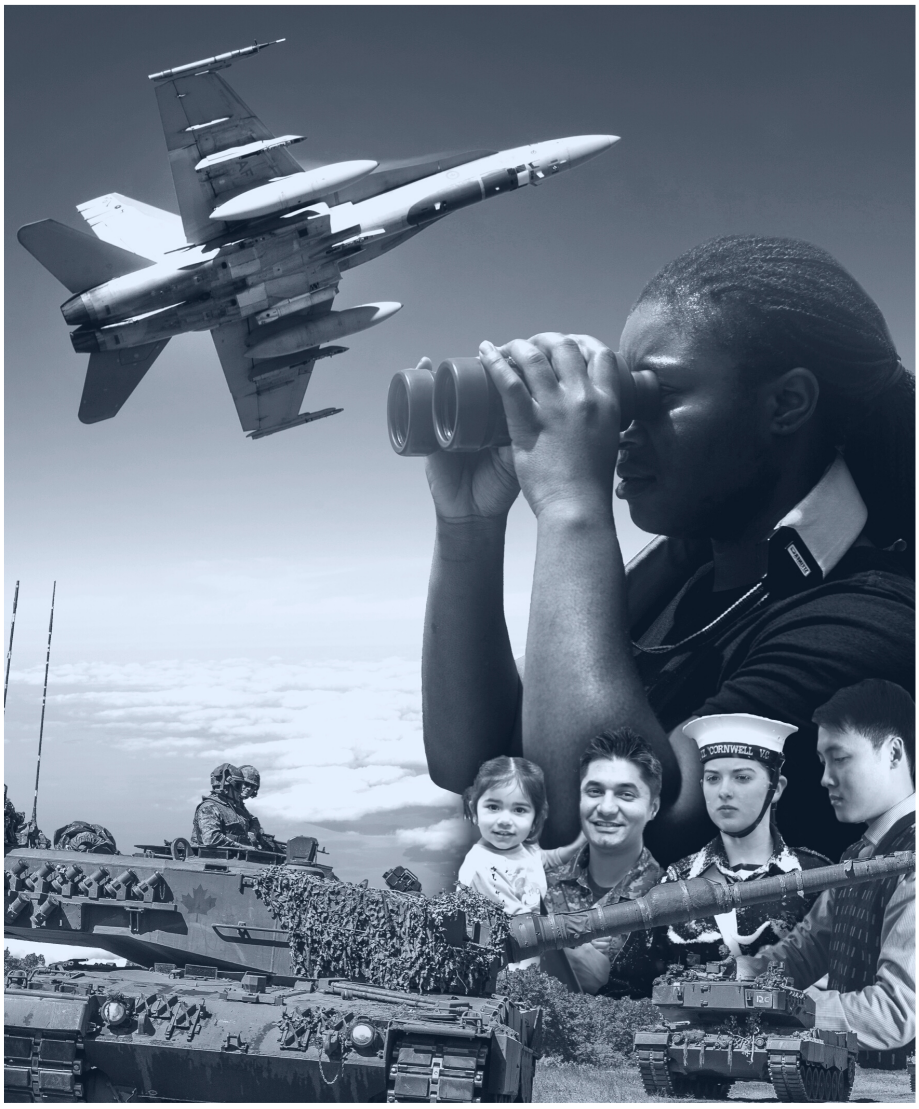
BUREAU DE L'OMBUDSMAN DU MINISTÈRE
DE LA DÉFENSE NATIONALE ET DES FORCES ARMÉES CANADIENNES
RAPPORT AU MINISTRE DE LA DÉFENSE NATIONALE

Rapport Annuel

2021



Ombudsman
Défense nationale et Forces armées canadiennes
National Defence and Canadian Armed Forces

Canada

Pour nous joindre

Site web : www.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, 12e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1
Canada

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

Twitter : https://twitter.com/MDNFC_Ombudsman

Facebook : www.facebook.com/mdnfcombudsman

Instagram : https://www.instagram.com/mdnfcombudsman

ISSN : ISSN 1495-950X (imprimé)

ISSN 1495-7078 (en ligne)

Lettre au Ministre

Le 7 juin 2021

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

Monsieur le ministre,

Je suis ravi de vous remettre le rapport annuel 2020-2021 du bureau de l'Ombudsman du MDN et des FAC. Ce rapport dresse le portrait de nos activités du 1er avril 2020 au 21 mars 2021.

