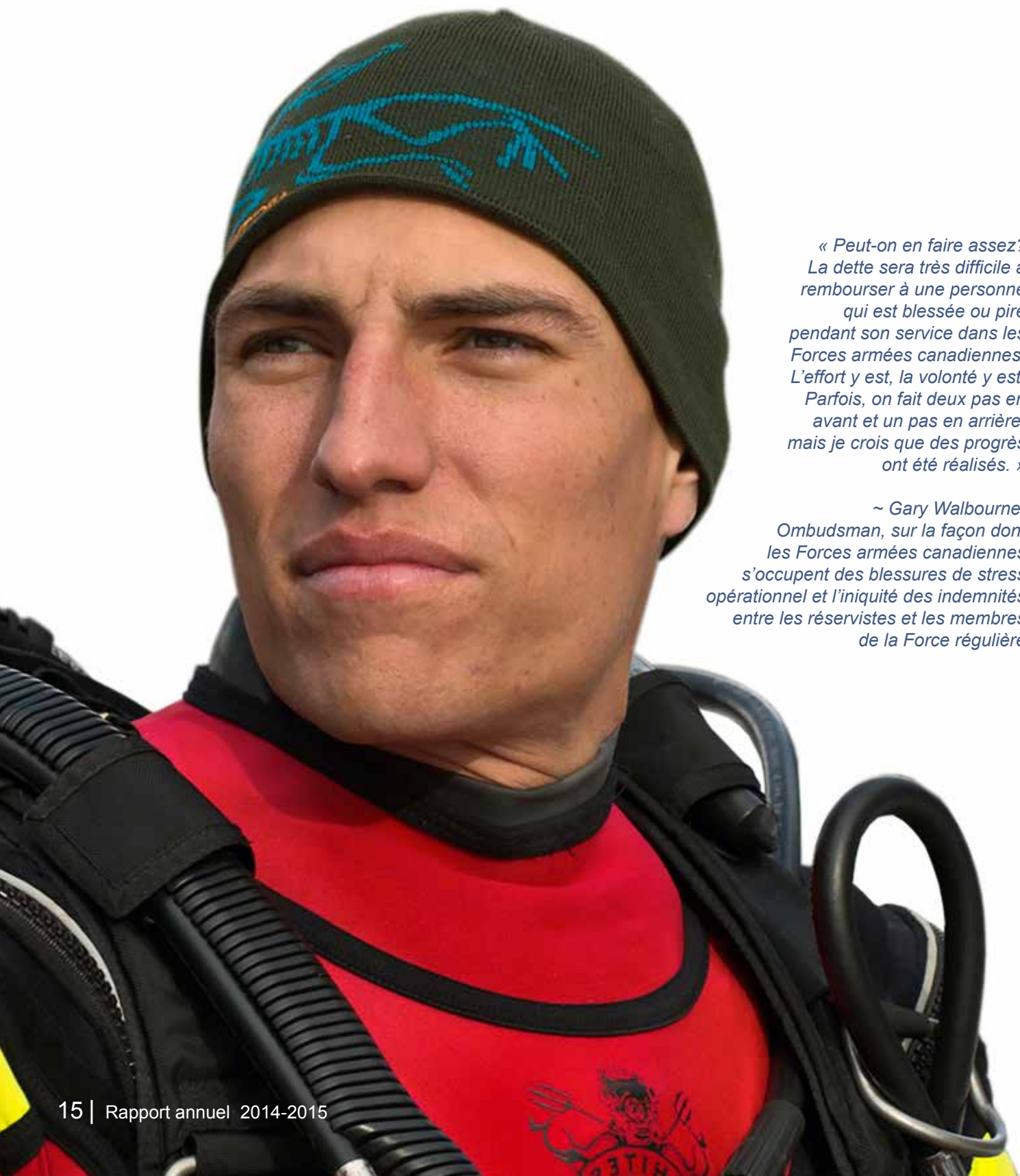
Le 30 juillet 1974, au camp de cadets de la Base des Forces canadiennes Valcartier, des membres des Forces armées canadiennes ont fait une démonstration devant plus de 130 cadets sur la sécurité liée aux explosifs militaires. Pendant cette démonstration, le personnel a permis aux cadets de manipuler ce qu'ils croyaient être des grenades non actives. Un cadet a demandé et obtenu la permission d'en dégoupiller une. Après quelques secondes, la grenade a explosé, tuant six cadets et blessant plus de 50 personnes (cadets, instructeurs et militaires). Des enquêtes administratives et criminelles ont eu lieu après l'incident.

Quarante ans plus tard, le Bureau a reçu 58 plaintes de cadets, membres des familles et militaires des FAC touchés par l'incident. Les préoccupations concernaient les soins à long terme en santé physique et mentale requis pour les personnes touchées par l'explosion, ainsi que l'iniquité perçue entre les services et avantages sociaux offerts aux militaires des Forces armées canadiennes et aux cadets.

A young woman with brown hair tied back in a bun, wearing a blue military-style cap and jacket. The cap features a circular emblem with a crown and other symbols. She is looking off to the left with a neutral expression.

*« Je sais que les gens, ceux qui militent pour cela depuis un certain temps [...], seront très heureux de savoir qu'on en est à cette étape. Nous espérons que votre bureau mènera une enquête complète, et nous serions ravis de collaborer par tous les moyens possibles, mais je pense que ce sont vraiment d'excellentes nouvelles [...] »*

*~ Jack Harris, critique du NPD en matière de Défense, au sujet de l'enquête du Bureau sur l'incident de 1974 impliquant des cadets à Valcartier*



*« Peut-on en faire assez?  
La dette sera très difficile à  
rembourser à une personne  
qui est blessée ou pire  
pendant son service dans les  
Forces armées canadiennes.  
L'effort y est, la volonté y est.  
Parfois, on fait deux pas en  
avant et un pas en arrière,  
mais je crois que des progrès  
ont été réalisés. »*

*~ Gary Walbourne,  
Ombudsman, sur la façon dont  
les Forces armées canadiennes  
s'occupent des blessures de stress  
opérationnel et l'iniquité des indemnités  
entre les réservistes et les membres  
de la Force régulière*

Le mandat du Bureau mentionne qu'il n'est pas permis à l'Ombudsman d'enquêter sur des situations ou plaintes antérieures au 15 juin 1998 (date de la mise en œuvre du Bureau). Puisque cet incident est survenu il y a 40 ans, le Bureau a demandé au Ministre et obtenu la permission d'enquêter. Cette enquête a été lancée officiellement à l'été 2014, dans le but de déterminer si les 130 cadets (et les familles des six victimes de l'explosion) ont reçu un traitement équitable de la part du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes dans la foulée de l'incident.

Nous en sommes à l'analyse finale des faits du dossier et nous devrions publier nos conclusions cet été. De plus, nous nous attendons à ce que les résultats de l'enquête mènent à des recherches continues et à des collaborations futures quant aux soins et services offerts aux plus jeunes membres de la communauté de la Défense.

