

Ombudsman

Défense nationale et
Forces armées canadiennes



National Defence and
Canadian Armed Forces

RAPPORT ANNUEL

2023 - 2024



Rapport du bureau de l'Ombudsman de la Défense nationale et
des Forces armées canadiennes au ministre de la Défense nationale

Canada

Pour nous joindre

Site web : ombuds.ca

Formulaire de plainte sécurisé en ligne : www3.ombudsman.forces.gc.ca/ocf_f.php

Téléphone : 1-888-828-3626

Télécopieur : 1-877-471-4447

Adresse postale :

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

Courriel : ombudsman-communications@forces.gc.ca
(information non confidentielle uniquement)

X (Twitter) : www.x.com/MDNFC_Ombudsman

Facebook : www.facebook.com/mdnfcombudsman

Instagram : www.instagram.com/mdnfcombudsman

ISSN : ISSN 1495-950X (imprimé)

ISSN 1495-7078 (en ligne)

Table des matières

Message de l'ombudsman	1
Message de la directrice générale des Opérations	4
Hommage aux membres de la communauté de la Défense : la <i>Mention d'honneur Liz Hoffman</i>	6
Changer la vie de nos commettants	7
L'aide que nous avons apportée : revue de l'année	9
L'aide que nous avons apportée : enquêter sur des problèmes systémiques	13
L'aide que nous avons apportée : établir des liens avec nos commettants	15
• Produits éducatifs	15
• Interactions avec les commettants	16
— Sensibilisation	16
— Relations avec les parlementaires	16
— Relations avec les médias	16
— Engagements internationaux	16
• Présence numérique	17
— Site Web	17
— Navigateur des prestations militaires	17
— Présence dans les réseaux sociaux	17
Comité consultatif de l'ombudsman	18
Appendice 1 – États financiers	19
Appendice 2 – Ressources humaines	20

Message de l'ombudsman

Alors qu'une autre année s'achève, je me remémore les douze derniers mois et je suis fier du travail que nous avons accompli. C'est la dernière année que j'occupe le poste d'ombudsman. Ce fut un honneur et un privilège de diriger ce bureau dans l'intérêt de nos commettants.

Voici les principales priorités sur lesquelles nous nous sommes concentrés cette année.

Indépendance

Je n'ai cessé de plaider auprès du Parlement pour que le bureau de l'Ombudsman devienne véritablement indépendant. Avec une structure de gouvernance adéquate, le bureau pourrait mieux remplir ses fonctions de mécanisme indépendant de contrôle et de résolution des plaintes. J'espère que le gouvernement prendra les mesures appropriées pendant le mandat du prochain ombudsman afin que le bureau puisse être plus efficace quand il s'agit de servir l'intérêt supérieur de nos commettants, sans ingérence politique réelle ou perçue.

Responsabilisation des civils

Dans le message qui accompagnait le rapport annuel de l'année dernière, j'ai évoqué l'intérêt accru de mon bureau envers certains enjeux récurrents relatifs à la prise de décisions administratives et à l'équité procédurale au ministère de la Défense nationale (MDN). Il reste des cas d'injustice du côté civil qui, malgré mon insistance répétée, n'ont pas encore été corrigés. Le manque de responsabilisation des hauts responsables civils dans ces cas est très préoccupant et, s'il n'est pas corrigé, demeurera présent pendant le mandat de mon successeur.

Conseillers linguistiques et culturels

En septembre 2023, j'ai écrit au ministre de la Défense nationale pour attirer son attention sur un problème qui touche un groupe limité, mais important, de civils qui ont soutenu les opérations des Forces armées canadiennes (FAC) en Afghanistan, soit les conseillers linguistiques et culturels (CLC). Ces anciens CLC sont des citoyens canadiens qui occupaient des postes de durée limitée au Ministère et qui étaient essentiels aux opérations des FAC. Nombre d'entre eux ont servi sans relâche, dans le théâtre des opérations, pendant plus de cinq ans. Bien qu'on leur ait initialement dit qu'ils effectueraient leur travail dans les limites relativement sûres de l'aérodrome de Kandahar, ils se sont rapidement retrouvés aux côtés de militaires lors d'opérations dans des bases d'opération avancées, des villages et des convois, ainsi que sur divers champs de bataille. Bon nombre d'anciens CLC hésitent à consulter un médecin pour de graves problèmes de santé mentale apparus après leur retour au Canada. Cette question doit être abordée.

