

2019-2020

RAPPORT ANNUEL

Bureau de l'ombudsman
du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes
Rapport au ministre de la Défense nationale

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)

Twitter : [@MDNFC_Ombudsman](https://twitter.com/MDNFC_Ombudsman)

Facebook : www.facebook.com/mdnfcombudsman

Instagram : [@mdnfcombudsman](https://www.instagram.com/mdnfcombudsman)

ISSN : ISSN 1495-950X (imprimé)
ISSN 1495-7078 (en ligne)

N° de cat.

Lettre au ministre de la Défense nationale

9 septembre 2020

L'honorable Harjit Sajjan, c.p., OMM, MSM, CD, député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice Major-général George R. Pearkes
101, promenade Colonel-By
13e étage, tour nord
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

Je suis ravi de vous soumettre le Rapport annuel 2019-2020 du bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes. Ce rapport donne une vue d'ensemble de nos activités du 1er avril 2019 au 31 mars 2020.

Conformément à l'alinéa 38(2)(a) des Directives ministérielles, soyez avisé que j'ai l'intention de publier ce rapport dans 60 jours à compter d'aujourd'hui.

Si vous ou votre cabinet avez des questions ou des préoccupations au sujet du rapport, n'hésitez pas à communiquer avec mon bureau ou avec moi directement.

Mon équipe sera en contact avec votre personnel afin d'organiser l'impression des versions finales et de prévoir la date de dépôt au Parlement.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

Gregory A. Lick
Ombudsman

Table des matières

Pour nous joindre	2
Lettre au ministre de la Défense nationale	3
Message de l'Ombudsman	5
Notre mandat	7
Aperçu : Nos priorités et initiatives	8
Prendre des mesures efficaces pour aborder les enjeux systémiques	9
Optimiser les ressources	9
Opérations	10
Réception des plaintes, résolution rapide et enquêtes	10
Conseillers linguistiques et culturels : Une résolution longuement attendue	11
Enquêtes systémiques et autres rapports	12
Éducation et recherche	14
Prise de contact et sensibilisation	14
Engagements parlementaires	15
Engagements internationaux	15
Comité consultatif de l'ombudsman	16
Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman	17
Appendice I — Traitement des dossiers	18
Appendice II — Rapport financier	19

Message de l'Ombudsman

L'année 2019-2020 a marqué ma première année de service envers nos commettants à titre d'ombudsman du ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes, en juin 2019.

Le bureau de l'Ombudsman a le mandat important d'aider les personnes à accéder aux mécanismes d'aide ou de recours existants lorsqu'elles ont une plainte ou une préoccupation, et de contribuer à des améliorations substantielles et durables pour la communauté de la Défense.

En lien avec cet engagement, le présent rapport indique que pendant l'exercice 2019-2020, le bureau a traité 1 867 dossiers de membres de la communauté de la Défense qui demandaient notre aide pour résoudre des problèmes individuels ou systémiques. De plus, nous avons mené des activités de suivi concernant neuf rapports d'enquête, en collaboration avec le MDN et les FAC. Nous sommes ravis de constater que pour trois de ces rapports, le MDN et les FAC ont entièrement mis en oeuvre la vaste majorité des recommandations que nous avons faites, et que pour deux autres rapports, des progrès ont été accomplis. Quant aux quatre autres rapports, le bureau a travaillé étroitement avec le MDN et les FAC afin de pouvoir publier les résultats du suivi et ses recommandations en 2020-2021.

Pendant l'exercice 2019-2020, le bureau a effectué les travaux préliminaires essentiels en vue de futures recommandations qui seront cruciales pour le bien-être de la communauté de la Défense. Nous avons lancé une enquête sur les problèmes administratifs, procéduraux et réglementaires qui affectent les personnes affectées à l'extérieur du Canada. À la demande du ministre, nous avons réalisé une analyse environnementale pour déterminer ce qui pourrait être fait au sujet du racisme, et nous avons entamé les travaux préliminaires requis pour nous pencher sur la diversité au cours de l'exercice financier à venir. Le bureau entamera aussi une enquête systémique de suivi sur les problèmes vécus par les familles de la communauté de la Défense. Nous sommes impatients de travailler avec toutes les parties concernées pour mener à bien ces travaux et nos autres enquêtes en cours et à venir.