## Examen du processus d'approbation des indemnités de la Force de réserve

Au cours du dernier exercice, le Bureau a lancé une enquête sur les indemnités de la Force de réserve – un avantage offert aux réservistes malades ou blessés à cause du service.

Les enquêtes antérieures menées par le Bureau sur les soins aux Réservistes et le bien-être de ces derniers ont révélé des problèmes majeurs quant à l'admissibilité des réservistes malades et blessés, ainsi que de nombreux problèmes concernant les indemnités de la Force de réserve et la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*. À la suite de ces enquêtes, notre Bureau a aussi constaté une augmentation du nombre de plaintes directement liées aux indemnités de la Force de réserve.

Le but de cette enquête est d'identifier les lacunes du processus d'indemnisation et de déterminer le niveau de connaissance et de sensibilisation des réservistes quant à leurs droits relatifs aux indemnités de la Force de Réserve et à la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*.

L'équipe d'enquêteurs a mené près de 50 entrevues et complète actuellement les dernières étapes de son analyse. Les résultats devraient être publiés à l'été 2015.

# Traumatismes liés au stress opérationnel et Force de Réserve

Le Bureau a effectué plusieurs enquêtes sur les blessures de stress opérationnel ainsi que sur la Force de réserve. Cependant, ces examens s'intéressaient exclusivement aux membres de la Force régulière ou aux Réservistes en service au Canada. À la suite d'enjeux et de préoccupations soulevés au cours de ces enquêtes, le Bureau a décidé de s'intéresser aux blessures de stress opérationnel du point de vue de la Force de réserve. La Réserve a offert une contribution considérable durant la guerre en Afghanistan et la prévalence des blessures de stress opérationnel demeurera un enjeu. Cela est particulièrement vrai en raison du fait que les symptômes de stress opérationnel n'apparaissent pas toujours immédiatement. Cette latence, combinée aux lacunes connues concernant le suivi post-déploiement, exige qu'on étudie le soutien offert aux réservistes souffrant de blessures de stress opérationnel.

Le but de cette enquête était d'évaluer cinq sujets liés aux soins et traitements offerts aux réservistes souffrant de troubles de stress post-traumatique ou d'autres blessures de stress opérationnel. Plus précisément, le Bureau voulait :

- Déterminer et clarifier les soins auxquels ont droit les réservistes;
- Évaluer les niveaux de connaissance et de sensibilisation parmi les réservistes;
- Déterminer la capacité des Forces armées canadiennes à offrir aux réservistes les programmes déjà en place concernant les blessures de stress opérationnel;
- Déterminer la présence d'obstacles pouvant dissuader les réservistes de demander des soins et du soutien et, le cas échéant, la nature de ces obstacles;
- Examiner le rôle et les responsabilités des dirigeants concernant la communication et la diffusion de l'information ainsi que l'éducation et le soutien offert aux personnes sous leur commandement.

L'équipe d'enquêteurs a réalisé plus de 160 entrevues et, en date du présent rapport, en est aux étapes finales de son analyse. Les résultats devraient être publiés à l'été 2015.

# Possibilité d'offrir des évaluations de santé périodiques à tous les membres de la Première Réserve, peu importe leur classe de service

Les rapports publiés par le Bureau en 2008 et en 2012 au sujet du traitement des réservistes blessés ont soulevé des préoccupations au sujet du fait que les évaluations de santé périodiques des réservistes n'étaient pas effectuées de façon cohérente. On y recommandait que les mêmes normes que la Force régulière soient appliquées pour les membres de la Force de réserve. Bien que le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes aient pour objectif de faire passer des évaluations de santé périodiques à tous les membres de la Première Réserve, la portée des exigences en matière de ressources (argent, temps et personnel) demeure vague.

La Direction – Réserve des services de santé (Dir Rés Svc S) est l'organisation chargée de fournir un leadership fonctionnel, une capacité de planification et du soutien aux éléments de la Réserve des Forces armées canadiennes, en plus de conseiller le médecin général sur les questions de santé des réservistes. Cependant, elle n'a pas la capacité de mener une étude visant à déterminer l'investissement requis pour offrir des évaluations de santé périodiques à tous les membres de la Première Réserve. Ayant noté cette contrainte, l'Ombudsman a suggéré un partenariat à la Dir Rés Svc S pour réaliser l'étude sur les évaluations de santé périodiques. L'étude a débuté en septembre 2014. Il s'agit de la première fois que le Bureau de l'Ombudsman collabore avec une organisation de la Défense. Le rapport sera publié conjointement par le Médecin général et l'Ombudsman au début de la prochaine année financière.

## Nos succès sont vos succès

Un militaire souffrant de troubles de stress post-traumatique a demandé une libération volontaire parce qu'il était supposément victime de harcèlement au travail. Il a ensuite changé d'avis, car il lui manquait un an pour atteindre le cap des vingt années de service et être admissible à une rente immédiate.

Après avoir constaté qu'il devrait retourner au lieu de travail où le harcèlement allégué avait eu lieu, le militaire a décidé de poursuivre le processus de libération.

Un membre de la famille du militaire a communiqué avec notre Bureau 48 heures avant la date de libération pour voir si d'autres options s'offraient au militaire.

Après avoir reçu le consentement écrit du militaire, un enquêteur de l'Ombudsman a parlé à l'équipe médicale du militaire, ainsi qu'à son gestionnaire des carrières et au Directeur général – Carrières militaires. L'enquêteur a coordonné un examen holistique de la situation du militaire et des facteurs atténuants.

Grâce à l'intervention du bureau de l'Ombudsman, la libération volontaire du militaire a été évitée et il a obtenu une mutation acceptable où il a pu effectuer sa dernière année de service.



*« Ma position a toujours été qu'un soldat est un soldat : quand on met l'uniforme, on est au service du Canada. Et quand on est blessé pendant qu'on porte l'uniforme, en servant le Canada, on devrait être traité en soldat. »*

*~ Gary Walbourne, ombudsman, sur les iniquités quant aux soins offerts aux membres de la Force de réserve en comparaison avec ceux offerts aux membres de la Force régulière*



# Vérification du rendement par le Bureau du vérificateur général

Une vérification du rendement du Bureau a été effectuée par le vérificateur du Canada pour la période s'étalant de février 2009 à août 2014. Cette période couvre le mandat de cinq ans de l'Ombudsman précédent et la période de transition de quatre mois pour l'entrée en poste de l'Ombudsman actuel.

