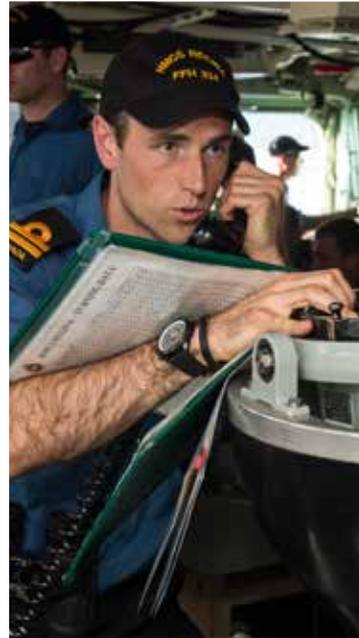


2013-2014

RAPPORT ANNUEL



Ombudsman

Défense nationale
et Forces canadiennes



National Defence
and Canadian Forces

Canada



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

EN LIGNE:

www.ombudsman.forces.gc.ca

FORMULAIRE DE PLAINTÉ SÉCURISÉ EN LIGNE:

www3.ombudsman.forces.gc.ca/ocf_f.php

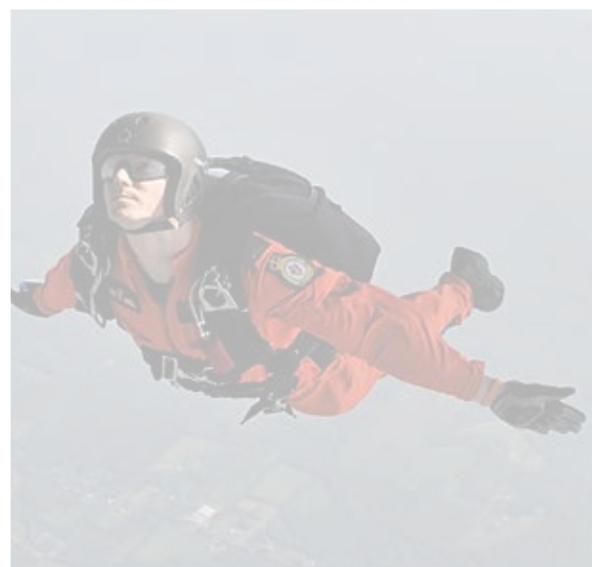
TÉLÉPHONE:

1-888-828-3626

TÉLÉCOPIEUR:

1-877-471-4447

PAR LA POSTE:



Bureau de l'ombudsman du ministère de la
Défense nationale et des Forces canadiennes
100, rue Metcalfe, 12^e étage
Ottawa (Ontario)
Canada
K1P 5M1

COURRIEL:



ombudsman-communications@forces.gc.ca
(information non confidentielle seulement)

Mai 2014

L'honorable Robert Nicholson, C. P., c. r., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Major-général George R. Pearkes
101, promenade du Colonel-By
13^e étage, tour nord
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel 2013-2014 du Bureau de l'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Le présent rapport donne un aperçu de nos activités du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

Conformément à l'alinéa 38(2)a) des Directives ministérielles, veuillez prendre note que nous avons l'intention de rendre public le rapport à l'expiration du délai de 60 jours à partir de la date de la présente lettre.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Walbourne', is positioned above the typed name.

L'ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes,
Gary Walbourne



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	2
UN BUREAU QUI PEUT AIDER	4
RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE : 2013-2014	6
CAS INDIVIDUELS	8
RAPPORTS SPÉCIAUX	11
QUESTIONS COURANTES	14
ENQUÊTES PLUS VASTES	17
SENSIBILISATION	19
PRIORITÉS ET INITIATIVES ORGANISATIONNELLES	22
COMITÉ CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN	24
MENTION D'HONNEUR LIZ HOFFMAN	26
ANNEXE I - RÉPARTITION DES DOSSIERS	28
ANNEXE II - RAPPORT FINANCIER	29

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

C'est un plaisir et un honneur d'être à la tête de cette organisation – le plus ancien bureau de l'ombudsman du gouvernement du Canada. Dans mon ancien rôle à titre de directeur général exécutif des opérations et d'ombudsman adjoint du Bureau de l'ombudsman des vétérans, j'ai acquis des connaissances précieuses sur certaines des préoccupations de la communauté de la Défense ainsi que sur le milieu de la fonction d'ombudsman. Je reconnais l'importance d'assurer le traitement équitable des membres des Forces armées canadiennes, de leur famille, des employés civils et des autres personnes pouvant avoir recours à nos services.

En examinant les progrès accomplis par ce bureau au cours des 16 dernières années, je me considère très chanceux de faire partie d'une organisation qui a vraiment à cœur le bien-être et la qualité de vie en général des gens dont elle est au service. J'aimerais remercier mes prédécesseurs de s'être penchés sur plusieurs questions importantes telles que les blessures de stress opérationnels, le processus de règlement des griefs ainsi que le traitement des familles des militaires, des réservistes et des anciens combattants, entre autres.

Je m'engage à poursuivre sur cette même lancée pour ce qui est de mettre au premier plan les questions qui portent sur la communauté de la Défense. Notre bureau est bien placé pour informer le Ministère et les Forces armées canadiennes sur les préoccupations dont ils ne seraient pas au courant ou sur des problèmes avant qu'ils ne deviennent systémiques. Par conséquent, il est essentiel que nous fournissions au ministre et aux hauts fonctionnaires de l'organisation des conseils fondés sur des informations factuelles afin qu'ils puissent répondre plus efficacement aux préoccupations liées au traitement équitable de la communauté de la Défense. Un changement systémique – tel que la révision d'une politique désuète – peut aider à assurer l'équité pour les personnes pouvant avoir recours aux services du Bureau ainsi qu'à accroître le rendement de l'organisation. L'équité et l'efficacité ne sont pas incompatibles.

Bien qu'il soit naturel d'attirer l'attention sur les rapports qui sont rendus publics par mon bureau, en fait, dans bien des cas, les problèmes et les préoccupations cernés et signalés sont traités par le Ministère et les Forces armées canadiennes dès que mon bureau les informe de la situation. Les consultations à divers échelons permettent d'obtenir des interventions rapides aux problèmes soulevés.

Dans une perspective d'avenir, je vais consacrer abondamment de temps à nouer des relations avec de hauts fonctionnaires du Ministère et des cadres supérieurs des Forces armées canadiennes pour m'assurer que le Bureau est en bonne position pour agir lorsque nous sommes informés d'une injustice dans le système et que les besoins de la communauté de la Défense sont pris en considération pendant le processus complet de prise de décision. Une autre priorité consistera à sensibiliser les parlementaires et autres intervenants à cet égard.

Je souhaite également établir des liens plus importants avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, car il y a un recoupement entre certains des problèmes soulevés par les personnes pouvant avoir recours aux services des deux bureaux, et il est nécessaire d'aborder leurs préoccupations selon une approche axée sur la collaboration. Je m'engage à soutenir cette notion de collaboration dans les interactions avec tous les intervenants.

Finalement, l'efficacité opérationnelle du Ministère et des Forces armées canadiennes dépend de programmes particuliers qui contribuent au moral et au bien-être de tout le personnel. Cette obligation fondamentale est assumée, en partie, grâce au mandat du Bureau de l'ombudsman. Nous sommes là pour appuyer et renforcer l'équipe de la Défense.

J'ai hâte de mettre à profit les réalisations de notre bureau au cours des 16 dernières années en poursuivant notre collaboration avec le Ministère et les Forces armées canadiennes pour améliorer nos organisations et la vie des gens que nous servons.



Monsieur Gary Walbourne, MBA, CRHA, CPA, CMA
Ombudsman



UN BUREAU QUI PEUT AIDER

Le Bureau de l'ombudsman a été créé en 1998 pour accroître la transparence au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, en plus d'assurer un traitement équitable des membres des Forces armées canadiennes, des employés du Ministère et de leur famille.

Le Bureau est une source directe d'information, d'orientation et d'éducation. Son personnel oriente les membres de la communauté de la Défense au sein d'une vaste et complexe organisation afin qu'ils puissent accéder aux mécanismes d'aide ou de recours existants lorsqu'ils ont une plainte ou une préoccupation.