Conformément à l'alinéa 38(2)(a) des Directives ministérielles, soyez avisé que nous avons 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 imprimées finales et de prévoir la date de dépôt au Parlement.

Veuillez agréer, monsieur le ministre, mes sincères salutations.

L'ombudsman,

Gregory A. Lick

Table des matières

Notre mandat	**1**
Message de l'ombudsman	**3**
Notre réponse à la pandémie de COVID-19	**5**
Un employeur de choix	**6**
Programme de prévention et résolution du harcèlement et de la violence	**8**
Mention d'honneur Liz Hoffman	**10**
Aperçu des priorités et initiatives organisationnelles	**11**
• Entrer en contact avec la communauté de la défense	**11**
• Aider et éduquer la communauté de la défense	**12**
• Prendre des mesures efficaces concernant les enjeux systémiques	**12**
• Optimiser les ressources	**13**
Réaliser les priorités et initiatives du Bureau	**15**
• Réception des plaintes, résolution rapide et enquêtes	**15**
• Enquêtes systémiques	**20**
• Éducation et recherche	**21**
• Relations avec les parlementaires	**24**
Comité consultatif de l'ombudsman	**26**
Appendice I — Traitement des dossiers	**27**
Appendice II — Rapport financier	**28**

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 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, et il relève directement du ministre de la Défense nationale. Son bureau est régi par les 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
- Employés et ex-employés du MDN
- Membres et ex-membres des cadets, y compris les Rangers juniors canadiens
- Employés et ex-employés des Fonds non publics
- Personnes ayant fait une demande d'enrôlement dans les FAC
- Famille immédiate des membres des groupes susmentionnés, et 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 représailles.[1] De plus, tout renseignement obtenu par le bureau lors du traitement des dossiers est tenu confidentiel. Le bureau ne fournit aucune information à quiconque sur un dossier ou une enquête sans le consentement écrit du commettant concerné.

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.

Message de l'ombudsman

L'exercice 2020-2021 a posé des défis importantes au bureau de l'Ombudsman. Ces défis s'enracinaient dans la pandémie de COVID-19, les besoins changeants de la communauté de la défense et les nouvelles technologies virtuelles.

Face à cette situation, mon bureau a continué d'exercer son important mandat avec énergie et innovation : travailler en toute indépendance par rapport au MDN et aux FAC, afin d'aider les personnes à accéder aux mécanismes d'aide ou de redressement existants lorsqu'ils ont une plainte ou une préoccupation à signaler, et de contribuer à des changements substantiels durables pour la communauté militaire.

Faits saillants de 2020-2021

- Nous avons traité 1 572 dossiers de membres de la communauté de la défense qui ont demandé notre aide pour faire face à des problèmes individuels ou systémiques.
- Le 15 décembre 2020, nous avons livré notre rapport d'enquête systémique *Engagés dans le monde : une enquête systémique sur l'administration des affectations, assignations et emplois du personnel de l'Équipe de la Défense Hors-Canada*. Ce rapport présente 13 recommandations qui, si elles sont mises en œuvre, contribueront à l'amélioration du Programme HORSCAN au bénéfice de l'Équipe de la Défense et des familles. En date de la fin de la période visée par le présent rapport annuel, nous attendons toujours la réponse du ministre de la Défense nationale indiquant la façon dont le MDN et les FAC comptent donner suite à nos recommandations.
- Nous avons lancé une enquête sur les difficultés administratives, procédurales et réglementaires auxquelles font face les militaires et familles des FAC qui demandent une affectation pour motifs personnels.
- Nous avons entamé les travaux préliminaires essentiels en vue de mener, à la demande du ministre, une enquête sur les enjeux de diversité au sein du MDN et des FAC, comme l'équité en matière d'emploi.
- Pour ce qui est des dossiers conclus par l'équipe des Enquêtes générales, le MDN et les FAC ont accepté 100 pour cent des recommandations que nous avions faites.
- Nous avons poursuivi nos efforts d'éducation et de prise de contact à l'aide d'outils existants et nouveaux, afin de répondre aux besoins de la communauté de la défense dans le contexte contemporain. Parmi ces outils, on compte les documents éducatifs publiés sur notre site web, des affichages dans les médias sociaux, le Navigateur des prestations militaires et les rencontres virtuelles avec les commettants des bases et escadres des FAC au pays et à l'étranger. À cela s'ajoutent nos outils établis comme le clavardage en direct, l'outil de prise de rendez-vous en ligne, notre ligne téléphonique sans frais et le formulaire de plainte en ligne.