Le but premier de la vérification était de déterminer si les contrôles administratifs et mécanismes de vérification internes du Bureau de l'Ombudsman sont suffisants. Dès le début de son mandat en avril 2014, l'Ombudsman a réalisé une analyse des lacunes du système de contrôles internes de son Bureau et s'affaire actuellement à renforcer et/ou raffiner ces contrôles, au besoin. Par ailleurs, l'Ombudsman travaille actuellement avec des dirigeants supérieurs du ministère de la Défense pour définir les mécanismes qui assureront l'utilisation appropriée par l'Ombudsman des pouvoirs qui lui sont conférés, sans toutefois compromettre l'indépendance opérationnelle du Bureau. Les résultats de cette vérification devraient être publiés au printemps 2015.

# Prise de contact avec les clients potentiels et les intervenants

Dans le cadre des activités continues de prise de contact menées par le Bureau, lesquels visent à sensibiliser et éduquer la communauté de la Défense quant au rôle et au mandat de l'Ombudsman, l'Ombudsman et son personnel ont visité un certain nombre d'installations militaires partout au pays, sont entrés en contact avec leurs clients potentiels lors d'activités militaires et ministérielles et ont communiqué avec un grand nombre de dirigeants militaires et civils, d'intervenants et d'organisations connexes. Ces contacts ont aussi permis à l'Ombudsman et son équipe d'avoir une meilleure idée des enjeux et difficultés auxquels font face les membres de la communauté de la Défense.

## Visite d'installations militaires

Le Bureau de l'Ombudsman s'est engagé à établir des liens directs avec ses clients potentiels là où ils vivent et travaillent. Dans cette veine, l'Ombudsman et son équipe se rendent régulièrement dans les bases et escadres des Forces armées canadiennes pour rencontrer les dirigeants supérieurs, militaires du rang de tous les grades et groupes professionnels, membres des familles, prestataires de soins de santé, aumôniers, travailleurs sociaux et employés civils. Ces séances visent à transmettre des renseignements sur les services offerts par le Bureau, à discuter des enjeux importants et d'entendre les plaintes.

En 2014-2015, l'Ombudsman et son personnel ont visité un certain nombre de bases des Forces canadiennes (BFC), où ils ont rencontré plus de 1 200 clients potentiels et intervenants :

- 15e Escadre/BFC Moose Jaw (Saskatchewan), du 2 au 6 février 2015;
- Forces maritimes de l'Atlantique/BFC Halifax (Nouvelle-Écosse), du 2 au 4 mars 2015;
- 12e Escadre/BFC Shearwater (Nouvelle-Écosse), les 5 et 6 mars 2015;
- 9e Escadre/BFC Gander (Terre-Neuve), du 16 au 20 mars 2015;
- 5e Escadre/BFC Goose Bay (Labrador), du 22 au 28 mars 2015.

Dans le contexte des enquêtes et des examens, le personnel des Opérations a aussi visité les bases des Forces canadiennes de Valcartier (Québec), Shilo (Manitoba) et Wainwright (Alberta), ainsi que des unités de la Réserve basées à St. John's (Terre-Neuve), Montréal et Québec (Québec), Ottawa (Ontario) ainsi que Calgary et Edmonton (Alberta).

## Interactions avec nos clients potentiels lors d'activités ministérielles

Au cours de l'AF 2014-2015, le Bureau de l'Ombudsman a participé à de nombreuses activités partout au pays pour rencontrer ses clients potentiels et augmenter la visibilité de l'organisation.



Aimeriez-vous qu'une personne du Bureau de l'Ombudsman Office s'adresse à votre groupe/organisation?

Envoyer les détails de votre demande par courriel à :  
[ombudsman-communications@forces.gc.ca](mailto:ombudsman-communications@forces.gc.ca)  
ou appelez au 1-888-828-3626.

Voici quelques exemples :

- Participation à deux événements nationaux au Quartier général de la Défense à Ottawa (Ontario), où nous avons rencontré plus de 200 clients potentiels.
- Participation à trois activités à l'appui des familles de militaires, notamment la 4<sup>e</sup> journée annuelle d'appréciation de la famille de la communauté de la Défense, à Ottawa (Ontario). En tout, nous avons rencontré environ 1 700 clients potentiels – en majorité des militaires et des membres de leur famille.
- Participation à cinq campagnes de sensibilisation à l'intention des Réservistes dans différentes provinces (Nouveau-Brunswick, Québec et Ontario), où nous avons rencontré plus de 1 500 réservistes.
- Kiosque d'exposition à l'hôpital Montfort d'Ottawa (Ontario), où nous avons rencontré plus de 150 clients potentiels.
- Exposé devant 38 employés civils lors de deux séances d'orientation pour les employés civils de la Défense nationale, à Ottawa (Ontario).
- Exposés devant plus de 100 militaires lors de cours de leadership, notamment à Saint-Jean (Québec), Winnipeg (Manitoba), Kingston (Ontario) et Halifax (Nouvelle-Écosse).

## Changement positif : régime d'assurance mutilation par accident

Le 7 décembre 2012, quatre ans après la publication par notre Bureau de son rapport d'enquête systémique sur le traitement des réservistes blessés, le gouvernement du Canada a annoncé la modification du *régime d'assurance mutilation par accident* (RAMA) pour tous les membres de la Première Réserve. Cette modification découlait des recommandations du Bureau dans son rapport d'enquête systémique.

Dans le rapport de 2008 le Bureau indiquait que certains réservistes allaient recevoir seulement 40 % du montant de l'indemnisation prévue en cas de mutilation accidentelle pour leurs homologues de la Force régulière, un cas flagrant d'iniquité quant aux avantages offerts aux réservistes. L'Ombudsman a exprimé clairement au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes que la valeur d'une jambe, d'un bras ou d'un œil devrait être la même pour tous les membres des Forces canadiennes, peu importe leur classe de service.

Le Bureau a recommandé la modification du RAMA rétroactivement à la date de son entrée en vigueur (le 13 février 2003) afin que tous les militaires reçoivent la même indemnité pour la même blessure. Même si la modification n'était pas rétroactive, le Bureau a accueilli avec enthousiasme les changements annoncés en 2012.

Grâce aux travaux récents effectués par un enquêteur de l'Ombudsman, le Bureau a eu le plaisir de voir l'écart éliminé pour deux réservistes qui, au départ, n'avaient pas droit à l'indemnité prévue après modification du régime.

« Son contenu reflète le professionnalisme et l'objectivité de votre équipe et les résultats nous aideront à réaliser notre objectif qui est de poursuivre l'amélioration du processus des [commissions d'enquête] et des autres processus des FAC. [...] Je suis d'accord avec votre recommandation comme quoi il faut déterminer les besoins d'information des familles et appliquer des méthodes de communication et de liaison efficaces avec elles. Par ailleurs, j'accepte votre offre de fournir un membre de votre équipe pour nous aider à atteindre ce but. »

~ Le général T.J. Lawson, chef d'état-major de la Défense, réagit au rapport du Bureau sur les commissions d'enquête



# Favoriser les relations avec les dirigeants, intervenants et d'autres ombudsmans

Afin de favoriser et d'entretenir de bonnes relations de travail, l'Ombudsman rencontre souvent des dirigeants militaires et civils pour discuter d'enjeux importants et de préoccupations soulevées par ses clients. Au cours de la dernière année, l'Ombudsman et d'autres membres de son personnel ont régulièrement assisté à des réunions avec des représentants clés de la Défense, y compris le ministre de la Défense nationale, le chef d'état-major de la défense, le chef du personnel militaire et d'autres dirigeants supérieurs de l'organisation.