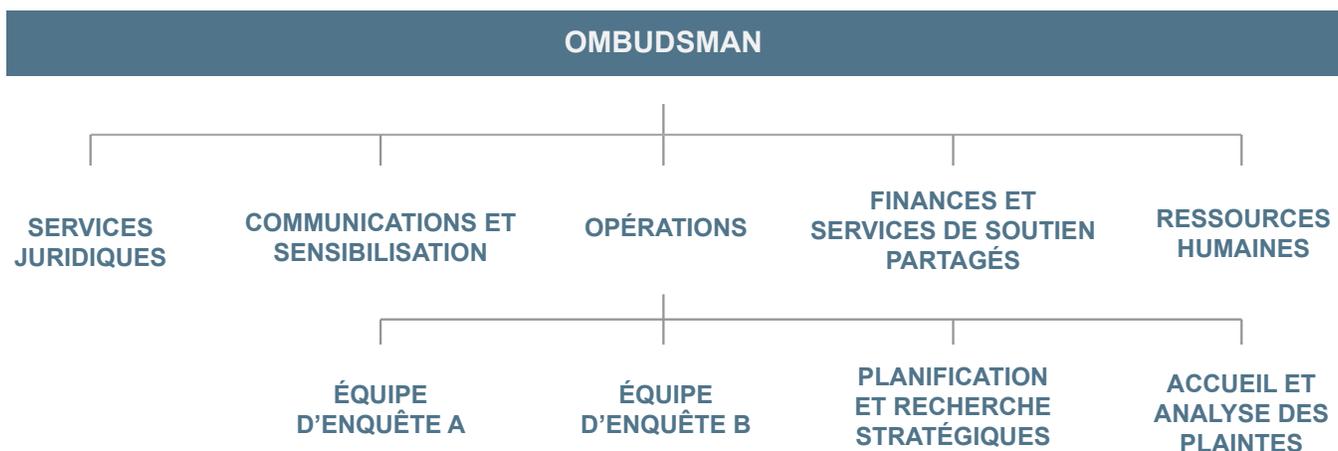
Indépendants et impartiaux, nous nous consacrons au traitement équitable de tous.

Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les plaintes formulées par les personnes ayant recours à ses services, lesquelles estiment avoir été traitées de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou les Forces armées canadiennes.

Les enquêteurs de l'ombudsman tentent toujours de résoudre les plaintes à l'amiable et au plus bas niveau possible. Toutefois, des plaintes peuvent aussi faire l'objet d'enquêtes approfondies, lesquelles peuvent mener à un examen systémique qui donne lieu à un rapport officiel dont les conclusions et les recommandations sont rendues publiques.

L'ombudsman est indépendant de la chaîne de commandement militaire et de la haute direction civile et relève directement du ministre de la Défense nationale. Le Bureau est régi par des Directives ministérielles et par les Directives et ordonnances administratives de la Défense (DOAD) connexes.

L'ombudsman compte sur 58 fonctionnaires fédéraux, notamment des enquêteurs, des analystes des plaintes et d'autres spécialistes. Parmi les enquêteurs de l'ombudsman, on retrouve d'anciens policiers, d'anciens membres des Forces armées canadiennes de divers grades et groupes professionnels et des fonctionnaires au sein du gouvernement fédéral.



PERSONNES POUVANT AVOIR RECOURS À NOS SERVICES

Tous les membres de la communauté de la Défense peuvent communiquer avec le Bureau de l'ombudsman, notamment les personnes suivantes :

- les membres actifs ou à la retraite des Forces armées canadiennes (membres de la Force régulière et de la Réserve);
- les employés et les ex-employés du ministère de la Défense nationale;
- les membres actifs et les ex-membres des Cadets;
- les employés et les ex-employés des fonds non publics;
- les personnes qui présentent une demande d'enrôlement dans les Forces armées canadiennes;
- les membres de la famille immédiate des personnes susmentionnées;
- les personnes qui sont affectées aux Forces armées canadiennes dans le cadre de programmes d'échanges ou qui sont détachées auprès de celles-ci.

Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent un problème ou déposent une plainte au Bureau de l'ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles. De plus, tout renseignement obtenu par le Bureau lors du traitement des dossiers est tenu confidentiel. Le Bureau ne fournira aucun renseignement lié à un dossier ou à une enquête sans le consentement écrit de la personne concernée.



RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE 2013-2014

Au cours de la dernière année financière, le Bureau a tiré parti de la récente réorganisation de la section des Opérations en vue de devenir un fournisseur de services plus innovateur, souple et axé sur les personnes pouvant avoir recours à ses services. En particulier, le Bureau :

- a perfectionné l'approche par portefeuille au sein de la section des Opérations, fixé les normes de service et mis en place un questionnaire sur la satisfaction du client;
- a commencé la numérisation des dossiers des Opérations;
- a créé un mécanisme de suivi des problèmes systémiques et perfectionné les processus des enquêtes systémiques en améliorant la formation, la prise de décision et l'établissement des rapports;
- a réalisé cinq enquêtes systémiques et publié trois rapports spéciaux.

Nos succès sont vos succès

Quand un réserviste de longue date a décidé de prendre sa retraite, un quiproquo administratif a entraîné son transfert à la Réserve supplémentaire au lieu de sa libération. Les membres du Cadre de la Réserve supplémentaire ne sont pas considérés comme étant libérés des Forces armées canadiennes, ce qui les empêche de toucher une pension. Toutefois, ils sont admissibles à des prestations de retraite lorsqu'ils sont dans la Réserve supplémentaire et qu'une année s'est écoulée sans qu'ils ne reçoivent de rémunération des Forces armées canadiennes. Étant donné que le réserviste ne savait pas qu'il avait été transféré dans le Cadre de la Réserve supplémentaire, il ne comprenait forcément pas pourquoi il n'avait pas reçu ses premières prestations de retraite.

Le militaire a vite constaté qu'une erreur s'était produite. Malheureusement, en dépit de ses nombreuses tentatives en vue de corriger cette erreur, il a dû attendre six mois avant sa libération. Pendant ce temps, il ne pouvait pas toucher sa pension et a été incapable de recouvrer ces prestations lors de sa libération finale. C'est à ce moment-là qu'il s'est adressé au Bureau de l'ombudsman pour obtenir de l'aide.

À la suite d'un examen approfondi de notre bureau et d'une excellente coopération de l'ancien commandant du militaire et du personnel du directeur – Administration (Carrières militaires), il a été clairement établi que l'intention du militaire avait été d'être libéré à la date souhaitée et non d'être transféré dans le Cadre de la Réserve supplémentaire. Heureusement, la date de libération du militaire a été changée à la date souhaitée et il a reçu les prestations de retraite qui lui étaient dues.

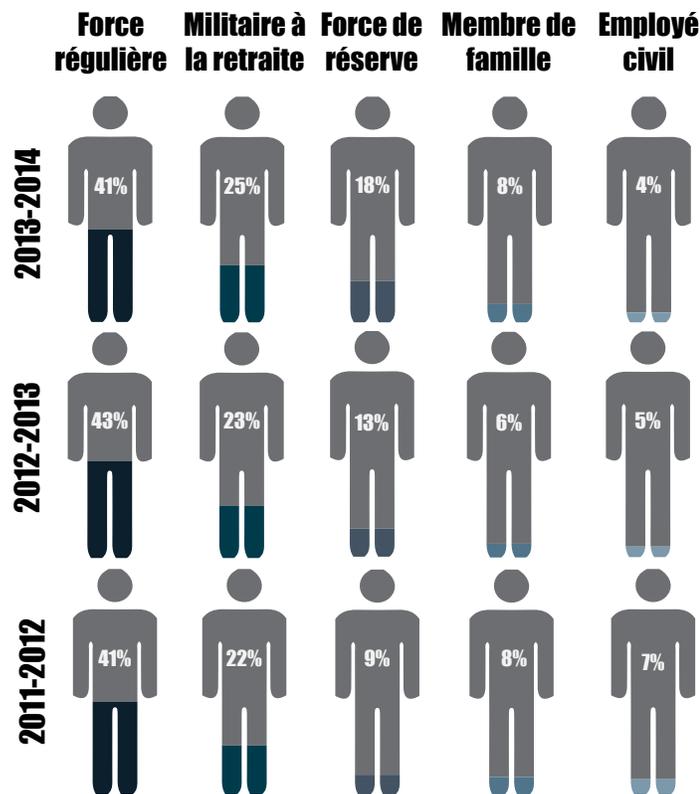


CAS INDIVIDUELS

Le Bureau a reçu 1 507 nouveaux cas pendant l'année financière 2013-2014 comparativement à 1 539 cas en 2012-2013.