Je continue à demander au ministre d'utiliser ses pouvoirs pour créer un programme visant à combler les lacunes auxquelles ces personnes sont confrontées. Dans le passé, l'autorité ministérielle a été utilisée pour combler des lacunes en matière de soins et de couverture pour les personnes qui se trouvaient dans des situations où elles n'avaient pas accès à des avantages et à des services proportionnels à ceux dont bénéficiaient les collègues aux côtés desquels elles servaient. Cela doit être fait pour les CLC, et rapidement.

Rencontres avec les commettants : l'importance des familles de militaires

Cette année, mon équipe et moi avons rencontré plus de 3 500 commettants dans le cadre d'activités de sensibilisation menées dans tout le Canada et en Belgique. Les commentaires que nous avons reçus lors de ces visites ont montré l'importance des familles militaires et des défis qu'elles doivent relever pour soutenir les membres des FAC. Pendant tout mon mandat, j'ai exhorté le ministre et les hauts responsables, y compris la table ronde Canada sans faille, à agir en ce qui concerne ces questions. Comme je l'ai dit à maintes reprises, la sécurité nationale dépend de la qualité du soutien que reçoivent les militaires canadiens et leurs familles.

Enquêtes systémiques

J'estime que les FAC doivent faire preuve d'une plus grande souplesse dans la gestion de leurs effectifs afin de maintenir l'état de préparation à la mission. Nous avons relevé des cas d'injustice attribuables aux limites des pouvoirs dont disposent les FAC pour résoudre les griefs liés à la rémunération et aux avantages sociaux des militaires. C'est pourquoi, en août 2023, j'ai lancé un examen systémique des mécanismes de traitement des plaintes des FAC. Cet examen donnera lieu à la publication de deux rapports qui apporteront de précieux renseignements et des recommandations pour l'amélioration des processus de résolution des plaintes au sein de notre armée.

Nous avons également lancé un rapport juridique complet analysant les pratiques de prise de décision propres aux mécanismes de traitement des plaintes civiles du MDN.

Ces rapports témoignent de l'importance que nous accordons à l'équité procédurale, et j'attends avec impatience leur publication au printemps et à l'été.

Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman

Le 19 octobre 2023, j'ai eu l'honneur de décerner *la Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman* à quatre membres dévoués de la communauté de la défense. Une fois de plus, je tiens à féliciter ces personnes exceptionnelles pour avoir fourni des efforts supplémentaires afin de résoudre des conflits et d'apporter des changements positifs et durables au MDN et dans les FAC.

Enfin, alors que mon mandat touche à sa fin, je tiens à exprimer ma gratitude à mes employés et à mes collègues pour leur dévouement, leur professionnalisme et leur engagement. Ils n'ont jamais hésité à plaider en faveur de l'équité pour la communauté de la défense. Leurs efforts de tous les instants ont eu d'importantes répercussions sur la vie des personnes que nous servons, et je suis fier du travail que nous avons accompli ensemble.

Je suis impatient de voir les conséquences positives que le bureau de l'Ombudsman continuera d'avoir sur la communauté de la défense dans les années à venir.

Gregory A. Lick
Ombudsman

Message de la directrice générale des Opérations

Tout au long de cette année, nous avons fait d'importants progrès pour répondre aux besoins de la communauté de la Défense. Notre personnel de première ligne a traité plus de plaintes que jamais; une augmentation de 31,5 pour cent par rapport à 2022-2023. Nous avons également remarqué que la complexité des plaintes a augmenté, ce qui évoque d'importantes répercussions négatives marquant la vie quotidienne de certains de nos commettants. Nous nous engageons à répondre aux plaintes et aux demandes avec empathie, en veillant à ce que les voix de nos commettants soient entendues et prises en compte de manière significative.