À la fin de 2019-2020, le Canada a dû faire face à une situation inédite en plus de cent ans : la pandémie de covid-19. À la suite des recommandations des autorités de santé publique, nous avons mis en place des mesures de travail à distance à la mi-mars et avons continué de servir nos clients. Notre rapport 2020-2021 décrira comment le bureau a réussi à maintenir ses services dans ces circonstances exceptionnelles.

Nous nous tenons prêts à aider nos commettants de la communauté de la Défense.

Gregory A. Lick
Ombudsman

Notre mandat

Le bureau de l'Ombudsman a été fondé en 1998 pour accroître la transparence au sein du ministère de la Défense nationale (MDN) et des Forces armées canadiennes (FAC), en plus d'assurer un traitement équitable aux membres de la communauté de la Défense.

Le bureau est une source directe d'information, d'orientation et d'éducation. Il oriente les membres de la communauté de la Défense qui désirent formuler une plainte ou soulever des préoccupations vers les services d'aide ou les mécanismes existants au sein de cette vaste et complexe organisation qu'est la Défense nationale.

Le bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les plaintes formulées par les personnes pouvant avoir recours à ses services qui estiment avoir été traitées de façon injuste ou inappropriée par le MDN ou les FAC.

Les employés de l'Ombudsman tentent de résoudre les plaintes à l'amiable, au niveau le moins élevé possible. Cependant, les plaintes peuvent également faire l'objet d'une enquête ponctuelle approfondie, voire d'un examen systémique menant à la rédaction d'un rapport officiel dont les conclusions et recommandations sont rendues publiques.

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

L'ombudsman est appuyé dans sa tâche par une équipe de fonctionnaires fédéraux composée d'enquêteurs, d'agents de réception des plaintes, d'analystes des plaintes et d'autres spécialistes qui offrent du soutien dans le domaine du droit, des communications ou du soutien interne.

Tout membre de la communauté de la défense du Canada peut faire appel au bureau de l'Ombudsman. Voici les groupes que nous représentons :

- militaires et ex-militaires dans la Force régulière, la Force de réserve, la réserve supplémentaire et les Rangers canadiens, y compris les Rangers juniors canadiens
- employés et ex-employés du MDN
- membres et ex-membres des cadets
- employés et ex-employés des Fonds non publics
- postulants dans les FAC
- Membres de la famille immédiate des personnes susmentionnés
- personnes travaillant pour les FAC dans le cadre d'un échange ou d'un détachement.

Les membres de la communauté de la Défense qui soulèvent une préoccupation ou déposent une plainte au bureau de l'Ombudsman peuvent le faire sans crainte de représailles¹. De plus, tout renseignement obtenu par le bureau durant le traitement des dossiers est tenu confidentiel. Le bureau ne fournit aucune information à quiconque sur un cas ou une enquête sans le consentement écrit du commettant.

¹ Canada, ministre de la Défense nationale, *Directives ministérielles concernant l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes*, alinéa 31(1)(i) – Refus ou manquement au sujet de l'assistance à l'Ombudsman.

Aperçu : Nos priorités et initiatives

Atteindre la communauté de la défense

Nous avons à coeur de communiquer avec les membres et parties prenantes de la communauté de la défense à l'endroit où ils vivent et travaillent. [Nous les rencontrons — en personne ou virtuellement](#) — pour faire en sorte qu'ils connaissent et comprennent notre mandat et notre rôle au sein du MDN et des FAC. Ainsi, en 2019-2020, nous avons continué de développer un programme de prise de contact virtuelle qui nous permet d'offrir des présentations virtuelles ciblant certains sujets et groupes de commettants précis, pouvant être vues de n'importe où, sur n'importe quel appareil. Nous avons aussi continué d'offrir des services de [résolution de plainte](#) informelle et rapide à nos commettants, au plus bas niveau d'intervention possible.



Aider et éduquer la communauté de la défense

Nous sommes une [source directe d'information, d'orientation et de sensibilisation](#). Pendant l'exercice 2019-2020, notre Direction de l'éducation et de la recherche a continué de publier une gamme complète de produits éducatifs sur des sujets pertinents pour la communauté militaire. Nous avons choisi les sujets de nos sections Renseignements utiles, Foire aux questions et Le saviez-vous à l'aide de données tirées de l'analyse des [plaintes reçues](#), de nos rencontres avec les commettants et de nos contacts avec les parties prenantes. Les articles des Renseignements utiles et de la Foire aux questions ont été publiés dans notre site web, tandis que nos articles Le saviez-vous ont été communiqués à nos commettants dans nos plateformes de médias sociaux, accompagnés des liens vers les sites web pertinents.