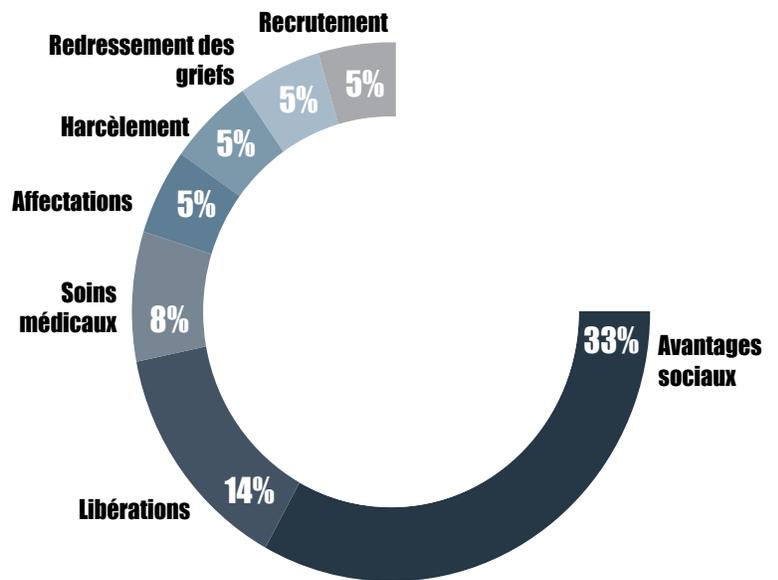
NOUVEAUX CAS VENANT DES CINQ PRINCIPAUX GROUPES POUVANT AVOIR RECOURS À NOS SERVICES

Chaque année, la majorité des nouveaux cas viennent des membres des Forces armées canadiennes.



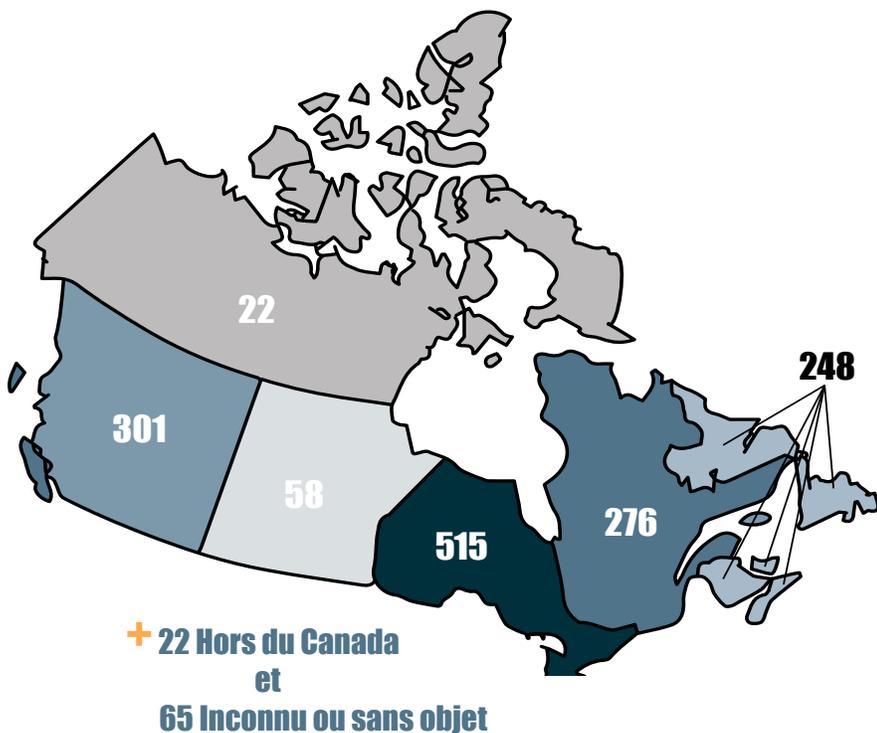
LES SEPT PRINCIPALES CATÉGORIES DES NOUVEAUX CAS

En tout, le Bureau a traité 1 811 cas et a fermé 1 617 dossiers (soit des nouveaux dossiers, des dossiers réexaminés et des dossiers issus des années financières précédentes).



Le Bureau de l'ombudsman a également aidé des membres de la communauté de la Défense qui avaient des questions et des préoccupations qui portant sur les promotions, les griefs, les congés et les vacances, l'accès à l'information, l'instruction et les mesures disciplinaires.

NOUVEAUX CAS PAR RÉGION



Cette année, le plus grand nombre de plaintes provenaient des régions suivantes :

1. Ontario
2. Région de l'Ouest
3. Québec

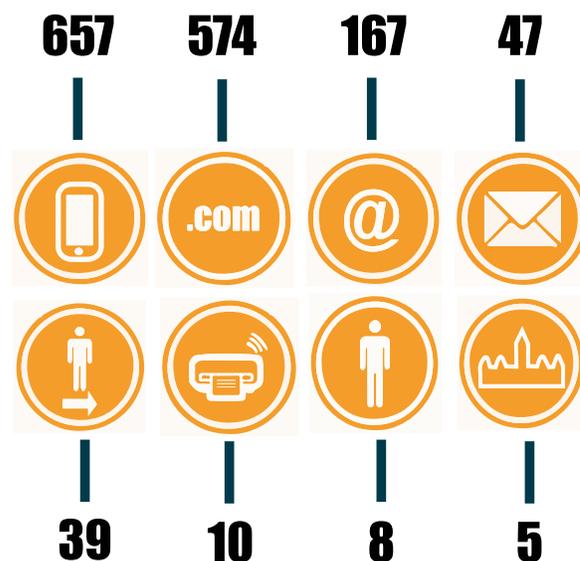
COMMUNICATION AVEC LE BUREAU

La majorité des contacts avec le Bureau de l'ombudsman se sont faits au moyen:

1-888-828-3626
et

www.ombudsman.forces.gc.ca

suivi par courriel, par courrier, par télécopieur, en personne et par l'entremise de députés.





Nos succès sont vos succès

Une conjointe militaire et son mari ont communiqué avec notre bureau en raison d'un retard de deux ans dans le traitement de leur demande de prolongation d'un an relativement à leur domicile projeté (DP). Le couple a procédé à son dernier déménagement de l'Alberta à l'Ontario et croyait que ses dépenses seraient remboursées à une date ultérieure. Pendant qu'il attendait une réponse, les frais de déménagement de 20 000 \$ exerçaient des contraintes importantes sur ses finances.

Un enquêteur du Bureau de l'ombudsman a envoyé une demande au directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration) (DRASA) afin d'obtenir des nouvelles sur l'état de la demande de DP du militaire. Le DRASA a indiqué qu'il était au courant de cette demande, mais qu'il ne pouvait pas la traiter, car il n'avait pas reçu tous les renseignements requis du coordonnateur du Programme de réinstallation intégré de la base des Forces canadiennes. Face à l'insistance de l'enquêteur de l'ombudsman, le DRASA a accepté de traiter la demande en priorité et a exigé l'information manquante.

Grâce à l'intervention du Bureau de l'ombudsman et étant donné que le militaire avait déménagé à ses propres frais dans les délais de trois ans de la politique, le DRASA a exercé son pouvoir ministériel et a approuvé le remboursement des frais de déménagement admissibles de la famille quelques mois plus tard.

RAPPORTS SPÉCIAUX

SUR LE FRONT INTÉRIEUR : ÉVALUATION DU BIEN-ÊTRE DES FAMILLES DES MILITAIRES CANADIENS EN CE NOUVEAU MILLÉNAIRE

En novembre 2013, le Bureau a rendu publiques les constatations de son évaluation du bien-être des familles des militaires du Canada.

À la suite d'une enquête approfondie, le Bureau a conclu que trois caractéristiques, prises ensemble, ont une incidence directe et particulière sur la vie des familles des militaires. Ces caractéristiques sont la mobilité, l'absence du foyer et le risque.