Le Bureau a aussi entretenu des relations avec des parlementaires en faisant des comptes rendus sur des enjeux clés et en témoignant devant des comités. Plus particulièrement, en mai 2014, l'Ombudsman a témoigné devant le Comité permanent de la Défense nationale pour discuter de son mandat en tant qu'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes. En février 2015, il a aussi été appelé à témoigner devant le Sous-comité sénatorial des anciens combattants pour discuter de l'analyse par le Bureau du projet de loi C-27 : *Loi modifiant la Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.

En plus de ces deux rencontres, l'Ombudsman et son personnel ont participé à deux conférences clés au cours de la dernière année. Il s'agit du forum True Patriot Love, à l'appui des familles des militaires, et du 5e Forum annuel de recherche sur la santé des militaires et des vétérans tenu en 2014. Ce dernier événement, étalé sur deux jours, comprenait plus de 165 exposés sur les thèmes suivants : la santé mentale et la réadaptation; la santé physique et la réadaptation; la santé sociale et le bien-être; la santé professionnelle; les nouvelles technologies liées à la santé; la transition de la vie militaire à la vie civile.

Tout récemment, l'Ombudsman a participé à une discussion en table ronde organisée par l'Institut de la Conférence des associations de la défense qui portait sur les améliorations à la Nouvelle Charte des anciens combattants et le succès de la transition de la vie militaire à la vie civile. L'Ombudsman, l'Ombudsman des vétérans et les membres de l'Institut ont discuté entre autres de la nécessité de simplifier le processus de transition afin qu'il soit sans heurt et que les vétérans reçoivent les consignes requises pour avoir accès aux services offerts. L'auditoire comptait environ 50 membres de la communauté de la Défense et des anciens combattants (des secteurs public et privé), ainsi que des groupes de soins de santé et d'autres bureaux de surveillance indépendants.

## Prises de contact à l'international

Le Bureau participe à des événements internationaux et rencontre souvent des ombudsmans d'autres pays dans le but de faire avancer les enjeux liés à l'équité et aux droits de la personne pour les membres de forces armées – un secteur dans lequel le Canada est considéré comme un chef de file mondial. Par le passé, le Bureau a donné des conseils à des représentants d'Afrique du Sud qui voulaient mettre en place un bureau de l'ombudsman pour les membres de leurs forces armées. Il a aussi apporté son expertise lors de conférences internationales en Allemagne et en Autriche.

Au cours de cette dernière année fiscale, l'Ombudsman a rencontré l'inspecteur général de la Force de défense australienne, qui voulait en savoir plus sur le rôle du Bureau sur des sujet tels que les enjeux juridiques militaires contemporains, le redressement de griefs, les processus internes, le suivi des enjeux, les mécanismes de production de rapports, etc.

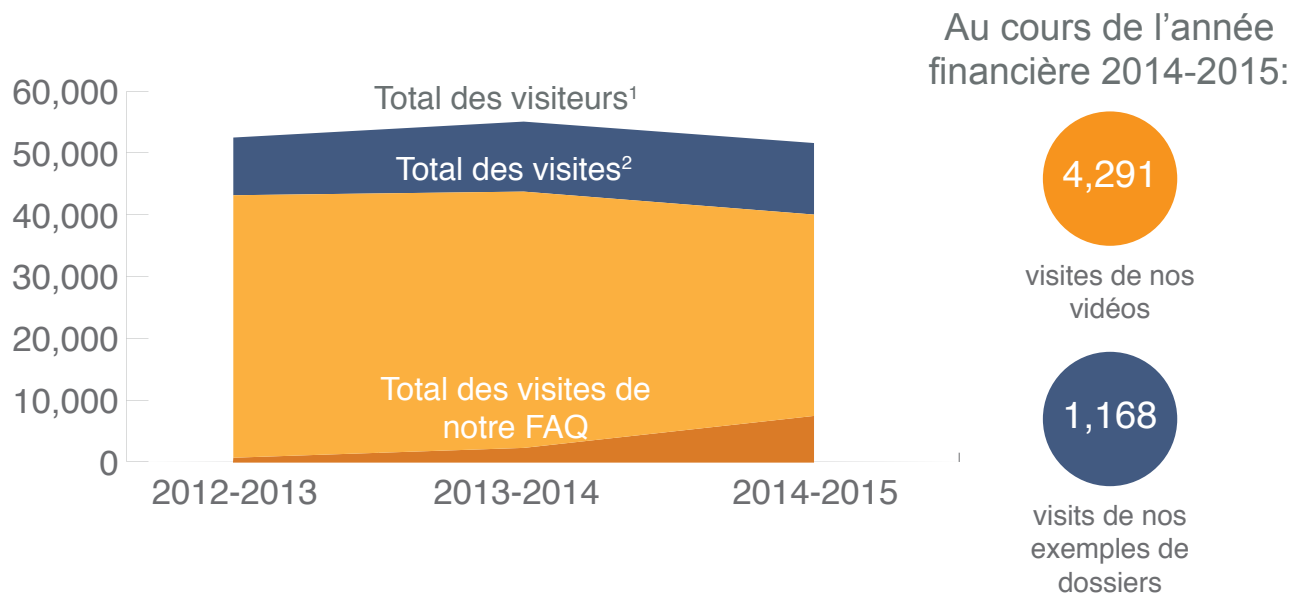
## Prises de contact en ligne

Il est essentiel que nos clients potentiels puissent jouir d'un accès facile et sans entrave au Bureau et qu'ils puissent se faire entendre sans nécessairement nous parler directement. En prenant contact avec la communauté de la Défense à travers son site Web et les médias sociaux, notre Bureau rend l'information disponible en tout temps, écoute activement les personnes et s'assure que les services de l'Ombudsman répondent à leurs besoins.

Au cours de la dernière année, le Bureau a poursuivi ses efforts pour rendre son site Web plus dynamique, facile d'utilisation et éducatif. La Foire aux questions (FAQ) du site Web est constamment parmi les cinq pages les plus visitées. La page Exemples de dossiers attire elle aussi beaucoup l'attention. Le plus récent ajout au site Web, soit les vidéos éducatives, s'avère un outil de communication populaire que nous devrions étendre en 2015-2016.

Le Bureau a lancé son compte Twitter en mai 2013. Au cours de l'année financière 2014 2015, le nombre d'abonnés a augmenté de 58 %. Le Bureau a aussi triplé son activité sur Twitter, que ce soit en publiant des gazouillis originaux, en partageant des gazouillis ou en répondant directement à des gazouillis.