Faits saillants de 2023-2024

- Nous avons traité 2 044 nouvelles plaintes.
- Nous avons fermé 1 964 dossiers de plainte.
- Nous avons formulé 49 recommandations individuelles à l'intention du ministère de la Défense nationale (MDN) et des Forces armées canadiennes (FAC). De ce nombre, 33 recommandations qui se rapportaient aux problèmes de militaires ont été acceptées et mises en œuvre. Les 16 autres recommandations portaient sur des dossiers relatifs au personnel civil; le Ministère a accepté et mis en œuvre neuf de ces recommandations, ils en ont accepté deux qu'ils n'ont pas encore mises en œuvre et en ont rejeté cinq.
- Nous avons créé ou mis à jour 10 produits éducatifs destinés à aider nos commettants à comprendre le langage complexe et les politiques, procédures et mécanismes de recours qui manquent de clarté. (Ces documents sont souvent difficiles à consulter en ligne et ne sont disponibles qu'à l'interne.)
- Nous avons publié le rapport *Combats invisibles* qui porte sur les membres de la Première réserve qui participent à des opérations nationales et qui ont de la difficulté à identifier et accéder à des services d'aide en santé mentale. Le ministre de la Défense nationale a accepté les six recommandations contenues dans le rapport.
- Nous avons effectué des examens systémiques des mécanismes de plainte mis à la disposition des militaires et des civils.
- Nous avons effectué 18 engagements en personne, y compris six visites de bases et d'escadres comportant plusieurs réunions. Nous avons animé deux kiosques lors de conférences, et nous avons présenté neuf exposés en personne et 15 exposés virtuels.

Nous avons comparu devant le Comité permanent de la défense nationale à trois reprises, faisant connaître des enjeux cruciaux propres aux FAC et au MDN. Nous avons abordé les questions relatives à la transparence, aux problèmes de logement et aux services de santé. À la suite des comparutions devant le Comité, de nombreuses recommandations ont été proposées pour favoriser des développements positifs au sein de la communauté de la Défense dans ces domaines.

L'expansion du Navigateur des prestations militaires (NPM) est une autre réalisation majeure. Dans le cadre d'une collaboration avec le Directeur – Gestion du soutien aux blessés et en consultation avec nos commettants, nous avons lancé le NPM en 2018. Nous avons cherché à simplifier l'accès et à mieux faire connaître les avantages et les services offerts aux militaires qui sont libérés pour des raisons médicales. Grâce à une collaboration continue et à un engagement stratégique avec des décideurs des échelons supérieurs et des partenaires, nous lancerons bientôt une version élargie du NPM qui fournira des renseignements sur un éventail plus large de prestations pour les membres actuels et anciens des FAC ainsi qu'à leurs familles.

En plus de mettre en évidence les enjeux auxquels la communauté de la Défense est confrontée à l'heure actuelle, le nombre élevé de plaintes traitées cette année témoigne de la confiance de nos commettants envers notre organisation. La possibilité de continuer à apporter des changements significatifs nous motive et contribue à solidifier davantage la confiance que les personnes que nous servons ont envers notre organisation.

Je tiens à saluer notre ombudsman actuel, Gregory Lick, qui termine son mandat de six ans. L'engagement sincère de Greg envers le soutien aux commettants et les efforts qu'il a déployés pour faire connaître notre organisation et notre mandat ont contribué à apporter des changements positifs pour la communauté de la Défense.

Nos réussites n'auraient pas été possibles sans le dévouement et le travail acharné de notre personnel et sans la collaboration du MDN, des FAC, des employés du Personnel des fonds non publics des Forces canadiennes et de nos partenaires. Si vous estimez que vous avez été traité injustement, nous sommes là pour vous aider.

Robyn Hynes
Directrice générale des Opérations

Homage aux membres de la communauté de la Défense : la Mention d'honneur Liz Hoffman

La Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman est une mention élogieuse qui est décernée annuellement pour reconnaître les membres des FAC, les employés civils et les membres de leur famille qui fournissent des efforts supplémentaires et dépassent les attentes pour aider leurs collègues à résoudre un problème difficile ou pour apporter un changement positif et durable au MDN et dans les FAC.

Liz Hoffman était une enquêteuse du bureau de l'Ombudsman. Elle accordait une très grande importance à l'équité et déployait une énergie sans pareille pour obtenir des changements positifs. Cette mention d'honneur permet de reconnaître des personnes de la communauté de la défense qui, tout comme Liz le faisait, se dévouent pour aider les autres et changer les choses.

Ce fut pour moi un honneur de remettre *la Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman* aux personnes suivantes : le matelot de première classe Matthew Raniowski, M^{me} Lana Costello, M^{me} Alyssa Truong et M^{me} Alli Jones.



De gauche à droite : l'ombudsman Gregory A. Lick, M^{me} Lana Costello, le matelot de première classe Matthew Raniowski, M^{me} Alyssa Truong et le Dr Andrea Hoffman.

Changer la vie de nos commettants

Honorer le service et la carrière d'un membre sur sa pierre tombale

Une famille a fait appel au bureau de l'Ombudsman au nom des proches d'un militaire décédé.