Le fait que les familles des militaires doivent régulièrement déménager, et qu'elles ont une influence restreinte sur le moment, l'endroit ou la durée de l'affectation, a des répercussions très perturbatrices sur la vie familiale. Dans le rapport, de nombreux commandants et fournisseurs de services ont indiqué que la fréquence des déménagements – trois fois plus souvent que les familles civiles – est la principale caractéristique déstabilisante du mode de vie des Forces armées canadiennes.

Les déploiements opérationnels, pendant lesquels les familles ne passent presque aucun temps ensemble, exacerbent le problème. Les relations au sein de l'unité familiale en souffrent, et les conséquences sur les enfants sont particulièrement troublantes. Le rapport a souligné les conséquences négatives du déploiement d'un ou des deux parents sur la santé, le comportement et le rendement scolaire des enfants de membres des Forces armées canadiennes. Les enquêteurs de l'ombudsman ont conclu que bien que les familles des militaires soient fières de leur contribution à la mission des Forces armées canadiennes, elles s'inquiètent bien entendu des conséquences à long terme sur leurs enfants.

Le rapport de l'ombudsman a également fait part de difficultés que les familles des militaires ont éprouvées afin d'obtenir des soins de santé et de maintenir un niveau raisonnable de continuité des soins. Les familles des Forces armées canadiennes dépendent entièrement des systèmes de soins de santé provinciaux, comme les autres Canadiens. Toutefois, la différence est que les familles des militaires passent d'une liste d'attente provinciale à une autre et atteignent rarement le haut de la liste, et ce, à cause des réinstallations fréquentes. Les familles des Forces armées canadiennes sont quatre fois moins susceptibles d'avoir un médecin de famille par rapport aux familles civiles. De nombreuses familles des militaires ont indiqué qu'elles étaient très préoccupées par le fait qu'elles

Commentaires sur notre rapport sur les familles des militaires

Le rapport de [l'ombudsman] nous présente une foule de recommandations et de possibilités. Il s'agit d'une feuille de route pour les prochaines étapes, et j'ajouterais même que nous y travaillerons pendant de nombreuses années. Nous nous occuperons dès que possible des problèmes que nous pouvons régler rapidement, et plusieurs initiatives seront lancées dans les mois à venir. D'autres éléments prendront plus longtemps tels que la conscientisation des provinces et la participation à des dialogues avec les ministères du Travail, de l'Éducation et de la Santé. [...] Mais pour les situations sur lesquelles nous avons un contrôle, nous procéderons rapidement. Nous sommes engagés à mieux servir les familles. [Traduction]

~ Colonel Russ Mann, directeur – Services aux familles des militaires

familles des militaires à la période de 90 jours habituelle avant d'être admissibles au régime d'assurance-maladie.

De plus, en raison des réinstallations fréquentes, il est difficile, sinon impossible, pour les conjoints des membres des Forces armées canadiennes de trouver et de conserver un emploi raisonnable, rémunérateur et continu. De nombreux conjoints connaissent des périodes de chômage ou de sous-emploi; la plupart ont communiqué leur frustration à devoir faire la plupart sinon tous les compromis professionnels. Le problème de l'emploi des conjoints a été indiqué à maintes reprises comme étant un facteur important de libération des Forces armées canadiennes.

*Sur le front intérieur*¹ a mené à 12 constatations et à 18 recommandations sur la façon dont le Ministère et les Forces armées canadiennes peuvent répondre aux préoccupations soulevées.

¹ <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-rapports-statistiques-investigations-familles-militaires/familles-militaires-index.page?>

UN EXAMEN DE LA BASE DES FORCES CANADIENNES COLD LAKE (4^e ESCADRE)

En mai 2012, pendant une visite de sensibilisation à la Base des Forces canadiennes (BFC) Cold Lake, en Alberta, l'ombudsman et son personnel ont reçu plusieurs plaintes liées à la qualité de vie des membres des Forces armées canadiennes et de leur famille en affectation dans cette région. Les plaintes ont incité l'ombudsman à lancer une enquête approfondie à l'automne de 2012. Publié en juillet 2013, *Un examen de la Base des Forces canadiennes Cold Lake (4^e Escadre)*² énumérait plusieurs problèmes.

Au cours des dernières années, le coût de la vie à Cold Lake s'est grandement accru, causé en grande partie par la croissance de l'industrie pétrolière et gazière de la région – et la hausse des coûts entraîne de nombreuses répercussions dans la communauté de la Défense de Cold Lake. Le personnel a conclu que le problème des familles qui ne peuvent joindre les deux bouts était attribuable, du moins en partie, à l'indemnité de vie chère en région (IVCR), une indemnité imposable qui vise à fournir un moyen de stabiliser les écarts régionaux du coût de la vie des membres des Forces canadiennes et de leur famille en service au Canada. L'IVCR a été instaurée à Cold Lake en 2007, mais, bien que le coût de la vie dans la région ait augmenté considérablement au cours des quatre dernières années, les taux ont été gelés depuis 2009. Des membres des Forces armées canadiennes ont indiqué que le taux d'IVCR de Cold Lake de 319 \$ par mois – environ la moitié du taux reçu par le personnel militaire d'Edmonton (684 \$) – était insuffisant pour compenser l'augmentation du coût de la vie. Par conséquent, un nombre croissant de membres du personnel de la BFC Cold Lake ont dû occuper un deuxième emploi afin de joindre les deux bouts.

Des militaires et leur famille ont également souligné qu'ils étaient préoccupés par le manque de logements sécuritaires et abordables. Le taux d'inoccupation d'unités locatives de la ville de Cold Lake et de la région avoisinante est de seulement un pour cent. Par conséquent, un pourcentage élevé des membres des Forces armées canadiennes demeurent dans des unités de logement militaires, dont la plupart sont vieilles de 60 ans. Le personnel de l'ombudsman a conclu que les membres des Forces armées canadiennes et de leur famille étaient très préoccupés par les avertissements concernant les prises de courant non mises à la terre, les tuyaux qui gèlent pendant l'hiver et la présence potentielle d'amiante.

Le rapport faisait état de neuf recommandations, notamment rétablir immédiatement l'indemnité de vie chère en région qui reflète le contexte économique de Cold Lake.

Commentaires sur notre rapport de Cold Lake

Bonjour et bons vœux de Cold Lake. Je tenais à vous glisser un mot pour dire à l'ombudsman que son rapport [sur] les problèmes de qualité de vie a bien été reçu à la 4^e Escadre. Je sais que vous constatez les problèmes et en faites rapport, mais vous n'êtes pas toujours au courant des retombées extraordinaires de votre travail. [...] Je comprends que nous devons attendre pour voir s'il donnera lieu à des résultats tangibles. Cela dit, je voulais que vous sachiez que quel que soient les résultats le personnel civil et militaire de Cold Lake est très reconnaissant des efforts déployés en notre nom. De plus, votre programme de sensibilisation a obtenu un franc succès ici.

~ Employé civil de Cold Lake

² <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-rapports-statistiques-investigations-cold-lake/cold-lake-index.page??>



Commentaires sur notre rapport sur les familles des militaires

[Un] partenaire clé, bien sûr, est notre ombudsman qui s'assure que nos programmes de soutien aux familles des militaires demeurent toujours d'actualité, qu'ils s'adaptent aux changements de la société et aux besoins de nos familles et qu'ils comblent les lacunes qui surviennent au fur et à mesure que nous continuons à apporter des améliorations. [Traduction]

~ Major-général David Millar, chef du Personnel militaire

UN RAPPORT DÉCRIVANT LES GRANDES LIGNES DES RETARDS DANS LE TRAITEMENT D'ARBITRAGES ET DE GRIEFS AU NIVEAU DE L'AUTORITÉ INITIALE PAR LE DIRECTEUR GÉNÉRAL RÉNUMÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

Depuis 2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu plusieurs plaintes de membres inquiets des Forces armées canadiennes qui faisaient face à de longs retards relativement aux demandes de règlement des réclamations financières liées à leur affectation.

En juin 2011, le Bureau de l'ombudsman a communiqué directement avec le chef du Personnel militaire pour lui faire part de ses préoccupations concernant ces retards et a recommandé l'instauration d'un plan d'action pour accélérer le traitement des réclamations et des griefs. Toutefois, malgré les mesures mises en place pour régler ce problème, les demandes d'arbitrage et les griefs continuaient d'accuser d'importants retards. Ces derniers – et leurs répercussions négatives directes sur la santé financière des membres des Forces armées canadiennes et de leur famille – ont incité l'ombudsman à lancer une enquête approfondie.