Prendre des mesures efficaces pour aborder les enjeux systémiques

Nous avons à coeur [d'identifier et d'aborder les enjeux systémiques](#) qui affectent la communauté de la défense. À cette fin, nous réalisons des enquêtes systémiques, des études de cas et des évaluations d'enjeu fondées sur notre suivi de l'information de sources externes et internes. Pendant l'exercice 2019-2020, nous avons établi un plan d'enquête systémique étalé sur plusieurs années, dans le but d'officialiser le processus.



Optimiser les ressources

Pendant l'exercice 2019-2020, nous avons continué [d'optimiser les ressources](#) en mettant l'accent sur l'innovation dans nos opérations et sur la mesure du rendement. Nous avons réalisé régulièrement des audits internes pour nous assurer de gérer efficacement nos finances et nos ressources humaines, et assurer notre conformité avec les lois, règlements, processus et procédures en matière de finances. Nous avons pris part à des processus d'établissement de budget rigoureux afin d'assurer l'utilisation efficace et efficiente de nos fonds. Nous avons aussi mis à jour notre cadre de mesure du rendement afin que nos activités et programmes soient efficaces et rentables. Nous avons aussi mis à jour notre cadre de mesure du rendement de manière à être efficaces et à optimiser les ressources dans l'exécution de nos activités et programmes.

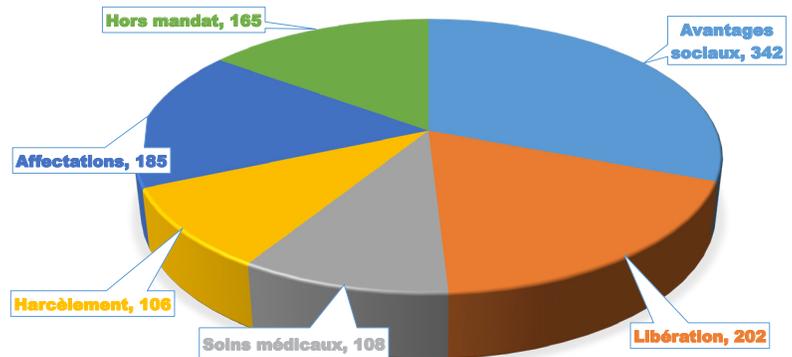
Opérations

Réception des plaintes, résolution rapide et enquêtes

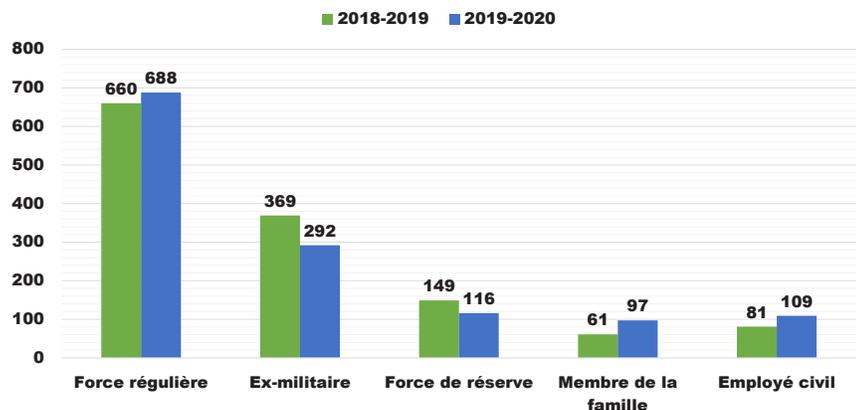
Pendant l'exercice 2019-2020, nous avons ouvert 1 548 nouveaux dossiers et avons rouvert 145 dossiers. Au total, nous avons traité 1 867 cas, ce qui comprend les nouveaux cas, les cas rouverts et les cas reportés des exercices antérieurs. Nous avons fermé 1 549 dossiers.