- Nous avons réussi à gérer la mise en œuvre du nouveau programme de prise de contact virtuelle, lequel nous a permis d'atteindre plus de 1 000 membres de la communauté militaire en leur présentant de l'information, des programmes et des enregistrements, peu importe où ils se trouvent.
- Nous avons tenu plus de 40 séances de sensibilisation avec nos commettants pour les éduquer et les informer au sujet du bureau, des services que nous offrons et des façons de nous joindre. Certaines de ces rencontres ont aussi servi à recueillir des renseignements préliminaires en vue de nos enquêtes systémiques.
- Nous avons réalisé notre première cérémonie virtuelle de remise des Mentions élogieuses commémoratives Liz Hoffman. Même en ces temps inédits, nous avons reconnu les personnes ayant fait une contribution exceptionnelle à la communauté de la défense et leur avons rendu hommage.

Vers la fin de l'exercice 2020-2021, nous avons été confrontés aux allégations très publiques d'inconduite sexuelle et d'abus d'autorité jusqu'aux plus hauts échelons du MDN et des FAC. Les personnes qui mettent de l'avant ces allégations doivent avoir les outils pour prendre leurs propres décisions quant aux mesures à prendre ensuite, et ce, sans craindre de représailles. Lors de témoignages devant les parlementaires en mars et avril 2021, j'ai réitéré que le système en place, qui est dépourvu de mécanismes de recours indépendants, ne doit pas perdurer. J'ai proposé des solutions aux comités parlementaires et j'attends avec impatience leurs rapports.

En conclusion, je tiens à remercier mon personnel et à exprimer toute la fierté que j'ai envers lui. Ils se sont adaptés à des circonstances en constante évolution au cours de l'année 2020-2021, tout en continuant à fournir un excellent service de manière attentionnée et significative.

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

Gregory A. Lick
Ombudsman

Notre réponse à la pandémie de COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu d'importantes répercussions sur nos opérations durant l'exercice 2020–2021.

Au début, nous avons eu des problèmes d'infrastructure, comme la disponibilité du réseau et de l'équipement informatiques. Les employés et la direction ont travaillé ensemble pour acquérir et mettre en place l'équipement requis pour accéder au réseau de manière efficace et financièrement responsable. Cela nous a permis de reprendre nos activités rapidement.

La pandémie de COVID-19 nous a poussés à devancer certains changements d'infrastructure qui étaient prévus. Par exemple, nous avons rapidement obtenu des logiciels qui nous ont permis de collaborer virtuellement, et nous avons lancé avec succès notre programme de sensibilisation virtuelle.

Nos agents d'accueil se sont vite adaptés aux nouveaux outils et aux ententes de travail flexible afin d'assurer la continuité des services offerts à nos commettants. En même temps, ils ont fourni aux Canadiens qui cherchent de l'information sur des questions qui ne relèvent pas de notre mandat, de l'information et une orientation vers les ressources gouvernementales appropriées. Malgré les nombreuses difficultés technologiques ou autres liées à la pandémie, nous avons respecté nos normes de service et avons fourni des services rapides à nos commettants, dont plusieurs faisaient face à des situations délicates et urgentes. Nous continuons d'avoir recours à des solutions innovantes pour joindre nos commettants, comme le clavardage en direct et l'outil de prise de rendez-vous en ligne.

Nos succès liés à la prestation des services n'auraient pas été possibles sans le dévouement et le soutien de notre équipe. La direction et les employés ont saisi des occasions d'apprentissage virtuel afin d'apprendre comment mener leurs activités dans des circonstances sans précédent et comment s'adapter pour travailler efficacement à distance. Nous avons adopté des ententes de travail flexible et avons continué d'accorder la priorité à la santé physique et mentale des employés en leur présentant des ressources utiles et en demeurant réceptifs aux besoins de chaque personne.

Un employeur de choix

Le soutien à la santé et au bien-être de nos employés est essentiel à la réussite de notre organisation.

Notre Comité pour un milieu de travail sain (comité du mieux-être – CME) organise des activités pour aider les employés à maintenir leur santé physique et mentale. Au cours de la dernière année, il y avait notamment des pauses-café et discussions virtuelles et des séances d'entraînement à l'heure du dîner. Le CME a aussi présenté des ressources de soutien au personnel et a continué d'encourager un milieu de travail respectueux et sain en situation de travail à distance.