L'enquête portait sur deux éléments principaux : les retards dans le règlement de réclamations financières associées aux réinstallations d'une résidence à une autre (affectations) et les retards dans le traitement des griefs connexes. Le personnel de l'ombudsman a conclu que les membres des Forces armées canadiennes attendaient des mois – et dans certains cas des années – avant d'obtenir une décision sur leur demande d'arbitrage et encore plus longtemps s'ils choisissaient de déposer un grief au sujet de la décision.

L'enquête a donné lieu à un rapport intitulé *Un rapport décrivant les grandes lignes des retards dans le traitement d'arbitrages et de griefs au niveau de l'autorité initiale par le Directeur général – Rémunération et avantages sociaux*³; il comportait 11 recommandations qui visaient à accélérer le traitement des réclamations et des griefs.

En mai 2013, l'honorable Peter MacKay, alors ministre de la Défense nationale, a indiqué que les Forces armées canadiennes et lui appuyaient la majorité des recommandations formulées dans le rapport.

3 <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-rapports-statistiques-investigations-dgras/dgras-index.page?>

QUESTIONS COURANTES

UNITÉS INTERARMÉES DE SOUTIEN DU PERSONNEL

À la suite de préoccupations soulevées par des personnes au sujet du soutien offert aux membres des Forces armées canadiennes malades et blessés en affectation aux unités interarmées de soutien du personnel (UISP)⁴, le Bureau a procédé à une évaluation visant à déterminer les éléments suivants :

- **Capacité de dotation** : Déterminer si le nombre de membres du personnel des services à la clientèle des centres intégrés de soutien du personnel (CISP) et de la structure de peloton de l'UISP est adéquat pour le nombre de militaires malades ou blessés qui souhaitent obtenir des services.
- **Formation, compétences et connaissances du personnel** : Déterminer si le personnel de l'UISP et des CISP possède les compétences, les connaissances et la formation requises pour soutenir efficacement les militaires et les clients de l'UISP et des CISP ainsi que pour répondre à leurs besoins particuliers.
- **Autres** : Déterminer s'il y a d'autres tendances ou préoccupations actuelles ou nouvelles qui ont une incidence sur le fonctionnement efficace de l'UISP ainsi que diverses circonstances qui pourraient avoir des répercussions négatives sur les clients.

L'évaluation a déterminé qu'il y avait des problèmes avec les niveaux de dotation, la formation, les compétences et les connaissances du personnel ainsi que la gouvernance en général du programme. À cette fin, le Ministère a pris des mesures afin d'éliminer les obstacles à l'embauche des réservistes et des fonctionnaires afin de doter tous les postes de l'UISP. De plus, de la nouvelle formation est prévue pour le personnel de l'UISP. Le chef – Service d'examen procédera à un examen complet de la gestion du personnel militaire. La gouvernance de l'UISP fera partie de cet examen.

Le Bureau de l'ombudsman continuera à surveiller de près et à évaluer les efforts déployés pour répondre aux préoccupations soulevées dans l'évaluation.

RÉGIME DE PENSION DE LA FORCE DE RÉSERVE

Le Bureau de l'ombudsman continue de recevoir des plaintes individuelles concernant les retards dans le traitement des demandes du Régime de pension de la Force de réserve⁵ (le Régime). Depuis que le Régime est entré en vigueur en 2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu plus de 350 plaintes.

Commentaires sur notre rapport sur les retards dans le traitement d'arbitrages et de griefs

Votre personnel et le personnel du directeur général – Rémunération et avantages sociaux ont discuté en profondeur les résultats de votre rapport. Ainsi, moi et les Forces armées canadiennes (FAC) appuyons pleinement votre vision et un certain nombre de recommandations. [...] Je suis d'accord avec vos observations selon lesquelles le temps de traitement doit absolument être amélioré. Pour ce faire, le chef d'état-major de la Défense augmente son personnel afin de s'assurer de réduire le nombre de dossiers d'arbitrage et d'améliorer le temps de traitement. [Traduction]

~ L'honorable Peter MacKay, ancien ministre de la Défense nationale

⁴ <http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-soutien-soutien-aux-blesses/coordonnes.page?>

⁵ <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2007-32/>



En 2009, le Bureau de l'ombudsman a lancé une enquête préliminaire afin d'évaluer la cause des retards dans le traitement des prestations de retraite, de l'indemnité de départ et des primes de la Force de réserve. Toutefois, en juin 2010, le Bureau du vérificateur général a avisé officiellement le Ministère et les Forces armées canadiennes de son intention de mener un audit de gestion du Régime. En conséquence, l'ombudsman a décidé d'examiner le rapport avant de clarifier la position du Bureau à cet égard.

Le rapport de la vérificatrice générale⁶ a été publié à l'automne de 2011. À l'époque, le ministère de la Défense nationale était d'accord avec la recommandation de la vérificatrice générale et reconnaissait les observations et les secteurs qui devaient être améliorés. Il a aussi indiqué qu'il « continuera de procéder avec vigueur » tout en concentrant des ressources au traitement des arriérés de dossiers. De plus, le Ministère a confirmé qu'il « continuera de concentrer ses efforts sur l'élaboration et l'amélioration d'un cadre de gestion du rendement pour les services liés aux pensions » et qu'il développerait des « ...normes de service... mesurables et significatives ».

Depuis, le Bureau de l'ombudsman a mené plusieurs activités de suivi pour déterminer dans quelle mesure les améliorations ont été apportées au système afin de réduire les temps d'attente. Malheureusement, malgré les efforts déployés pour soulever ces préoccupations auprès du Ministère et d'en discuter avec ce dernier, il continue d'y avoir un arriéré de dossiers et des retards excessifs et chroniques dans leur traitement. Les informations les plus récentes obtenues indiquent toujours que l'objectif pour l'élimination de l'arriéré des dossiers est décembre 2017.

L'ombudsman a envoyé une lettre au chef d'état-major de la défense en décembre 2013 afin de présenter les préoccupations persistantes de notre bureau.

PROGRAMME DE RÉINSTALLATION INTÉGRÉ

Au cours des années, le Bureau de l'ombudsman trouvé de graves lacunes dans le Programme de réinstallation intégré (PRI)⁷ des Forces armées canadiennes. Plus

6 http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag-_201104_03_f_35222.html

7 <http://www.forces.gc.ca/fr/a-propos-politiques-normes-avantages-rein-stallation/tdm-par-annee.page?>

particulièrement, le Bureau a reçu un nombre important de plaintes liées à l'indemnité du Plan de garantie de remboursement des pertes immobilières (PGRPI) et aux déménagements porte-à-porte, qui font partie tous les deux du PRI.

L'indemnité du PGRPI offre une aide financière aux membres des Forces armées canadiennes qui vendent leur résidence principale. Des militaires qui enregistrent une perte lorsqu'ils vendent leur maison ont droit à un remboursement pouvant aller jusqu'à 80 p. 100 de la différence entre le prix d'achat initial et le prix de vente, à concurrence de 15 000 \$. Une perte de plus de 15 000 \$ peut être remboursée dans les régions reconnues comme étant un « marché déprimé » par le Secrétariat du Conseil du Trésor – l'autorité responsable de la politique de réinstallation du gouvernement. Le principal critère qui définit un « marché déprimé » est que les valeurs immobilières dans un marché précis doivent avoir baissé de 20 p. 100 ou plus pendant la période concernée.

Il y a d'importantes lacunes dans les dispositions du PGRPI, ce qui a donné lieu à des situations où plusieurs membres des Forces armées canadiennes ont éprouvé des difficultés financières importantes. La politique sur le PRI est vague et le critère est trop strict. Entre les années 2008 et 2013, 199 membres des Forces armées canadiennes ont subi des pertes de plus de 15 000 \$ et, dans certains cas, allant jusqu'à 100 000 \$. Par comparaison au nombre de demandes soumises, depuis 2008 seules les demandes de deux militaires ont reçu l'approbation du remboursement de 100 pour 100 de leurs pertes immobilières, ce qui représente un taux de rejet de 99 pour 100.