Elle craignait que le grade figurant sur la pierre tombale du militaire, au cimetière militaire national (CMN), ne corresponde pas au grade du militaire au moment de sa retraite. La famille a fait part de ses préoccupations au CMN, mais a été informée que, puisque la base de données des états de service indiquait que le militaire avait pris sa retraite en tant que major, c'est ce grade qui serait inscrit sur la pierre tombale.

N'ayant pas réussi à résoudre la question avec le CMN, la famille nous a contactés pour obtenir de l'aide. Notre enquêteur a communiqué avec l'officier de liaison des FAC pour le CMN et lui a fourni des documents des FAC montrant que le militaire avait pris sa retraite en tant que capitaine de corvette. Après un examen approfondi, l'officier de liaison a convenu que le grade de capitaine de corvette était le plus approprié pour honorer le service et la carrière du militaire.

Pour aider à résoudre les problèmes futurs, notre enquêteur a également recommandé au CMN d'inclure dans sa lettre type destinée aux familles les coordonnées d'une personne-ressource des FAC à qui adresser les demandes de renseignements sur les funérailles militaires. L'officier de liaison des FAC a accepté notre recommandation.

Rétablissement de la pension de survivant et des prestations médicales

Le conjoint survivant d'un militaire nous a contactés au sujet de ses prestations. Le gouvernement du Canada avait suspendu la pension de survivant et les prestations médicales, et avait retardé le versement de la prestation supplémentaire de décès (PSD). En conséquence, le conjoint survivant devait faire face à une charge financière importante, notamment en payant lui-même les frais médicaux.

Compte tenu de l'impact financier négatif, notre enquêteur a immédiatement communiqué avec l'organisation appropriée du gouvernement du Canada pour s'assurer qu'elle était au courant du dossier et des conséquences du retard. Six jours ouvrables après notre intervention, la PSD a été versée au conjoint survivant, et la demande de pension de survivant a été examinée en priorité.

Déterminer l'état d'avancement d'une demande d'indemnisation

Des militaires ont contacté notre bureau au sujet du traitement de leur demande d'indemnisation pour des dommages à leurs biens personnels.

Plus précisément, il y avait du retard dans le traitement de leur demande d'indemnisation pour les dommages causés à leurs biens personnels à la suite d'un incendie accidentel dans un établissement militaire. En raison de la longueur du processus, du manque de mises à jour et des conséquences financières, ils ont communiqué avec nous pour obtenir de l'aide. Notre analyste des plaintes et notre enquêteur ont fait des démarches auprès des autorités compétentes pour s'assurer que les demandes d'indemnisation n'étaient pas inutilement retardées. Nous avons pu déterminer l'état d'avancement des demandes d'indemnisation. Nous avons également veillé à ce que les militaires reçoivent des mises à jour régulières jusqu'à ce que leurs demandes soient traitées et que les paiements soient reçus.

Correction du retard d'une reclassification et de paiements

Un employé civil nous a contactés au sujet d'un problème de reclassification de poste. Le MDN a approuvé la reclassification en décembre 2022. L'employé a ainsi eu droit à des paiements rétroactifs pour la période allant de 2014 à 2022. Cependant, le paiement d'environ 100 000 \$ a été retardé de près d'un an. Malgré les efforts répétés de l'employé, il ne recevait pas le paiement, et la nouvelle classification n'était pas appliquée. Grâce à nos interventions et à une analyse approfondie de la plainte, nous avons pu aider l'employé à résoudre son problème en temps opportun et à obtenir les paiements rétroactifs et la reclassification.

L'aide que nous avons apportée : revue de l'année

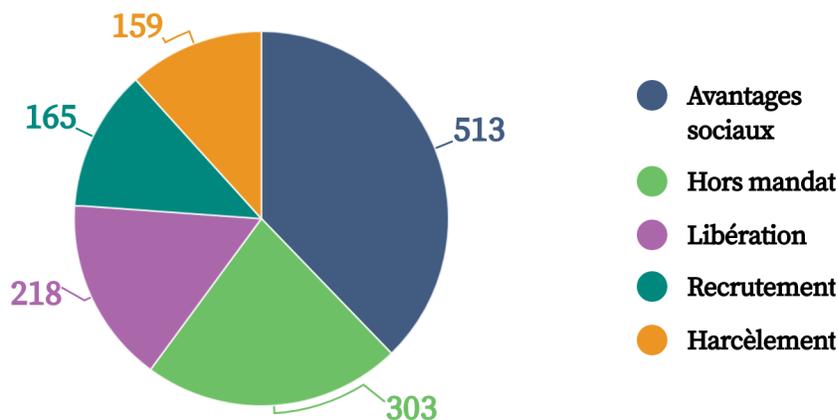
Les membres de la communauté de la défense peuvent communiquer avec nous s'ils ont été traités injustement, s'ils cherchent de l'information ou s'ils ne savent pas comment régler un problème.