Les trois diagrammes suivants résument les caractéristiques clés des dossiers traités. Les plaintes classées comme extérieures à notre mandat sont des demandes d'information ou traitent de sujets appartenant au mandat d'autres organisations comme Anciens Combattants Canada ou le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Dans ces cas, nous donnons de l'information aux commettants et acheminons les dossiers à l'endroit approprié.

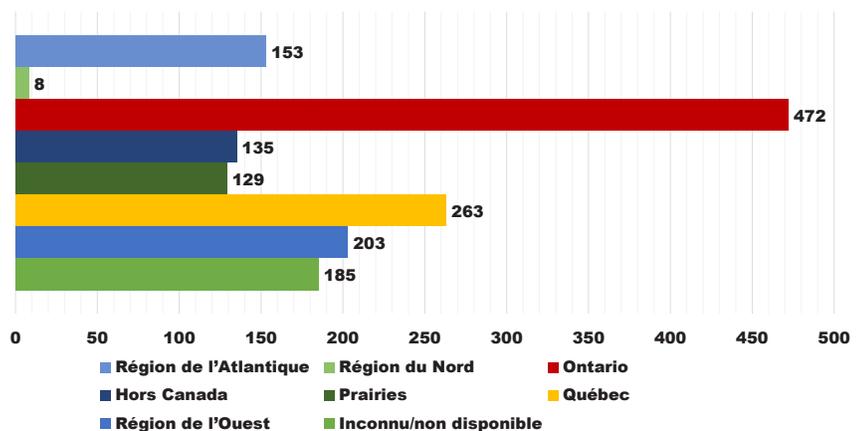
Principales catégories de nouveaux cas



Nouveaux cas classés par groupe de commettants (Groupes qui contactent le bureau le plus souvent)



Nouveaux cas par région



Conseillers linguistiques et culturels : Une résolution longuement attendue

En juin 2019, l'ombudsman a [écrit](#) au sous-ministre de la Défense nationale au sujet d'un ex-fonctionnaire, employé pour une durée déterminée, qui se battait pour obtenir des prestations d'invalidité à la suite de blessures qui se sont manifestées après qu'il ait agi comme conseiller linguistique et culturel (CLC) en Afghanistan. À son retour au Canada, en 2011, cet ex-fonctionnaire a reçu un diagnostic de trouble de stress post-traumatique sévère. Incapable de travailler, il a été dirigé vers la commission des accidentés du travail de sa province, mais des obstacles sont apparus à cause du caractère secret du travail de CLC et de normes provinciales mal adaptées à la nature de l'emploi et des blessures de cet ex-employé.

Au-delà de ce cas individuel, la situation a révélé d'importantes lacunes dans les politiques régissant le recours à des employés civils lors d'opérations internationales. Ce cas a aussi révélé les problèmes entourant l'accès à un soutien adéquat, en temps opportun, pour ces employés malades ou blessés. L'ombudsman a recommandé au sous-ministre de voir combien de CLC et autres civils déployés au titre de contrats à durée déterminée souffraient potentiellement de difficultés similaires. Le sous-ministre a accepté la recommandation et s'est assuré que le MDN, en collaboration avec les FAC et les commissions des accidentés du travail des provinces, de contacter les ex-CLC qui avaient peut-être besoin d'aide. De plus, le MDN a élaboré une politique exhaustive sur une telle utilisation des employés civils et a créé la Direction de la gestion de la santé globale, qui a pour mandat de travailler avec les commissions des accidentés du travail pour s'assurer que les prestations requises soient versées dans de pareilles circonstances.



Enquêtes systémiques et autres rapports

Demande du ministre : enquête sur le racisme

En juillet 2019, le ministre de la Défense nationale nous a demandé de déterminer comment nous pourrions enquêter sur le racisme dans les FAC. Nous avons donc fait une étude du milieu pour mieux comprendre la façon dont le MDN et les FAC réagissent actuellement aux cas de racisme, dresser la liste des mécanismes de recours existants pour les militaires affectés et déterminer les lacunes. Cette analyse nous a permis de bien comprendre les enjeux clés dans ce dossier. Elle nous a aussi aidés à déterminer les secteurs où nous pourrions, en tant qu'organisation d'ombudsman, contribuer de façon significative à cet enjeu important.