# Tendances du site Web



# Tendances du compte Twitter

	Impressions <sup>3</sup>
S'adressant aux membres de l'@ARC_RCAF à la 12e Escadre #Shearwater #FAC pic. <a href="https://twitter.com/l77qaF0MRI">twitter.com/l77qaF0MRI</a>	404
Ombudsman examine la meilleure façon de soutenir nos #AnciensCombattants aujourd'hui @CDAInstitute table ronde avec @OmbudVeterans	324
Le Lgén Millar, CPM, parle de notre grand rapport sur les #MilFams au #TPLsymposium ce matin. <a href="http://bit.ly/1rHuh5j">bit.ly/1rHuh5j</a>	246
Les membres malades ou blessés des #FAC et les #AnciensCombattants – consultez Sans limites <a href="http://bit.ly/1aeOSbU">bit.ly/1aeOSbU</a>	241
Avec le @MFRNCNR pour célébrer les #famillesmilitaires & leurs héros militaires des #FAC. #Journéenationaledelelenfant <a href="http://bit.ly/1uhncKp">bit.ly/1uhncKp</a>	206

<sup>1</sup> Nombre de personnes ayant visité notre site Web

<sup>2</sup> Nombre de fois où des personnes ont visité notre site Web

<sup>3</sup> Nombre de fois où des utilisateurs ont vu le gazouillis sur Twitter





## Nos succès sont vos succès

Un réserviste en service de classe A a été blessé quand un autobus transportant des membres de son unité aux cérémonies du jour du Souvenir a été impliqué dans un accident. Les blessures du militaire ont entraîné la perte d'une jambe. Comme il était en service au moment de l'accident, il était assuré et a reçu 50 000 \$ du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) pour la perte d'un membre.

Moins de quatre semaines après l'accident, un changement au Régime d'assurance mutilation par accident est entré en vigueur, donnant aux réservistes la même couverture que les membres de la Force régulière pour la perte d'un membre. Le nouveau montant auquel tous les membres des Forces armées canadiennes ont droit est 125 000 \$.

Un enquêteur a été affecté au dossier afin de déterminer si le militaire avait reçu un traitement équitable quant à l'indemnisation reçue. L'enquête a permis de déterminer que le militaire avait reçu un traitement équitable puisqu'il a reçu l'indemnisation prévue pour sa blessure au moment où celle-ci est survenue.

Toutefois, après avoir considéré les possibilités d'iniquité dans la présente situation, l'enquêteur a fouillé davantage et a découvert que depuis 2003, seulement quatre réservistes avaient demandé une indemnisation à la suite d'une amputation. De ces cas, seulement deux auraient été affectés par l'iniquité de la couverture avant décembre 2012. L'enquêteur a fait part de cette information aux autorités concernées au Ministère, afin d'explorer la possibilité d'offrir un paiement à titre gracieux à ces membres afin de rétablir l'équité dans leur cas.

Fait encourageant, le Ministère a accepté d'étudier la question. En fin de compte, on a informé l'enquêteur que le chef d'état-major de la Défense avait autorisé un paiement de 75 000 \$ à chaque réserviste, dont celui qui avait contacté notre Bureau.

# Priorités organisationnelles et initiatives

S'alignant avec les priorités ministérielles pour 2013-2017 en ce qui concerne le renforcement de l'équipe de la Défense et la capacité financière de la Défense, l'Ombudsman continuera d'offrir des services de qualité à la communauté de la Défense et à dépenser judicieusement l'argent des contribuables canadiens. En 2015-2016, le Bureau se concentrera sur quatre secteurs clés.

## Engager la communauté de la Défense

Dans le but de s'acquitter de ses responsabilités entièrement et efficacement, le Bureau doit s'assurer que tous les membres de la communauté de la Défense connaissent et comprennent son mandat et son rôle au sein du Ministère et des Forces armées canadiennes. Cela dit, la sensibilisation n'est qu'un aspect de notre capacité à aider la communauté de la Défense – les clients potentiels doivent aussi jouir d'un accès facile au Bureau. En prenant contact régulièrement avec les clients potentiels là où ils vivent et travaillent, le Bureau de l'Ombudsman peut les écouter activement et s'assurer que les services qu'il offre répondent à leurs besoins.

En gardant cela à l'esprit, le Bureau continuera de sensibiliser la communauté sur le rôle et le mandat de l'Ombudsman en maximisant les activités d'engagement auprès des intervenants internes et externes clés, notamment en visitant les bases et escadres partout au pays. De plus, le Bureau s'affaira à augmenter sa présence en ligne en améliorant le contenu de son site Web et en étant régulièrement présent dans les médias sociaux.

## Aider et éduquer la communauté de la Défense

Le Bureau compte bâtir sur les succès obtenus en 2014-2015 concernant l'amélioration de sa capacité à être une source directe d'information, de référence et d'éducation, ainsi que l'amélioration

de sa capacité à mener des enquêtes impartiales et fondées sur des faits. Plus particulièrement, le Bureau :

- continuera de miser sur la résolution rapide des plaintes, au plus bas niveau possible (une des priorités demeurera de mener des enquêtes efficaces et en temps opportun sur les cas individuels);
- examinera et améliorera les normes de service afin d'améliorer la qualité des contacts avec le Bureau, notamment en évaluant les cas de façon juste et rapide;
- créera une culture d'apprentissage continu en misant sur le perfectionnement professionnel, notamment la formation, le mentorat et le jumelage.

Cette priorité sera par ailleurs appuyée par la création de programmes de formation et de perfectionnement échelonnés sur plusieurs années qui assureront au personnel actuel d'acquérir les compétences nécessaires pour l'avenir. Ce faisant, le Bureau s'assure de maintenir un bassin de candidats solide et viable pour l'organisation, grâce à une meilleure planification de la relève.

## Prendre des mesures efficaces concernant les enjeux systémiques

En 2015-2016, le Bureau continuera de s'assurer de pouvoir identifier et aborder rapidement les enjeux systémiques qui touchent le Ministère et les Forces armées canadiennes et lancer rapidement des enquêtes systémiques ou des études de cas, et ce, sans affecter les activités quotidiennes.