Les commettants peuvent utiliser les moyens suivants :

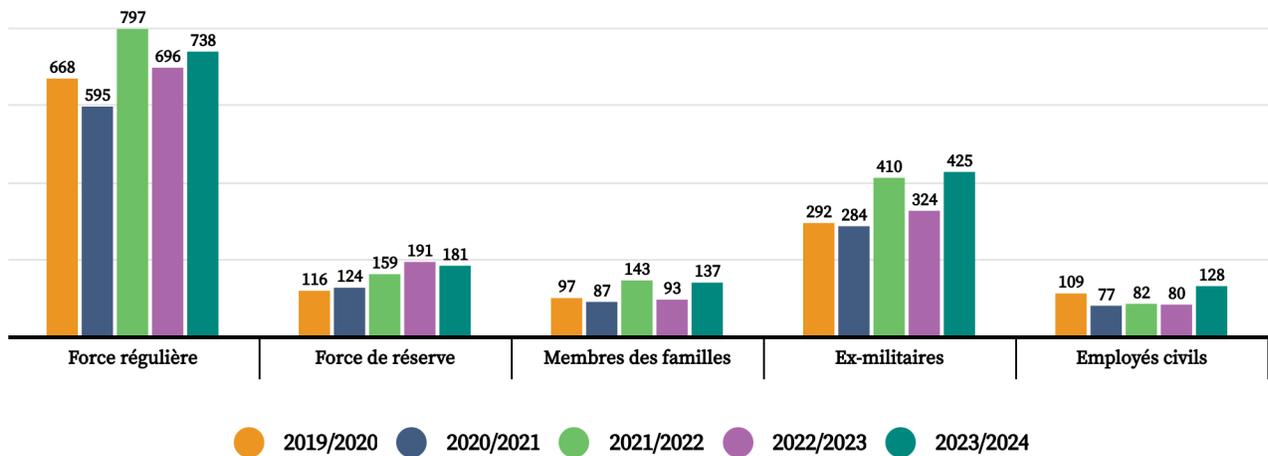
- Appeler sans frais au 1-888-828-3626
- Soumettre une question ou une plainte à l'aide de notre formulaire en ligne sécurisé
- Clavarder en direct avec un agent
- Prendre un rendez-vous pour une conversation téléphonique avec un agent
- Écrire à un agent pour obtenir de l'information ou de l'aide
- Écrire pour les demandes générales

Sur notre site Web, ombuds.ca, vous trouverez une section qui explique comment nous pouvons vous aider.

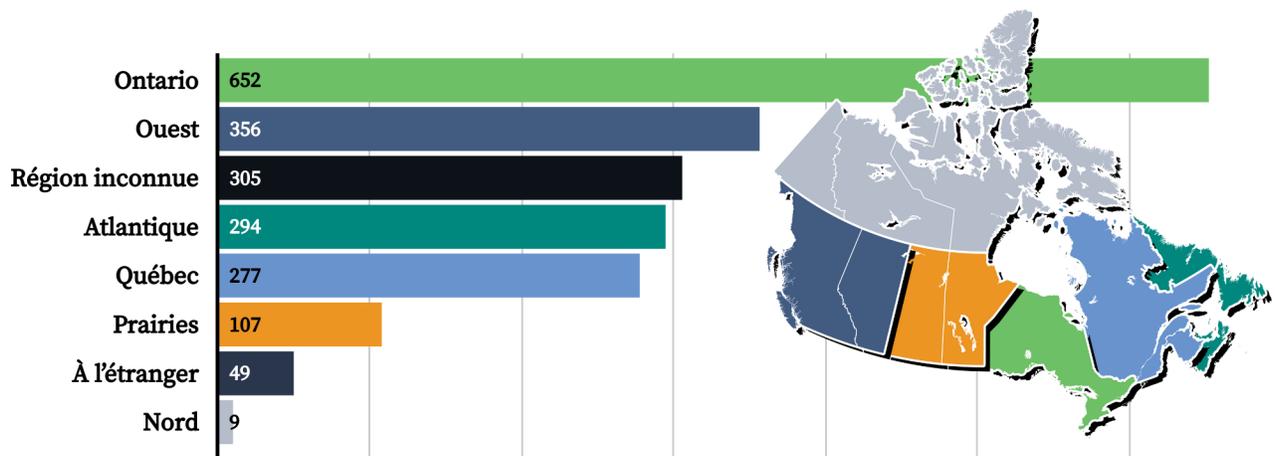
Catégories des principaux nouveaux dossiers