En plus des problèmes associés à l'indemnité du PGRPI, le Bureau continue de recevoir des plaintes concernant les exigences du PRI et les déménagements porte-à-porte. Les plaintes portent sur les difficultés à obtenir le remboursement des frais de logement temporaire, repas et frais accessoires qui dépassent les cinq jours admissibles pendant un déménagement lorsque les articles ménagers et les effets personnels sont prêts à être livrés, mais que la nouvelle résidence n'est pas disponible. Quand les militaires ont besoin de plus de cinq jours, ils doivent montrer qu'ils ont déployé « tous les efforts raisonnables » pour organiser un déménagement porte-à-porte.

Dans une décision de grief en 2011, l'ancien chef d'état-major de la défense a ordonné l'examen d'une politique sur les déménagements porte-à-porte visant à déterminer si elle pouvait être modifiée dans le but d'accroître sa souplesse afin de répondre aux besoins des membres des Forces armées canadiennes et de leur famille. Le Bureau a également porté cette question à l'attention de l'ancien chef du Personnel militaire en juin 2011 et au chef d'état-major de la défense actuel en 2012. En 2013, ce dernier a indiqué que ses représentants avaient rencontré des membres du personnel du Secrétariat du Conseil du Trésor pour discuter des améliorations à apporter aux déménagements porte-à-porte, particulièrement les déménagements de courte distance, dans le but d'accroître la souplesse.



En 2013, l'ombudsman a recommandé que les Forces armées canadiennes poursuivent énergiquement les démarches entreprises auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor pour obtenir l'approbation d'un PRIFC révisé – et par le fait même l'indemnité du PGRPI – pour s'assurer qu'il serait en place avant la période active des affectations. Malheureusement, la plus récente information obtenue prévoit que la version révisée de la politique ne sera pas disponible avant 2015.

Le Bureau est toujours préoccupé par les difficultés financières auxquelles font face des militaires et leur famille à cause d'une réinstallation.

ENQUÊTES PLUS VASTES

PROCESSUS DE LA COMMISSION D'ENQUÊTE

Pendant l'année 2010, l'ombudsman a soulevé plusieurs préoccupations auprès du ministre de la Défense nationale concernant le traitement des familles de militaires à la suite du décès d'un membre des Forces armées canadiennes. Plus particulièrement, ses commentaires portaient sur le processus de la Commission d'enquête (CE) et la capacité des familles à avoir accès à l'information sur leur proche qui découlait d'une CE et à obtenir l'information, en temps opportun. À ce moment-là, l'ombudsman reconnaissait que les Forces armées canadiennes avaient accompli des progrès dans la mise en œuvre des recommandations du rapport spécial de 2005 de notre bureau, *Quand tombe un soldat*⁸. En même temps, il a noté que des problèmes importants demeuraient et qu'il fallait faire davantage pour s'assurer que les familles de militaires sont traitées de façon équitable et avec compassion après la mort d'un membre des Forces armées canadiennes. Le ministre a informé l'ombudsman en décembre 2010 que les Forces armées canadiennes mettraient en œuvre 13 initiatives pour « améliorer nos processus qui, étant axés sur l'excellence administrative, peuvent parfois démontrer un manque de compassion au moment où les familles en ont le plus besoin ».

Étant donné que le Bureau de l'ombudsman avait plusieurs dossiers actifs qui portaient sur les mêmes problèmes mentionnés dans la lettre du ministre, le Bureau a lancé un examen afin de documenter l'évolution du processus de la Commission d'enquête sur des blessures graves, des morts subites ou des suicides à partir de décembre 2010. Cet examen étudiera plus particulièrement les 13 initiatives mentionnées dans la lettre du ministre afin d'évaluer leur mise en œuvre et, dans la mesure du possible, leur incidence sur les militaires et leur famille. Le rapport sera rendu public cette année.

BLESSURES DE STRESS OPÉRATIONNEL ET LA FORCE DE RÉSERVE

L'ombudsman a mené deux enquêtes sur les soins de santé au sein des Forces armées canadiennes et a publié un rapport sur les deux enquêtes en 2012. Le premier rapport s'intitulait *Ténacité dans l'adversité : Évaluation de la prestation des soins offerts aux membres des Forces canadiennes souffrant de traumatismes liés aux stress opérationnels, soins dont ils ont besoin et auxquels ils ont droit*⁹. Il s'agissait d'un examen sur la capacité des Forces armées canadiennes à relever le défi que constitue la prestation de services de soins de santé mentale aux membres de la Force régulière. Le deuxième rapport était *Des soins sous toutes réserves : Une enquête de suivi sur le traitement des réservistes blessés*¹⁰.

Ce rapport a examiné les recommandations de 2008 du Bureau concernant la prestation de soins de santé aux membres de la Force de réserve en service au Canada. Le rapport initial portait sur l'application inégale des normes de prestations des soins ainsi que les lacunes sur certaines des prestations offertes aux réservistes blessés. Toutefois, le rapport ne portait pas sur le volet de la santé mentale des soins de santé.

En raison des préoccupations et des questions soulevées lors de la tenue des deux enquêtes, le Bureau a lancé une étude supplémentaire afin d'avoir un aperçu du soutien offert aux membres de la Force de réserve par le système de soins de santé mentale et de soutien social des Forces armées canadiennes lorsqu'ils font face à des problèmes de santé mentale liés aux opérations. Les constatations de cette étude seront rendues publiques cette année.

8 <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-rapports-statistiques-investigations-quand-tombe-soldat/index.page?>

9 <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-rapports-statistiques-investigations-tenacite-adversite/index.page?>

10 <http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-rapports-statistiques-investigations-soins-sous-toutes-reserves-enquete-suivi/index.page?>



SENSIBILISATION

Dans le cadre des initiatives de sensibilisation régulières du Bureau qui visent à faire connaître davantage le rôle et le mandat de l'ombudsman au sein de la communauté de la Défense, l'ombudsman et son personnel ont visité plusieurs installations militaires à l'échelle du pays, ont noué le dialogue avec des personnes pouvant avoir recours à ses services lors d'activités militaires et ministérielles et ont établi des liens avec un large auditoire, militaire et civil, de chefs, d'intervenants et d'organisations animées du même esprit. Ces visites ont également permis à l'ombudsman et son personnel de mieux connaître les questions et les problèmes auxquels font face les membres de la communauté de la Défense.

VISITE DES INSTALLATIONS MILITAIRES

Le Bureau de l'ombudsman s'est engagé à communiquer directement avec les personnes pouvant avoir recours à ses services, et ce, où ils vivent et travaillent. C'est pourquoi l'ombudsman et des membres de son personnel visitent régulièrement des bases et des escadres des Forces canadiennes, où ils rencontrent des officiers supérieurs, des militaires du rang de tous grades et de tous groupes professionnels, des familles des militaires, des fournisseurs de soins de santé, des aumôniers, des travailleurs sociaux et des employés civils. Ces rencontres permettent de fournir des renseignements sur les services du Bureau, de discuter des enjeux d'importance ainsi que de recevoir et de consigner des plaintes.

En 2013-2014, l'ombudsman et son personnel ont visité plusieurs bases des Forces armées canadiennes, notamment :

- Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest), du 3 au 7 juin 2013;
- Wainwright (Alberta), du 27 au 29 novembre 2013;
- Borden (Ontario), du 24 au 28 février 2014.

Le personnel des Opérations a aussi visité Cold Lake (Alberta), Montréal (Québec), Petawawa (Ontario) et Borden (Ontario) dans le cadre d'enquêtes et d'examen.

L'ombudsman et son personnel ont aussi donné des présentations lors de plusieurs cours de leadership pendant l'année. Le personnel a donné des présentations au personnel des Forces armées canadiennes à Saint-Jean (Québec), à Winnipeg (Manitoba), à Kingston (Ontario) et à Halifax (Nouvelle-Écosse).

Commentaires sur notre rapport sur les retards dans le traitement d'arbitrages et de griefs

Merci. Les gens n'ont aucune idée ce que ce genre de situations peut causer comme problèmes pour les militaires et leur famille. Après des années à traiter avec le [directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration)], à arriver à rien et à abandonner, votre rapport est la première lueur d'espoir pour de nombreux militaires. [...] Continuez votre excellent travail, c'est la seule façon de faire changer les choses.