De surcroît, le Bureau a déjà prévu mener au cours de l'année à venir deux enquêtes systémiques et jusqu'à deux évaluations préliminaires et il élaborera des instructions permanentes d'opération régissant les processus de travail du service des Opérations, notamment en ce qui concerne les enquêtes systémiques

## Optimiser les ressources

La dernière activité prioritaire clé du Bureau en 2015-2016 est de favoriser l'innovation et les améliorations opérationnelles et d'optimiser l'utilisation des ressources. Voici les initiatives prévues:

- Continuer de travailler sur l'Initiative sur la tenue des dossiers du Ministère par l'implantation d'un plan de dossiers final et d'une structure de dépôt ministérielle, sa disposition et la formation continue;
- Maximiser la capacité de publication interne des Communications, développer de nouveaux outils et produits de communication pour contribuer aux objectifs d'éducation de l'organisation;



*« Nous sommes dans une excellente position, car l'ombudsman de la Défense nationale et l'ombudsman des vétérans [...] sont deux défenseurs passionnés. »*

*~ L'honorable Erin O'Toole, ministre des Anciens combattants*

- Développer et implanter un système d’audit de contrôle interne aux Services corporatifs afin d’examiner les dossiers des ressources humaines et des finance;
- Poursuivre la numérisation des processus de travail des Opérations, en vue d’un Bureau sans papier;
- Mettre en place un accord sur les niveaux de service avec le SMA (Ressources humaines civiles) pour améliorer l’efficacité de la dotation et d’autres processus des ressources humaines;
- Mettre à jour le cadre de mesure du rendement du Bureau afin d’évaluer plus précisément le rendement et la pertinence de l’organisation.

# Conseil aviseur de l’Ombudsman

Le Conseil aviseur l’Ombudsman est composé de bénévoles possédant des compétences spécialisées sur les questions d’ordre militaire ainsi que des connaissances détaillées de la fonction d’ombudsman. Le conseil fournit à l’Ombudsman des conseils sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure de l’organisation.

Le Conseil aviseur de l’Ombudsman est composé des personnes suivantes :

- **Le Colonel John Conrad** est un auteur, un conférencier et un commandant de brigade de la Réserve dans la 3e Division du Canada (région de l’Ouest). Il compte 32 ans d’expérience au sein de la Force régulière et de la Réserve des Forces armées canadiennes. En 2006, il était le commandant du Bataillon de logistique canadien, unité responsable de soutenir la Force opérationnelle canadienne dans le sud de l’Afghanistan.
- **Le lieutenant-colonel Leslie Dawson** occupe le poste de Directrice – Services de l’aumônerie à Ottawa. Depuis son enrôlement dans les Forces armées canadiennes en 1989, elle a occupé de nombreux postes d’aumônier, notamment coordonnatrice des activités de la chapelle, aumônier de l’unité, aumônier de la base, aumônier de la brigade et aumônier de la formation..
- **Le capitaine de corvette Deborah-Lynn Gates** a grandi sur la côte est de la Nouvelle-Écosse et elle a servi dans les Forces armées canadiennes – dans la Réserve et dans la Force régulière – depuis la fin des années 1980. Elle occupe actuellement la double fonction de commandant du Quartier général de la flotte canadienne de l’Atlantique et officier de la logistique du 5e Groupe des opérations maritimes.

- **Madame Sharon Gosling** a servi dans les Forces armées canadiennes pendant plus de 27 années avant de prendre sa retraite au grade d'adjudant-chef. Depuis 2008, elle a fourni des services d'administration et de soutien aux militaires malades et blessés, d'abord à titre d'officier responsable de la Liste des effectifs du personnel non disponible, puis comme gestionnaire des services aux centres intégrés de soutien du personnel à Cold Lake (Alberta) et à Comox (Colombie Britannique).
- **Madame Gaynor Jackson** est directrice administrative du Centre de ressources pour les familles des militaires d'Esquimalt. Elle a exercé divers rôles au sein de l'organisation pendant les 24 dernières années, notamment travailleuse sociale de première ligne, agente de développement communautaire, agente d'éducation, agente de financement et administratrice.
- **Le capitaine de vaisseau (retraité) Kimberly Kubeck** est entrée en fonction au NCSM DONNACONA en 1980 et a reçu son brevet d'officier en 1989. Durant sa carrière, elle a occupé divers postes, il notamment été détaché à l'État-major de la Force maritime à la suite des événements du 11 septembre 2001. En juin 2011, elle a été nommée au poste de Directeur – Réserves au Quartier général de la Défense nationale à Ottawa et conseillère régionale de la Réserve navale pour la région de l'Est. Après plus de 32 années de service, le Capv Kubeck a pris sa retraite en janvier 2013.
- Le 24 février 2004, **M. Howard Sapers** a été nommé enquêteur correctionnel du Canada. Grâce aux emplois qu'il a occupés et au service communautaire, il a acquis beaucoup d'expérience dans le domaine correctionnel et en ce qui concerne la réadaptation des délinquants et la prévention du crime. Il est aussi l'auteur de nombreuses publications et d'articles au sujet du rôle d'ombudsman et des principes qui le régissent.
- **L'adjudant-chef Mike Scarcella** est actuellement l'adjudant-chef de la 17e Escadre. À la suite de son enrôlement dans les Forces armées canadiennes à titre de technicien d'armes (Air) en 1981, l'Adjuc Scarcella a servi dans des bases au Canada et dans le monde entier. Il a notamment été affecté à Baden, en Allemagne en 1987. À la suite de sa promotion au grade d'adjudant-chef en décembre 2006, l'Adjuc Scarcella a effectué un déploiement de six mois à titre d'adjudant-chef de l'élément de soutien du théâtre au Camp Mirage.

## Changement positifs : avantages égaux pour les réservistes

Le 13 mars 2015, le gouvernement du Canada a comblé une lacune dans le programme d'avantages dont jouissent les réservistes blessés durant le service militaire, les mettant sur un pied d'égalité, sur le plan financier, avec les membres de la Force régulière des Forces armées canadiennes. Le changement signifie que l'indemnité minimale pour couvrir la perte de revenus pour les réservistes est presque doublée, passant de 24 300 \$ à plus de 42 000 \$ l'an. Selon les estimations de l'armée, environ 200 réservistes bénéficieront de ce changement à son entrée en vigueur en avril 2015.



(De g. à d.) Mme Andrea Hoffman, major Michel Chauvette, major Heather Collins, M. Gary Walbourne (Ombudsman), capitaine Sundus Shamsi, capitaine Donald Lamb, colonel François Malo (Directeur général – Autorité des griefs des Forces canadiennes) (Photo : USFC[O])

# Mention d'honneur Liz Hoffman

La *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman* pour la résolution de plaintes est une mention élogieuse octroyée chaque année. Elle a pour but de reconnaître les membres des FC, les employés civils et les membres des familles qui font le petit effort supplémentaire et dépassent les attentes en aidant les autres membres de la communauté de la Défense à résoudre un problème difficile ou en apportant des changements positifs et durables au ministère de la Défense et dans les Forces armées canadiennes.

Au cours d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa le 16 octobre 2014, l'Ombudsman a rendu hommage à quatre membres exemplaires de la communauté canadienne de la Défense en leur remettant une mention élogieuse. Le Bureau était heureux de la présence de plusieurs hauts représentants de la Défense, notamment le colonel Doug Butt, Directeur général – Personnel (Air), le colonel François Malo, Directeur général – Autorité des griefs des Forces canadiennes, et le colonel CJJ Mialkowski, Directeur – Disponibilité opérationnelle de l'Armée.