Nouveaux dossiers par groupes de commettants (Les groupes qui contactent le plus souvent notre bureau)



Origine des plaintes



Exemples de dossiers

Pour connaître les types de dossiers que nous traitons, consultez les exemples qui se trouvent sur notre site Web, ombuds.ca. Les nouveaux dossiers ne comprennent pas ceux dont nous avons pris connaissance via la fonction de clavardage en direct ou notre adresse électronique.

Information sur les dossiers pour 2023-2024

Nombre total de dossiers traités	2 402
Nouveaux dossiers	2 044
Dossiers reportés de l'exercice précédent	234
Dossiers rouverts	124
Dossiers en traitement	246
Dossiers conclus au bureau d'accueil	1 770
Information ou assistance fournie	1 134
Hors mandat	167
Demandeurs aiguillés vers des mécanismes existants	209
Retrait de la plainte	98
Abandon de la plainte	162
Dossiers conclus après résolution de la plainte	74
Résolution informelle	29
Information ou assistance fournie	35
Retrait de la plainte	6
Demandeurs aiguillés vers des mécanismes existants	2
Dossiers conclus à l'étape de l'enquête	120
Information ou assistance fournie	66
Plaintes non fondées	14
Résolution informelle	5
Demandeurs aiguillés vers des mécanismes existants	3
Enquête menée : aucun suivi requis	18
Abandon de la plainte	6
Retrait de la plainte	8

Notre équipe des Enquêtes générales mène des travaux d'enquête pour traiter les dossiers. Nous traitons les cas individuels complexes ou urgents en les examinant soigneusement et en menant des enquêtes approfondies. Nous veillons à ce que les commettants soient traités de manière équitable en communiquant avec le MDN et les FAC et en leur présentant des recommandations éclairées et bien fondées, s'il y a lieu.

En 2023-2024, l'équipe des Enquêtes générales a conclu 120 dossiers : 108 dossiers relatifs à des militaires (actuels et anciens) et 12 dossiers relatifs à des employés civils du MDN (actuels et anciens). Le bureau de l'Ombudsman a également effectué deux examens de processus dans le contexte de deux dossiers de civils qui nécessitaient des recommandations individuelles.

À la suite d'enquêtes individuelles et de l'examen de processus, nous avons formulé 49 recommandations individuelles à l'intention du MDN et des FAC. De ce nombre, 33 recommandations qui se rapportaient aux problèmes de militaires ont été acceptées et mises en œuvre. Les 16 recommandations restantes portaient sur des questions relatives au personnel civil. Le MDN a accepté 11 de ces recommandations et en a rejeté cinq; il a mis en œuvre neuf des recommandations acceptées, mais il en reste deux.

Voici la répartition de nos recommandations par rapport à notre mandat :

Recommandations formulées, par rapport au mandat (recommandations présentées au MDN et aux FAC)"	Total des recommandations formulées	Recommandations acceptées
36(a) – Cas soumis à l'attention d'une autorité compétente à des fins d'examen	13	12
36(b) – Une omission devrait être corrigée	11	11
36(c) – Une décision ou recommandation devrait être annulée ou modifiée	5	4
36(d) – Une loi, une politique ou une pratique sur laquelle s'appuie une décision, une recommandation, un acte ou une omission devrait être réexaminée	4	3
36(e) – Les motifs d'une décision ou d'une recommandation auraient dû être indiqués	2	2
36(f) – Les conséquences d'un retard devraient être rectifiées	5	5
36(g) – D'autres démarches devraient être entreprises pour améliorer, de façon substantielle et durable, le bien-être des employés et des militaires	9	7
TOTAL	49	44

L'aide que nous avons apportée : enquêter sur des problèmes systémiques

Nos enquêtes systémiques et rapports d'avancement se trouvent sur notre site Web.