~ Membre des Forces armées canadiennes

INTERACTION AVEC LES PERSONNES POUVANT AVOIR ACCÈS À NOS SERVICES LORS D'ACTIVITÉS MINISTÉRIELLES

Pendant l'année financière 2013-2014, le personnel du Bureau de l'ombudsman a participé à plusieurs activités de sensibilisation dans la région de la capitale nationale, ce qui lui a permis de rencontrer des personnes pouvant avoir recours à nos services et a augmenté la visibilité de l'organisation. Des membres du personnel du Bureau de l'ombudsman ont pris part aux activités suivantes :

- Campagne d'information pour les unités de réserve de Montréal, les 18 et 25 mars 2014;
- Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, le 21 mars 2014;
- Journée internationale de la femme, le 6 mars 2014;
- Mois de l'histoire des Noirs, les 12 et 25 février 2014;
- Journée internationale des personnes handicapées, le 4 décembre 2013;
- Programme d'orientation pour les nouveaux employés civils, les 16 et 22 octobre et le 22 novembre 2013;
- Journées de reconnaissance de la famille de la communauté de la Défense, les 1^{er} et 2 juin 2013;
- Semaine de la sensibilisation aux cultures autochtones, le 24 mai 2013;
- Semaine du programme d'aide aux employés, le 7 mai 2013.

FAVORISER LES RELATIONS AVEC LES CHEFS, LES INTERVENANTS ET LES AUTRES ORGANISATIONS D'OMBUDSMAN

Pour favoriser et maintenir des relations de travail constructives, l'ombudsman rencontre souvent de hauts dirigeants militaires ou civils pour discuter des questions d'importance et des préoccupations soulevées par les personnes qui peuvent avoir recours à nos services. Au cours de la dernière année, l'ombudsman et d'autres membres du personnel du Bureau ont participé à plusieurs réunions avec des représentants clés de la Défense, notamment le ministre de la Défense nationale, le chef d'état-major de la défense, le chef du Personnel militaire et plusieurs autres hauts dirigeants au sein de l'organisation.

En plus de ces réunions, l'ombudsman a été invité à se présenter devant le sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense pour discuter des services et avantages sociaux offerts aux membres des Forces armées canadiennes, anciens et actuels. L'ombudsman a également témoigné devant le Comité sénatorial permanent des Affaires juridiques et constitutionnelles pour contribuer à l'examen du *Projet de loi C-15 : Loi modifiant la Loi sur la défense nationale*.

Le Bureau a aussi été invité à participer au 4^e Forum annuel de recherche sur la santé des militaires et des vétérans de 2013. Cette année, le forum a accueilli des centaines de participants, notamment des délégués internationaux, du personnel militaire, des conférenciers principaux, des vétérans, des intervenants de l'industrie et de plus de 25 universités au pays. Le directeur général des Opérations a fait une présentation sur l'enquête systémique du Bureau qui portait sur les familles des militaires.

SENSIBILISATION INTERNATIONALE

Le Bureau participe à des événements internationaux qui contribuent à promouvoir les questions d'équité et de droits humains pour le personnel des forces armées – domaine dont le Canada est reconnu comme un chef de file mondial. En particulier, l'ombudsman a participé à titre de conférencier expert à la 5^e Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées ainsi qu'à une activité organisée par le Bureau des institutions démocratiques et des droits de l'homme de l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe.



Aimeriez-vous qu'un membre du personnel du Bureau de l'ombudsman donne un exposé aux membres de votre groupe ou de votre organisation?

Envoyé les détails de votre demande à l'adresse courriel suivante :

ombudsman-communications@forces.gc.ca

ou composez le

1-888-828-3626

PRIORITÉS ET INITIATIVES ORGANISATIONNELLES

Conformément aux priorités ministérielles de 2013 à 2017 qui consistent à renforcer l'équipe de la Défense et à maintenir la viabilité financière de la Défense, l'ombudsman continuera d'offrir des services de qualité à la communauté de la Défense et d'optimiser les ressources pour les contribuables canadiens en mettant l'accent sur quatre domaines clés en 2014-2015.

Faire connaître davantage le rôle et le mandat de l'ombudsman au sein de la communauté de la Défense

Pour s'acquitter entièrement et efficacement de ses responsabilités, 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. Toutefois, la sensibilisation n'est pas la seule façon que nous pouvons aider la communauté de la Défense – les personnes pouvant avoir recours à nos services doivent aussi avoir facilement accès à notre bureau. En visitant régulièrement les personnes pouvant avoir recours à ses services où ils vivent et travaillent, le Bureau peut les écouter activement et s'assurer que les services de l'ombudsman répondent à leurs besoins.

Dans cette perspective, le Bureau continuera à mieux faire connaître le rôle et le mandat de l'ombudsman en maximisant les occasions de sensibilisation avec des intervenants clés internes et externes, notamment en organisant des visites de sensibilisation à des bases et escadres au Canada. De plus, le Bureau concentrera des efforts en vue d'accentuer sa présence en ligne en apportant des améliorations à son site Web et en utilisant régulièrement les médias sociaux.

Aider et informer la communauté de la Défense

Le Bureau s'appuiera sur les progrès réalisés en 2013-2014 en vue d'améliorer sa capacité à être une source directe d'information, d'orientation et d'éducation ainsi que la prestation d'enquêtes impartiales et fondées sur des données probantes. En particulier, le Bureau :

- continuera de se concentrer sur la résolution rapide des plaintes au plus bas niveau possible (des enquêtes efficaces et rapides sur les cas individuels demeureront une priorité);
- examinera et perfectionnera les normes de service en vue d'améliorer la qualité des premiers contacts avec le Bureau, notamment en assurant des évaluations rapides et exactes des cas;
- créera une culture axée sur l'apprentissage continu en se fondant sur le perfectionnement professionnel tel que la formation, le mentorat et le jumelage.

Cette priorité sera également appuyée par la création de programmes pluriannuels de formation et de perfectionnement pour s'assurer que le personnel actuel a les compétences nécessaires pour aller de l'avant. À cette fin, le Bureau s'assurera d'avoir un bassin stable et solide de candidats grâce à une meilleure planification de la relève.

Régler efficacement les problèmes systémiques

En 2014-2015, le Bureau conservera sa capacité à cerner et à régler rapidement les problèmes systémiques qui touchent le Ministère et les Forces armées canadiennes et à lancer rapidement des enquêtes systémiques ou des études de cas sans nuire aux activités quotidiennes.

D'autre part, au cours de la prochaine année, le Bureau mènera jusqu'à quatre enquêtes systémiques (deux planifiées et deux imprévues), en plus de son enquête systémique sur les problèmes d'indemnisation des membres de la Force de réserve qui a été lancée en 2013, et il élaborera des procédures opérationnelles normalisées pour les enquêtes systémiques.

Optimiser les ressources

La dernière priorité du Bureau en 2014-2015 consiste à favoriser l'innovation et les améliorations des activités et à optimiser l'utilisation des ressources. Ces initiatives comprendront :

- l'élaboration de procédures opérationnelles normalisées, la numérisation complète des dossiers des Opérations et l'achèvement du cadre de mesure du rendement;
- la mise en œuvre du protocole de la tenue des documents en collaboration avec le sous-ministre adjoint (Gestion de l'information). Le Bureau a reçu sa propre autorisation de disposition de documents (signé par le bibliothécaire et archiviste du Canada) et il collabore à la mise en œuvre de la tenue des documents de la Défense. Le protocole conclu avec le sous-ministre adjoint (Gestion de l'information) permettra de se conformer aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor qui consistent à gérer systématiquement les dossiers tout au long de leur cycle de vie.





COMITÉ CONSULTATIF DE L'OMBUDSMAN

Le Comité consultatif de l'ombudsman est composé de bénévoles qui possèdent des compétences spécialisées sur les questions militaires ou des connaissances détaillées de la fonction d'ombudsman. Le Comité fournit à l'ombudsman des conseils sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure du Bureau.

Pendant l'année financière de 2012-2013, il y a eu plusieurs départs du Comité; c'est pourquoi, en 2013-2014, l'ombudsman a soumis une liste de candidats potentiels au ministre de la Défense nationale à des fins d'approbation, conformément au mandat de l'ombudsman. En février 2014, l'ombudsman a accueilli les nouveaux membres suivants : Monsieur Yannick Beauvalet, le capitaine de corvette Deborah-Lynn Gates, Madame Sharon Gosling, le capitaine de vaisseau (retraité) Kimberly Kubeck et l'adjudant-chef Mike Scarcella.