# Lauréats 2014 de la *Mention d'honneur Liz Hoffman*

## Major Michel Chauvette

Dans ses fonctions d'analyste des griefs avec l'Autorité des griefs des Forces canadiennes, le major Chauvette a démontré son désir d'aller bien au-delà de ses obligations professionnelles normales quand un membre des Forces armées canadiennes a été forcé de rembourser un supposé paiement en trop à la suite de changements rétroactifs à la politique de rémunération. Le major Chauvette a détecté une situation d'iniquité potentielle et a passé un nombre incalculable d'heures à enquêter sur le sujet. Ses recherches lui ont permis de découvrir que d'autres membres avaient connu le même sort et il a décidé de régler l'affaire pour tout le monde. Le major Chauvette a posé des gestes courageux et inspirants. Il a sans relâche disséqué le système de paye des Forces armées canadiennes et a confronté les analystes et programmeurs de la politique de rémunération pour mettre au jour les failles du programme, pour enfin trouver une solution juste et équitable pour tous. Le major Chauvette a fait preuve d'un dévouement sans borne – passant un temps bien supérieur à ce qui était attendu – dans la résolution d'un enjeu systémique qui pénalisait injustement de nombreux membres des Forces armées canadiennes. Il ne fait aucun doute que le major Chauvette continuera de démontrer un engagement exceptionnel envers le bien-être de la communauté canadienne de la Défense tout au long de sa carrière.

## Major Heather Collins

En tant qu'officier de liaison en matière de logement à la 17e Escadre Winnipeg, le major Collins s'est dévouée corps et âme à l'amélioration des conditions des membres des Forces armées canadiennes et de leurs familles. Grande défenseuse de la qualité de vie des militaires habitant les logements militaires, elle veut s'assurer que tout problème est résolu au niveau le plus bas possible. Son approche dans la gestion d'une situation extrêmement difficile concernant un militaire avec des problèmes potentiels de santé mentale a clairement démontré son désir d'aller au-delà des obligations de son poste. Même si le militaire faisait face à une éviction légale imminente de son logement, le major Collins a rapidement reconnu la nature critique de la condition médicale du militaire. Elle a travaillé sans relâche pour mobiliser le personnel de l'Unité interarmées de soutien au personnel (UISP) et de l'Agence de logement des Forces canadiennes, les membres de l'ancienne unité du militaire et la chaîne de commandement, afin d'élaborer une solution appropriée. Ses efforts ont fait en sorte que le militaire non seulement reçoive le soutien de l'UISP, mais puisse quitter le logement résidentiel sans subir le stress d'une éviction.

## Captaine Donald Lamb

Le capitaine Lamb cherche constamment à garantir l'équité aux membres du 15e Régiment d'artillerie de campagne, ARC. Il n'a jamais reculé devant une situation difficile, malgré les sacrifices personnels énormes qui étaient requis en matière de temps et d'énergie. Il est plein de ressources, n'a pas peur de travailler fort, n'hésite pas à poser les questions difficiles et essaie différentes approches pour résoudre les problèmes. Dans son poste de G1 Services, il a assumé de nombreuses tâches en plus de ses fonctions habituelles de capitaine-adjutant. Il consacre ses temps libres à faire du tutorat auprès des stagiaires du centre d'opérations aériennes et il participe



activement à toutes les activités liées à l'artillerie, parcourant souvent de grandes distances pour se rendre aux funérailles de membres de l'artillerie. Le dévouement du capitaine pour le bien-être des membres des Forces armées canadiennes se voit aussi dans son désir de travailler de pair avec les militaires, leurs proches et la chaîne de commandement pour résoudre les problèmes. Dans l'un de ces cas, le capitaine Lamb s'est donné pour mission de régler un problème lié au rapatriement d'un vétéran d'Afghanistan blessé. Le capitaine Lamb a tendu la main aux proches au nom de la chaîne de commandement et a pris le temps d'écouter leurs préoccupations et de prendre les mesures les plus efficaces possible. Pour ces raisons et bien d'autres, le capitaine Lamb est réputé avoir des valeurs inébranlables de loyauté, d'intégrité et d'équité.

### Captaine Sundus Shamsi

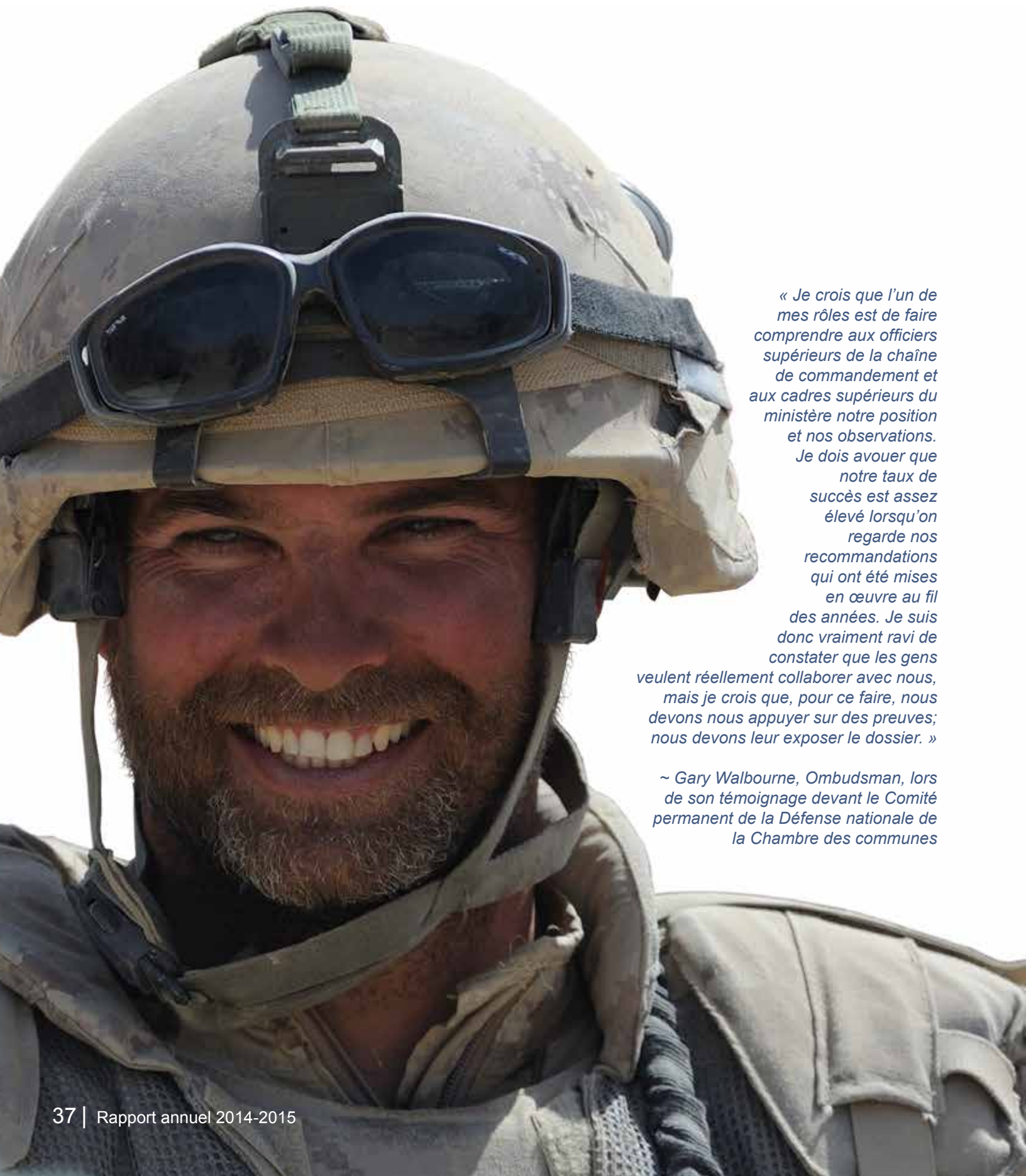
En tant qu'officier d'administration de deux unités de la 14e Escadre Greenwood, le capitaine Shamsi a démontré son adhésion aux principes d'équité et de justice en milieu de travail. Ayant obtenu de la formation sur le mode alternatif de résolution des conflits, elle a en une année aidé davantage de collègues à résoudre des problèmes difficiles et complexes que beaucoup en aideront durant toute leur carrière. Au cours de la dernière année, le capitaine Shamsi a passé un temps considérable à traiter un cas particulièrement complexe entre deux militaires. Elle a elle-même offert des séances de counselling et a tenté d'établir des canaux de communication et un climat de confiance entre les personnes, tout en leur donnant des conseils sur les prochaines étapes. Ce niveau de dévouement dépasse largement les exigences normales de son poste. Sa maturité, sa finesse et son calme ont joué un rôle crucial dans la conclusion heureuse de la situation. La débrouillardise du capitaine Shamsi et son approche innovatrice de la résolution de problème ont aussi permis d'améliorer grandement les effectifs en formation élémentaire de la 14e Escadre. Sa capacité à influencer, à faire de la médiation et à corriger l'iniquité a mené au développement d'un nouveau plan qui a par la suite été adopté comme mode d'opération pour la 14e Escadre, ce qui a eu un effet positif sur l'ensemble de l'escadre.