Enquête systémique axée sur la santé mentale

En septembre 2023, nous avons publié *Combats invisibles* : une enquête systémique sur l'identification des besoins en santé mentale et le soutien pour les membres de la Première réserve participant aux opérations nationales. Nous avons examiné comment le MDN et les FAC traitaient les membres de la Première réserve comparativement aux membres de la Force régulière en ce qui concerne l'identification des besoins en matière de santé mentale et l'offre d'un soutien en la matière avant, pendant et après les opérations nationales. Voici ce que l'enquête a révélé :

- Il existe des incohérences en matière de santé mentale, notamment des entraves à l'accès aux services de soutien avant, pendant et après une opération nationale.
- Il y a des lacunes dans la surveillance des processus qui visent à cerner les besoins en matière de santé mentale et à y répondre.
- Il existe des enjeux culturels tels que les stigmates auto-imposés, sociaux et structurels qui continuent d'être un obstacle à l'accès aux services de santé mentale.
- L'accès au soutien psychologique est limité selon la classe de service de réserve, avant et après une opération nationale.

Nous avons formulé six recommandations en espérant que le MDN et les FAC les mettent en œuvre d'ici l'automne 2025.

Ce rapport donne suite à nos rapports d'avancement portant sur trois rapports de 2016 et 2017 sur la santé et le bien-être des membres de la Force de réserve. Les FAC et le MDN n'ont toujours pas mis en œuvre la plupart des recommandations formulées dans ces rapports.

Révision des mécanismes de traitement des plaintes des civils

Le bureau de l'Ombudsman a procédé à un examen des mécanismes de traitement des plaintes des civils du MDN, soit le processus de résolution du harcèlement et de la violence au travail (PRHVT) et le processus de règlement des griefs civils individuels, et a aussi examiné les mises à jour prévues du processus de divulgation des actes répréhensibles, en mettant l'accent sur l'équité procédurale. Notre intention était de déceler les lacunes en la matière et de formuler des recommandations visant à y remédier, ainsi que de recenser les pratiques exemplaires permettant un processus décisionnel réussi et équitable.

À l'été 2024, nous entendons publier un rapport qui traitera du PRHVT du MDN et des processus de règlement des griefs civils individuels. Nous espérons publier un document d'accompagnement sur le processus de divulgation des actes répréhensibles du MDN une fois que les mises à jour prévues pour celui-ci auront été finalisées.

Révision systématique des mécanismes de traitement des plaintes des militaires

En août 2023, nous avons lancé un examen des mécanismes de traitement des plaintes des militaires en nous concentrant sur deux éléments. Ces éléments sont :

- la manière dont les FAC traitent les plaintes des militaires en matière de soins de santé;
- les scénarios dans lesquels les militaires n'ont qu'un droit limité, voire aucun droit, de déposer un grief.

Les recommandations que nous formulons dans nos deux rapports se veulent un complément aux initiatives en cours dans les FAC. Nous entendons publier le premier rapport au printemps 2024 et le second au début de l'été suivant.

Suivi de la mise en œuvre des recommandations

Nous avons effectué des suivis afin d'évaluer comment le MDN et les FAC mettent en œuvre les recommandations que nous avons formulées dans neuf rapports précédents. Nous publierons les rapports d'avancement d'ici l'été 2024.

Le Comité permanent de la défense nationale (NDDN) a publié son rapport, intitulé Services de santé et de transition des Forces armées canadiennes, en novembre 2023. Ce rapport réitère de nombreuses recommandations formulées par notre bureau depuis 2013 et démontre qu'il reste encore beaucoup à faire. Nous avons publié une comparaison côte à côte de nos recommandations et de celles du NDDN sur notre site Web.



L'aide que nous avons apportée : établir des liens avec nos commettants

Produits éducatifs

Nous produisons du contenu fondé sur notre analyse des plaintes reçues au bureau d'accueil et de nos interactions avec les commettants et les parties prenantes. Cette année, nous nous sommes concentrés sur la mise à jour et la rationalisation de l'information que nous fournissons en ligne, ainsi que sur la création de nouveaux produits relatifs au thème de nos enquêtes systémiques et aux recommandations qui en découlent. Voici une liste de nos plus récents produits éducatifs :

- **Mécanismes de recours et de plainte – FAC**
 - Dépôt d'une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne
 - Recours en cas d'enjeu lié à la carrière
 - Griefs des FAC
- **Mécanismes de recours et de plainte – civils**
 - Mécanismes de plainte et de divulgation d'actes répréhensibles
- **Événements de la vie**
 - Successions militaires



Nous sommes en voie de publier des produits éducatifs supplémentaires qui aideront les militaires à prendre des décisions éclairées lorsqu'ils utilisent les mécanismes de traitement des plaintes des FAC.

Interactions avec les commettants

Sensibilisation

33 activités de sensibilisation, avec la participation de plus de **3 500** commettants.