À la fin mars 2014, le Comité consultatif de l'ombudsman était composé des personnes suivantes :

Monsieur Yannick Beauvalet a obtenu un baccalauréat en communications de l'Université d'Ottawa en 1997. Il est entré dans la fonction publique en 2002 et au ministère de la Défense nationale en 2003 où il a occupé divers rôles, notamment directeur des communications du ministre de la Défense nationale par intérim et directeur des Affaires publiques (Production et multimédia) par intérim.

Le colonel John Conrad est un auteur, un conférencier et un commandant de la Réserve ayant plus de 30 années de service dans les 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 deux postes soit commandant de Quartier général de la flotte canadienne de l'Atlantique et officier de la logistique du cinquième 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 à titre de 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 entré 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.

Monsieur Howard Sapers a été nommé l'enquêteur correctionnel du Canada en 2004. Grâce aux emplois qu'il a occupés et à son service communautaire, il a acquis beaucoup d'expérience dans le domaine correctionnel, dans la réadaptation des délinquants et dans la prévention du crime. Il a également écrit plusieurs ouvrages et articles sur le rôle et les principes de la fonction d'ombudsman. M. Sapers agit à titre de président du Comité.

L'adjudant-chef Mike Scarcella est actuellement l'adjudant-chef de la 17^e 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.

MENTION D'HONNEUR LIZ HOFFMAN POUR LA RÉOLUTION DE PLAINTES

La *Mention d'honneur Liz Hoffman pour la résolution de plaintes* est remise annuellement afin de reconnaître les réalisations des membres des Forces armées canadiennes, des employés civils et de leur famille qui ont fait des efforts supplémentaires et ont dépassé les attentes pour aider leurs collègues à résoudre un problème complexe ou pour apporter des changements favorables et durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes.

Lors d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa le 17 octobre 2013, l'ombudsman a remis des Mentions d'honneur à trois membres de la communauté de la Défense. Le sous-ministre délégué principal de la Défense nationale, Monsieur Michael Martin, le chef du Personnel militaire, le major-général David Millar, et plusieurs parlementaires étaient présents pour reconnaître ses membres exceptionnels de la communauté de la Défense.



*(de g. à d.) : le sous-ministre délégué principal de la Défense nationale, Monsieur Michael Martin, le député Monsieur Wladyslaw Lizon, le major Kerry St. George, l'ombudsman Pierre Daigle, le capitaine de frégate Elizabeth Syvertsen-Bitten, Madame Marianne Ostopovich Freeman et le chef du Personnel militaire, le major-général David Millar
(Source : USFC[O])*

LAURÉATS DE 2013 DE LA MENTION D'HONNEUR LIZ HOFFMAN POUR LA RÉOLUTION DE PLAINTES

MAJOR KERRY ST. GEORGE

Pendant toute sa carrière, l'objectif principal du major St. George, et son défi personnel, a été de s'assurer que chaque membre des Forces canadiennes est traité de façon équitable. À titre d'officier d'administration pour le SMA(AP) ou lors la coordination générale du rapatriement des soldats tués en Afghanistan, il s'assurait que les personnes étaient traitées avec compassion même dans les circonstances les plus difficiles. Il ne ferme jamais les yeux sur une situation; c'est pourquoi lorsqu'il a découvert que l'on refusait le remboursement des frais de déplacement de certains membres de famille qui assistaient aux cérémonies de rapatriement à la BFC Trenton, le major St. George a noué le dialogue avec sa chaîne de commandement, et finalement le chef d'état-major de l'Armée, afin de corriger ce qu'il estimait être une injustice systémique pour les familles des soldats tombés au combat. Le major St. George va régulièrement au-delà des exigences normales de son travail et constitue un atout pour la communauté de la Défense du Canada.

MADAME. MARIANNE OSTOPOVICH FREEMAN

M^{me} Ostopovich Freeman s'est consacrée au soutien de personnes qui font face à des situations difficiles. Travailleuse sociale au Centre de ressources pour les familles des militaires Esquimalt depuis les 17 dernières années, M^{me} Ostopovich Freeman a consacré sa carrière à aider les membres des Forces canadiennes et leur famille à résoudre des conflits. À titre de membre fondateur de l'équipe locale de gestion de crise en cas de violence familiale, elle a fait face de front au problème complexe de la violence familiale et a élaboré des documents sur la prévention et l'éducation qui sont utilisés par les membres de l'équipe et d'autres équipes à l'échelle du pays. Son engagement envers l'équipe et la sensibilisation continue sur la violence familiale à la BFC Esquimalt n'est qu'un exemple parmi tant d'autres de son travail acharné, de son dévouement ainsi que de sa compassion qui fait d'elle un atout précieux dans sa communauté. Elle continue de jouer un rôle clé en vue de trouver des façons créatives et novatrices pour régler des problèmes complexes et fait preuve d'une énergie sans bornes et d'une attitude positive.

CAPITAINE DE FRÉGATE ELIZABETH SYVERTSEN-BITTEN

Le capitaine de frégate Syvertsen-Bitten fait systématiquement tout son possible pour aider les membres d'équipage de son navire. Lorsqu'un de ses officiers, un réserviste, s'est vu refuser l'accès à des soins pour traiter le syndrome de stress post-traumatique, le capitaine de frégate Syvertsen-Bitten a exercé des pressions en son nom pour veiller à ce qu'il reçoive les soins dont il avait désespérément besoin. Constatant qu'il y avait un manque de soins accessibles et coordonnés, le capitaine de frégate Syvertsen-Bitten a continué de participer au dossier et a suivi le cas de l'officier jusqu'à ce que ce dernier soit en sécurité et soit affecté à l'Unité interarmées de soutien du personnel. Au lieu de laisser de côté le défi que constituait la prestation de soins de santé pour les réservistes, le capitaine de frégate Syvertsen-Bitten a travaillé avec les fournisseurs de soins pour que l'officier et d'autres marins en service de réserve de Classe A aient accès à des examens médicaux périodiques et à d'autres services essentiels. Sa capacité à résoudre logiquement des problèmes et à proposer des solutions novatrices assure le traitement équitable de tous les membres des Forces canadiennes sous son commandement.

ANNEXE I - RÉPARTITION DES DOSSIERS

Total des dossiers traités*	1 811
Dossiers fermés	1 617
Dossiers en cours (au 31 mars 2013)	191
Dossiers fermés à l'accueil	1 297
Information ou aide fournie	993
Hors mandat	96
Aiguillé vers les mécanismes existants	91
Information fournie par le contact	57
Retrait	36
Abandon	21
Règlement à l'amiable	2
S.O.	1
Dossiers fermés à la résolution des plaintes	173
Résolution informelle	86
Information ou aide fournie	62
Retrait	9
Aiguillé vers des mécanismes existants	6
Enquête : Aucun suivi nécessaire	5
Abandon	3
Enquête : Suivi nécessaire	2
Dossiers fermés à la suite d'une enquête	147
Enquête : Aucun suivi nécessaire	41
Information ou aide fournie	29
Non fondé	21
Règlement à l'amiable	18
Aiguillé vers des mécanismes existants	16
Enquête : Suivi nécessaire	12
Abandon	5
Retrait	4
Hors mandat	1

*Ce chiffre comprend les nouveaux dossiers, les dossiers réexaminés et des dossiers issus des années financières précédentes. La somme des dossiers peut ne pas correspondre aux totaux indiqués en raison de l'arrondissement des chiffres et du passage à un nouveau système de gestion des dossiers.

ANNEXE II – RAPPORT FINANCIER

SOMMAIRE DES DÉPENSES

En 2013-2014, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget 5,75 millions de dollars pour le Bureau de l'ombudsman. Les dépenses réelles ont totalisé 5,28 millions de dollars, dont 4,71 millions de dollars en salaires.

	(\$)
Courrier et messagerie	4 199
Fournitures et mobilier	18 599
Formation et cotisations professionnelles	100 635
Achat/location de matériel de bureau	8 046
Entretien et soutien du réseau	28 538
Télécommunications et connexions réseau	46 986
Voyages et transport	82 269
Communications et sensibilisation auprès du public	32 925
Services professionnels et spéciaux	245 474
Salaires	4 712 664
Total	5 280 334