En juin 2020, nous avons adopté le programme Ça va pas aujourd'hui. Créé par l'Association canadienne pour la santé mentale, ce programme vise à réduire la stigmatisation et à favoriser une culture de travail sûre et bienveillante. Cette initiative s'appuie sur des activités, outils et ressources d'information qui sont offerts à tous les employés.

Nous faisons la promotion d'une culture positive au travail en encourageant la reconnaissance des employés. La reconnaissance formelle se fait dans le cadre de notre Programme des prix et de la reconnaissance. Il y a aussi une reconnaissance informelle qui prend la forme de courriels et d'activités comme les « remerciements du mardi ».

Le Nous pensons qu'il est essentiel de favoriser et de promouvoir un lieu de travail diversifié et inclusif pour nous aider à être de meilleurs collègues et à mieux servir nos commettants. Lorsque les tensions raciales dans le monde nous ont amenés à prendre conscience de nos préjugés, nous avons soutenu nos employés dans cette prise de conscience. Nous avons aussi soutenu et outillé les employés qui ont été touchés par la situation et ont vécu des difficultés. Par ailleurs, nous avons offert à tout le personnel des outils et ressources pour savoir comment réagir et comprendre l'importance d'une main-d'œuvre diversifiée.

Nous croyons que la diversité et l'inclusion signifient que notre milieu de travail se doit d'être ouvert et d'accepter les divers groupes de personnes. Nous tenons compte de la manière dont d'autres facteurs, comme la race, l'origine ethnique, la diversité et l'expression de genre, la religion, l'âge et l'invalidité mentale ou physique, forgent nos expériences.

À cet égard, notre comité de l'Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) fait la promotion de la diversité et de l'inclusion au sein de notre personnel en organisant des activités pour les employés et en diffusant de l'information soulignant les jours ou mois dédiés à divers aspects de notre patrimoine, comme le Mois de l'histoire des Noirs, le Mois du patrimoine asiatique, La Journée internationale de la francophonie, le Mois national de l'histoire autochtone et le Mois de l'histoire LGBTQ2+. Le comité nous aide aussi à revoir nos processus internes et nos communications externes à travers la lentille de l'ACS+. Cela nous aide à éliminer les préjugés conscients dans nos communications et à identifier et aborder les préjugés inconscients.

Nous reconnaissons l'importance de communiquer avec nos commettants et notre personnel sans préjugés. En 2020-2021, tous nos employés de l'équipe opérationnelle et ceux qui interagissent avec les commettants ont suivi un cours obligatoire sur les préjugés inconscients. Cette formation a aidé les participants à reconnaître leurs propres préjugés inconscients dans leurs écrits, leurs choix de mots et leurs actions, et leur a transmis des stratégies pour éviter ces préjugés à l'avenir.

Nous sommes fiers des efforts que nous avons déployés pour faire de notre organisation un employeur de choix. Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux indiquent régulièrement que nous soutenons le perfectionnement professionnel des employés, que nous mettons en œuvre des activités et des pratiques qui favorisent un milieu de travail diversifié, et que nous sensibilisons les employés à la santé mentale en milieu de travail.

Programme de prévention et résolution du harcèlement et de la violence

Le 1er janvier 2021, le *Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail* est entré en vigueur. Ce règlement gouverne la prévention et résolution du harcèlement et de la violence au niveau fédéral, y compris dans la fonction publique.

Afin que le bureau soit en conformité avec le règlement, le conseiller en harcèlement de l'ombudsman et son Comité de santé et sécurité au travail ont rédigé une politique et des lignes directrices sur le harcèlement et la violence. Dans le cadre du processus de consultation, ces documents ont fait l'objet de discussions lors des réunions de consultation patronale-syndicale. Les ébauches de documents ont été distribuées à tous les employés du bureau à l'été 2020, afin d'obtenir des commentaires. Les documents définitifs reflètent les commentaires et préoccupations exprimés lors des consultations et ont été présentés au personnel en décembre 2020. Ainsi, les employés ont disposé de l'information pertinente en temps opportun, avant l'entrée en vigueur du nouveau règlement.

Le nouveau règlement exige que tous les employés reçoivent une formation sur les nouvelles exigences. Cette formation souligne les différences importantes entre l'ancienne et la nouvelle définition du harcèlement.

De belles réussites : Refus du statut particulier pour motifs personnels

Un militaire des FAC s'est vu muté dans une autre région. Cette affectation favorisait sa progression professionnelle. Toutefois, le militaire estimait que le déménagement allait perturber ses enfants à charge, qui étaient suivis par un thérapeute à la suite d'une séparation.