Au moment de rédiger le présent rapport, nous ajustons notre approche pour possiblement tenir une enquête en 2020-2021.



Enquête systémique sur les affectations à l'extérieur du Canada

À l'été 2019, nous avons entamé une enquête sur l'administration des affectations, détachements et emplois à l'extérieur du Canada. Au cours de l'enquête, nous avons parlé à des militaires des FAC, à des employés civils du MDN, à des employés des Fonds non publics et à des membres de leurs familles. Nous avons joint ces personnes dans 33 pays différents à l'aide d'entrevues sur place et par voie électronique. L'équipe d'enquête a visité les États-Unis, l'Italie, la Lettonie, l'Allemagne, le Royaume-Uni et la Belgique, où elle a organisé des entrevues et des groupes de discussion avec les membres de l'équipe de la

Défense sur place. Au total, nos employés ont parlé à 204 militaires des FAC, employés civils du MDN et employés des Fonds non publics, ainsi qu'à 53 membres des familles. Au terme de cette enquête, à partir des données probantes, nous transmettrons aux décideurs concernés des recommandations sur les nombreux problèmes que vivent les militaires, employés civils, employés des Fonds non publics et membres des familles, relativement à l'administration, aux procédures et aux politiques qui régissent les affectations à l'extérieur du Canada.

Suivi de la mise en œuvre des recommandations

Au cours de l'exercice 2019-2020, nous avons fait le suivi de neuf rapports d'enquête.

Nous sommes ravis d'annoncer que le MDN et les FAC ont entièrement mis en oeuvre les recommandations de notre rapport de 2015 intitulé [Enquête sur l'explosion d'une grenade lors d'un camp de cadets à Valcartier en 1974](#), ainsi que celles de notre rapport de 2013 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](#).

Notre plus récent suivi concerne le rapport [Sur le front intérieur : évaluation du bien-être des familles des militaires canadiens en ce nouveau millénaire](#). Nous avons établi que 16 des 18 recommandations du rapport ont été mises en oeuvre. Les deux recommandations restantes sont liées à des mesures qui devraient être mises en oeuvre en décembre 2020 à la suite des recommandations du Bureau du vérificateur général.

En 2019-2020, nous avons publié des fiches de rendement pour les deux rapports suivants :

- [Cadets : une enquête sur le soutien offert aux cadets souffrant d'une maladie ou d'une blessure suivant leur participation à une activité des cadets](#)
- [Soutien aux familles endeuillées](#)

Nous avons aussi travaillé avec le MDN et les FAC pour faire le suivi des enquêtes suivantes, dont nous publierons les résultats en 2020-2021 :

- [Examen systémique des options d'indemnisation pour les réservistes malades et blessés](#)
- [Soldats à temps partiel, blessures à temps plein : une étude systémique de la Première réserve du Canada et des traumatismes liés au stress opérationnel](#)
- [Rangers canadiens : une enquête systémique des facteurs qui ont une incidence sur les droits aux soins de santé et aux prestations connexes des Rangers](#)
- [Les postes d'abord, les gens après : une enquête sur les délais dans l'administration de la classification civile au ministère de la Défense nationale](#)



Éducation et recherche

Renseignements éducatifs

Nous créons des produits d'information pour aider la communauté de la Défense à prendre des décisions éclairées. Nous utilisons notre site web et les plateformes de médias sociaux afin d'offrir à nos commettants des produits éducatifs fiables et accessibles en fonction de leurs besoins, ainsi que pour accompagner nos enquêtes systémiques. Au cours de l'exercice 2019-2020, nos produits éducatifs ont abordé la gestion de la carrière militaire, les réinstallations et affectations militaires et des sujets d'intérêt pour les familles militaires tels que l'emploi, l'éducation des enfants, l'accès aux soins de santé et les bourses d'études postsecondaires. Afin d'aider nos commettants à trouver ce qu'ils cherchent rapidement, nous avons entamé la migration de notre site web vers le site hôte Canada.ca. Enfin, nous continuons d'héberger le Navigateur des prestations militaires, qui aide les personnes à déterminer quelles prestations s'appliquent à leur situation.