## Nos succès sont vos succès

Un employé civil de la Défense nationale a contacté le Bureau après que lui et quatre de ses subalternes avaient été retirés d'un grief collectif lié à la classification, car ils n'avaient pas respecté l'échéance de 35 jours pour déposer un grief. L'employé jugeait la situation inéquitable, car l'échéance avait été mal communiquée.

L'enquêteur de l'Ombudsman a découvert que d'autres problèmes connus liés au processus de grief en matière de reclassification et de classification concernaient l'employé et ses collègues, ces problèmes remontant à l'année 2007. Plus particulièrement, il y avait une grande confusion quant à l'information fournie au sujet du processus de grief et les délais connexes, ainsi qu'aux différentes interprétations de cette information par les employés, ainsi que par l'Union des employés de la Défense nationale, le Directeur – Organisation et classification civiles et les représentants du Directeur – Centre de services des ressources humaines civiles (Région de la capitale nationale).

L'enquêteur de l'Ombudsman a discuté du problème avec toutes les parties concernées et, à cause des problèmes connus au sujet des processus liés aux griefs, on a réévalué le dossier de l'employé et lui et ses collègues ont été inclus dans le grief collectif.



*« Je crois que l'un de mes rôles est de faire comprendre aux officiers supérieurs de la chaîne de commandement et aux cadres supérieurs du ministère notre position et nos observations. Je dois avouer que notre taux de succès est assez élevé lorsqu'on regarde nos recommandations qui ont été mises en œuvre au fil des années. Je suis donc vraiment ravi de constater que les gens veulent réellement collaborer avec nous, mais je crois que, pour ce faire, nous devons nous appuyer sur des preuves; nous devons leur exposer le dossier. »*

*~ Gary Walbourne, Ombudsman, lors de son témoignage devant le Comité permanent de la Défense nationale de la Chambre des communes*

# Appendice I – Disposition des cas

<b>Total des cas traités</b>	<b>1 820</b>
Nouveaux cas	1 436
Cas transférés de l'année financière 2013-2014	182
Cas repris	202
<b>Cas en cours en date du 31 mars 2015</b>	<b>180</b>
<b>Total des dossiers clos</b>	<b>1 637</b>
<b>Cas clos à l'étape de l'accueil</b>	<b>1 408</b>
Information ou assistance fournie	1 170
Mandat extérieur	63
Client dirigé vers les mécanismes existants	111
Plainte retirée	24
Cas abandonné	40
<b>Cas clos après résolution de la plainte</b>	<b>106</b>
Règlement à l'amiable	32
Information ou assistance fournie	56
Plainte retirée	10
Client dirigé vers les mécanismes existants	7
Renseignements obtenus de la personne-ressource	1
<b>Cas clos à l'étape de l'enquête</b>	<b>123</b>
Cas enquêté : aucun suivi nécessaire	25
Information ou assistance fournie	28
Plainte non fondée	15
Règlement à l'amiable	17
Client dirigé vers les mécanismes existants	17
Cas enquêté : suivi nécessaire	6
Cas abandonné	7
Plainte retirée	4
Mandat extérieur	1
Renseignements obtenus de la personne-ressource	3

Nota: Si les totaux comprennent des erreurs, cela est dû à l'arrondissement des sommes ou à la transition vers un nouveau système de gestion des dossiers.

# Appendice II – Rapport financier

## Sommaire des dépenses

En 2014-2015, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget de 6,07 M\$ pour le Bureau de l'Ombudsman. À la mi-année, le budget a été réduit de 106 000 \$ en raison du Plan d'action pour la réduction du déficit. Les dépenses réelles pour l'année s'élèvent à 5,51 M\$, dont 4,89 M\$ sont allés aux salaires.

	(\$)
Services de courrier et de messagerie	4 700
Fournitures/ameublement	12 313
Formation et cotisations professionnelles	101 218
Acquisition/location d'équipement de bureau	10 127
Maintenance et soutien du réseau	56 673
Télécommunications et connexions TI	59 545
Déplacements et transport	69 627
Communications et contacts avec le public	23 921
Services professionnels et spéciaux	255 707
Salaires*	4 712 538
<b>Total</b>	<b>5 306 369</b>

\* Les dépenses salariales comprennent 173 004 \$ versés pour la période de paie additionnelle due au changement vers le paiement de l'arriéré.