L'autorité approbatrice, la Direction des carrières militaires (DCM), a refusé la demande initiale de statut particulier pour motifs personnels, estimant que la famille ne pourrait résoudre le problème dans un laps de temps défini.

N'ayant pas d'autres options, le membre a demandé l'aide de notre bureau. En raison des difficultés potentielles, le membre a demandé une libération des FAC qui a été approuvée par le DCM. Un des enquêteurs de notre bureau a effectué un examen initial. Comme nous le faisons toujours, l'enquêteur a discuté de l'affaire avec le DCM et le travailleur social du membre. Au cours de ces discussions, l'école des enfants a suggéré qu'un délai d'affectation d'un an serait moins perturbant pour la routine des enfants.

Compte tenu de ces nouvelles informations, l'enquêteur a demandé à la DCM et au travailleur social de réexaminer leur évaluation initiale. Le travailleur social a accepté de mener un deuxième entretien qui a conduit à la présentation d'une nouvelle recommandation à la DCM. La DMC a convenu que la question pouvait être résolue dans les délais nécessaires et que les circonstances personnelles du membre justifiaient un statut particulier. En conséquence, l'instruction d'affectation, et l'approbation de la libération ont été annulées par la DCM.

Le militaire, qui faisait face à une libération imminente, demeure un membre productif des FAC.

Mention d'honneur Liz Hoffman

Les mentions d'honneur Liz Hoffman sont décernées tous les ans à des membres de la communauté de la défense qui ont fait des efforts extraordinaires et ont surpassé les attentes pour apporter des changements positifs durables à leur communauté.

Liz Hoffman était une enquêtrice du bureau de l'Ombudsman qui avait un sens profond de l'équité et était une formidable force de changement positif. Cette mention d'honneur reconnaît ceux de la communauté de la Défense qui, comme Liz, se consacrent à aider les autres et à faire une différence.

En raison de la pandémie mondiale de COVID-19 et des restrictions de santé publique en vigueur, la cérémonie de 2020-2021 a eu lieu en mode virtuel le 15 octobre 2020. Plus de 100 invités ont assisté à notre toute première cérémonie virtuelle. De nombreux invités de marque ont adressé leurs félicitations aux récipiendaires par vidéo, dont le Dr Andrea Hoffman, la fille de Liz Hoffman.

Les lauréats de la mention élogieuse cette année sont le capitaine John S. Niles, madame Devon Travers et l'équipe de direction des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, représentée par messieurs Chad Phinney, Todd Stride et madame Vanessa Walsh. Leurs histoires inspirantes se trouvent dans notre site web, au www.ombuds.ca.

(G-D) Chad Phinney au nom de l'équipe des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, Devon Travers et le capitaine John S. Niles.

Aperçu des priorités et initiatives organisationnelles

Nous offrons une vaste gamme de services allant du partage d'information à la tenue d'enquêtes systémiques, en passant par l'orientation des commettants, la création de produits éducatifs et la résolution de plaintes individuelles.

Pour réaliser notre mandat, nous aspirons à être un fournisseur de services innovateur, agile, axé sur ses commettants, ainsi qu'à être vigillants et réactifs face à leurs préoccupations. En 2020–2021, nous avons fourni nos services de manière à refléter les principaux objectifs de l'organisation : le recrutement, la formation et la rétention, la diversité de la société canadienne, le bien-être et la résilience de nos gens, le soutien aux familles militaires, et la mise sur pied de notre capacité en matière de données.

L'accent que nous mettons sur la prestation de services en tenant compte de nos commettants nous a permis de poursuivre quatre priorités et initiatives organisationnelles en 2020-2021 :

Entrer en contact avec la communauté de la défense

Nous avons à cœur de communiquer avec les membres et intervenants de la communauté de la défense, peu importe où ils vivent et travaillent. En 2020-2021, nous sommes passés à un modèle majoritairement en ligne – afin de nous assurer que nos commettants connaissent et comprennent notre mandat et notre rôle au sein du MDN et des FAC.