Prise de contact et sensibilisation

Afin de sensibiliser la population au rôle et mandat du bureau, l'ombudsman et son personnel visitent les commettants dans les bases et escadres militaires, et lors d'activités ministérielles au Canada et à l'étranger. Ces rencontres avec les dirigeants militaires et civils, les familles militaires, les acteurs du milieu et les organisations parentes nous aident à mieux comprendre les enjeux importants pour la communauté de la Défense. Ces conversations nous permettent également de détecter les enjeux et tendances et de nous y préparer, dans le but d'aider la communauté.

Visites dans les bases et escadres

Pendant l'exercice 2019-2020, nos employés ont rencontré 18 500 commettants lors de discussions individuelles ou en groupes dans les bases et escadres. Parmi ces commettants, il y avait des hauts dirigeants, militaires de tous les grades et métiers, membres des familles, professionnels de la santé, aumôniers, travailleurs sociaux, employés civils et employés des Fonds non publics. Nous avons organisé des rencontres à la BFC Petawawa et la BFC Shilo, ainsi que dans les Groupes de patrouilles des Rangers canadiens et Rangers juniors canadiens du Québec, de Colombie-Britannique, de Terre-Neuve-et-Labrador, du Manitoba et des Territoires-du-Nord-Ouest. En 2020-2021, nous poursuivrons nos visites dans le cadre de notre nouveau Programme de prise de contact virtuelle. Ce programme nous permettra de présenter des exposés virtuels ciblant certains sujets et certains groupes de commettants, et ce, peu importe le moment et le lieu de visionnement et l'appareil utilisé.

Activités ministérielles

En 2019-2020, nous avons rencontré les commettants dans des contextes officiels et non officiels lors d'une série d'activités militaires et ministérielles. Nous avons notamment présenté des exposés au Groupe de transition des Forces canadiennes, à l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans et à d'autres groupes axés sur les familles militaires, l'inconduite sexuelle, la préparation à une seconde carrière, la gestion des conflits, la recherche spirituelle et les litiges. Nous avons aussi participé à des activités de reconnaissance des familles, à des séances d'orientation auprès des nouveaux employés civils, à des exposés dans le cadre de cours de leadership militaire, à des activités commémoratives et à des célébrations de la diversité et de la dualité linguistique.

Engagements parlementaires

Dans le but de favoriser des relations de travail constructives et de faire le point sur des sujets importants, l'ombudsman et ses cadres supérieurs tiennent régulièrement des rencontres individuelles avec les députés et sénateurs pour discuter des questions qui préoccupent nos commettants. L'ombudsman a aussi témoigné devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes le [6 mai 2019](#) pour [parler](#) de l'accès prioritaire des vétérans aux postes de la fonction publique fédérale.



Engagements internationaux

Nous prenons part à des événements internationaux avec d'autres bureaux d'ombudsman afin de pousser la cause de l'équité pour tous les militaires. En octobre 2019, des représentants de notre organisation se sont rendus à la 11^e Conférence internationale des bureaux d'ombudsman, en Bosnie-Herzégovine. Au cours de l'exercice 2019-2020, nous avons aussi donné des exposés en personne et par vidéoconférence au Quartier général de l'OTAN, à Bruxelles (Belgique), ainsi qu'à des représentants des États-Unis, du Royaume-Uni, de l'Italie, de l'Allemagne, de la Corée du Sud, du Kenya et de la Lettonie.

Comité consultatif de l'ombudsman

Le [Comité consultatif de l'ombudsman](#) se compose de bénévoles ayant une expertise particulière dans la communauté de la Défense.

Le comité apporte une contribution importante à certains enjeux globaux qui affectent la communauté militaire, notamment les blessures de stress post-traumatique, le traitement des militaires blessés pendant le service et les difficultés auxquelles font face les familles des membres de la communauté militaire.

Par leur vaste expérience personnelle et expertise professionnelle, les membres du comité consultatif représentent les intérêts et préoccupations des différents groupes de commettants et parties prenantes. Pour en apprendre davantage sur le comité consultatif et la façon de devenir membre, visitez notre site web au ombuds.ca.



Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman

Chaque année, nous décernons la Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman à des membres de la communauté de la défense qui ont fait des efforts hors du commun et dépassé les attentes pour produire des changements positifs durables dans cette communauté.