Relations avec les parlementaires

- 1** rencontre avec un sénateur
- 9** rencontres avec des députés fédéraux
- 4** réunions avec des législateurs provinciaux
- 3** témoignages devant le Comité permanent de la défense nationale

Relations avec les médias

- 6** entrevues avec les médias
- 7** réponses écrites*
- 4** exposés de position
- 10** mentions dans les médias imprimés ou en ligne
- 1** mention dans des transcriptions

*Les réponses écrites n'incluent pas les appels proactifs effectués auprès des médias (y compris les appels téléphoniques), car ils ne sont pas pris en compte dans nos mesures actuelles.



Engagements internationaux

- 2** engagements internationaux (Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées et SHAPE – Bruxelles)

Présence numérique

Site Web

396 779 consultations de nos pages
67 224 consultations de moins qu'en 2022-2023*
101,4 % de notre cible



*Dans le cadre de notre projet de rationalisation du contenu, de nombreuses pages ont été signalées comme n'étant plus pertinentes. Des pages ont été supprimées du site Web et des liens vers le MDN et les FAC ont été ajoutés. Des renseignements repensés et pertinents seront ajoutés au site, sous réserve d'un plan d'examen du cycle de vie du contenu. Compte tenu de la réduction du nombre de pages, de nouveaux objectifs ont été fixés en fonction des résultats du premier trimestre.

Navigateur des prestations militaires

Navigateur des
prestations
militaires

Nombre total de séances, par utilisateur (visiteur)

12 792 séances (augmentation de 94 % par rapport à 2022-2023)

10 646 visiteurs (augmentation de 108 % par rapport à 2022-2023)

Présence dans les réseaux sociaux

3 canaux dans les réseaux sociaux

6 comptes

7 068 abonnés

Augmentation de **789** abonnés par rapport à 2022-2023

152 %* de notre objectif



*L'atteinte de l'objectif concernant le nombre d'abonnés sur les médias sociaux est principalement attribuable à deux campagnes de promotion de produits éducatifs qui ont été menées sur Facebook pendant le quatrième trimestre et qui ont généré une augmentation considérable du nombre d'abonnés.

Comité consultatif de l'ombudsman

Nous avons interagi avec le Comité consultatif de l'ombudsman pendant toute l'année pour profiter de son expertise et pour obtenir son avis sur nos priorités. Nous avons mis les membres du Comité au courant de notre enquête systémique, et ils nous ont offert de précieux conseils. Le Comité a également participé aux nominations pour la *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman*.



Appendice 1 – États financiers

En 2023-2024, notre organisation a reçu une allocation budgétaire de 8 727 463 \$. Les dépenses réelles totalisent 8 371 183,92 \$; les fonds relatifs aux salaires totalisent 7 533 795,95 \$.

La différence entre le budget approuvé et les dépenses réelles représente les dépenses finales indiquées dans les Comptes publics du Canada.

L'argent non dépensé est remis au Ministère tout au long de l'exercice dans le cadre du processus de rapports trimestriels. En 2023-2024, nous avons retourné 260 170 \$ qui avaient été alloués à l'enveloppe des traitements et salaires et 75 000 \$ provenant des fonds du Crédit 5 qui étaient liés aux actifs groupés et aux immobilisations.

Des fonds ont été retournés à cause de délais dans l'établissement des contrats et dans la réception de marchandises; les retards étaient attribuables à des problèmes de chaîne d'approvisionnement.

Services de courrier et de messagerie	5 017 \$
Équipement et fournitures	29 692 \$
Formation et cotisations professionnelles	75 941 \$
Achat et location d'équipement de bureautique	50 297 \$
Maintenance et soutien du réseau	0 \$
Télécommunications et connexion des TI	124 850 \$
Déplacements et transport	65 510 \$
Communications et relations avec le public	65 232 \$
Services professionnels et spéciaux	420 848 \$
Immobilisations mineures et actifs groupés	0 \$
Salaires	7 533 796 \$
Total	8 371 183 \$

Appendice 2 – Ressources humaines



Nos employés

Nombre total de personnes nommées pour une durée indéterminée ou déterminée, ou à titre occasionnel : **70**

Nombre total d'employés à la fin de l'exercice (y compris les étudiants) : **73**

Nombre d'employés à temps plein à la fin de l'exercice : **75,90**



**Nous sommes prêts
à vous aider.**

**We are ready
to help.**

www.ombuds.ca



Canada 