Liz Hoffman était une enquêtrice de notre bureau qui avait un sentiment de justice très profond et exhalait une force sans pareil pour obtenir des changements positifs. Cette mention d'honneur nous permet de reconnaître des personnes de la communauté de la Défense qui, tout comme Liz, se dévouent à aider les autres et à changer les choses.

Lors d'une cérémonie spéciale tenue à Ottawa le 17 octobre 2019, nous avons eu l'honneur de reconnaître les [contributions exceptionnelles de six membres](#) de la communauté militaire.



(De gauche à droite) M. Gregory A. Lick (ombudsman), Dre Andrea Hoffman, l'adjutant-chef Martin Rousseau, le capitaine de corvette Chris Knowlton, le brigadier-général Simon Trudeau (grand prévôt des Forces canadiennes), le premier maître de 1^{re} classe Nancy Lachance, l'adjutant-chef Robert Hains, le matelot-chef River Leggat, le major-général Guy Chapdelaine (aumônier général des Forces armées canadiennes), l'adjutant-chef David Ridley, le commodore Christopher Robinson (directeur général – État de préparation stratégique (Marine), Mme Felicia Arsenault et le capitaine de frégate Sheyla Dussault

Appendice I — Traitement des dossiers

Des exemples de cas présentés dans notre site web, au ombuds.ca, décrivent les types de dossiers que nous traitons.

Nombre total de cas traités*

Dossiers fermés	1,549
Dossiers en cours (en date du 31 mars 2020)	275
Plaintes fermées à l'accueil	
Information ou aide fournie	983
Plaintes extérieures au mandat	96
Aiguillage vers les mécanismes existants	71
Plaintes retirées	40
Plaintes abandonnées	126
L'agent a fourni l'information	104
S. O.	3
Dossiers fermés à la résolution de la plainte	
Résolution informelle	3
Information ou aide fournie	16
Plaintes retirées	4
Aiguillage vers les mécanismes existants	1
Plainte abandonnée	1
Dossiers fermés à l'étape de l'enquête	
Information ou aide fournie	42
Plaintes non fondées	11
Résolution informelle	2
Aiguillage vers les mécanismes existants	1
Enquête effectuée : aucun suivi requis	31
Enquête effectuée : suivi requis	7
Plaintes abandonnées	5
Plaintes retirées	2

* Le nombre total de cas traités comprend les nouveaux cas, les cas rouverts et les cas transférés des exercices précédents.

Appendice II — Rapport financier

Sommaire des dépenses

En 2019-2020, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget de 6 964 116 \$ pour le bureau de l'Ombudsman. Les dépenses réelles totalisent 6 261 766 \$, dont 5 607 312 \$ ont été impartis aux salaires.

La différence entre le budget approuvé et les dépenses réelles représente les dépenses finales fournies dans les Comptes publics du Canada. L'argent non dépensé est remis au ministère tout au long de l'exercice dans le cadre de son processus de rapports trimestriels. En 2019-2020, nous avons remis un total de 693 830 \$.

Au troisième trimestre, nous avons remis 287 905 \$ du fonds de Fonctionnement et entretien en raison de processus d'appel d'offres infructueux pour des services professionnels en technologie de l'information. Nous avons aussi remis 297 925 \$ de l'Enveloppe de traitements et salaires à cause de processus de dotation qui se sont prolongés et n'ont pas été complétés.

Au quatrième trimestre de 2019-2020, la pandémie de COVID-19 nous a poussés à remettre 75 000 \$ du fond de Fonctionnement et entretien et 33 000 \$ de l'Enveloppe de traitements et salaires. Dans les deux cas, la pandémie a empêché la finalisation de processus d'acquisition et la réception de biens et services dans nos locaux. En conséquence, nous avons décidé de stopper les dépenses futures jusqu'à la fin du mois de mars 2020.

	(\$)
Services de courrier et messagerie	1 318
Équipement/fournitures	25 368
Formation et cotisations professionnelles	151 795
Achat/location d'équipement de bureautique	10 838
Maintenance et soutien du réseau	8 400
Télécommunications et connexions des TI	67 342
Déplacements et transport	124 532
Communications et relations avec le public	37 305
Services professionnels et services spéciaux	227 556
Salaires	5 607 312
Total	6 261 766

**WE ARE READY TO HELP.
NOUS SOMMES PRÊTS
À VOUS AIDER.**

WWW.OMBUDS.CA

1-888-828-3626