En 2020–2021, nous avons lancé un programme de sensibilisation virtuelle qui nous a permis de faire des présentations virtuelles sur des sujets précis et à l'intention de certains groupes de commettants à tout moment, à n'importe quel endroit. L'importance de pouvoir contacter nos commettants peu importe où ils se trouvent et à l'heure de leur choix s'est accrue avec la pandémie de COVID-19. Les outils existants, comme la fonction de clavardage en direct de notre site web, l'outil de prise de rendez-vous en ligne et le formulaire de plainte électronique nous ont permis de demeurer accessibles pour nos commettants.

Nous avons adapté nos communications afin d'atteindre le plus vaste auditoire possible, ayant recours aux publications conventionnelles et électroniques, dans les deux langues officielles. Nous avons aussi fait la promotion de l'accessibilité et de la diversité en rédigeant nos

communications dans un langage facile, de genre neutre et inclusif. Nous avons ajouté à nos vidéos l'interprétation simultanée en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes du Québec (LSQ).

Enfin, nous avons poursuivi nos rencontres stratégiques avec les intervenants du MDN et des FAC, en plus de collaborer avec les représentants du gouvernement à différents niveaux. En 2020–2021, nous avons travaillé avec diverses organisations, comme le Secrétariat fédéral de lutte contre le racisme (à Patrimoine Canada), le Centre sur la diversité et l'inclusion (au Secrétariat du Conseil du Trésor), le Centre d'expertise pour la santé mentale en milieu de travail (au Bureau du dirigeant principal des ressources humaines) et les autres bureaux d'ombudsman fédéraux.

Aider et éduquer la communauté de la défense

Nous sommes une source directe d'information, d'orientation et d'éducation. Pour transmettre de l'information sur les sujets et enjeux qui concernent la communauté de la défense, nous avons des échanges individuels avec les personnes qui contactent nos agents d'accueil, et nous publions du contenu sur notre site web et nos comptes des médias sociaux. Nous parlons des sujets qui intéressent nos commettants, ainsi que des mécanismes de recours qui s'offrent à eux. Nous proposons aussi des outils qui aident les personnes à prendre des décisions éclairées et à résoudre leurs préoccupations de manière proactive.

Nous nous penchons et faisons enquête sur les plaintes que nous soumettent nos commettants lorsqu'ils croient avoir reçu un traitement inadéquat ou inéquitable de la part du MDN ou des FAC. Dans nos enquêtes individuelles, nous pouvons faire avancer certains dossiers urgents faire la liaison avec le MDN et les FAC pour obtenir des résultats et des changements significatifs pour la communauté de la défense.

Prendre des mesures efficaces concernant 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. En 2020–2021, nous avons mené à terme une seule enquête systémique et en avons entamé deux autres.

Optimiser les ressources

Pendant l'exercice 2020–2021, nous avons continué d'optimiser les ressources en mettant l'accent sur innovation dans nos opérations et sur la mesure du rendement.

Nous avons mené des audits internes réguliers sur la gestion des finances et des ressources humaines afin de garantir l'efficacité des processus de gestion financière et la conformité aux lois et règlements financiers, processus et procédures financiers. Nous avons participé à des processus budgétaires rigoureux afin de garantir l'utilisation efficace et efficiente des fonds, tout en maintenant un cadre de mesure du rendement pour s'assurer que nos activités de programme internes sont efficaces et atteignent les résultats escomptés. Nous continuons de mettre à jour et d'améliorer nos politiques et procédures d'opération normalisées dans l'ensemble de nos processus, à partir de nos expériences.

Enfin, grâce à l'utilisation de fiches de rapport et de suivis, nous vérifions si les recommandations sont mises en œuvre et si des changements ont eu lieu en conséquence. Ces informations sont publiées sur notre site web, en tant que suivi des rapports d'enquête systémique. Nous rendons également compte de notre performance sur une base annuelle par le biais l'Infobase.

De belles réussites : Paiement rétroactif de la solde de spécialiste

Les membres de la Force de réserve déployés dans le cadre d'une opération en tant que spécialistes (Spec) avaient droit à une rémunération Spec non imposable. Cependant, les fonds n'ont jamais été versés, ce qui a eu des conséquences financières pour ces membres.

L'un des membres a contacté notre bureau après être rentré au Canada et avoir fait face à des des retards continuels. Notre enquêteur a travaillé en collaboration avec l'agent administratif du membre. L'agent administratif a constaté que des erreurs dans le message de déploiement et dans le dossier du membre empêchaient le paiement.

Au fur et à mesure que la situation évoluait, un autre membre se trouvant dans une situation similaire a également demandé de l'aide à notre bureau. L'enquêteur a informé l'agent administratif, et ils ont accepté de s'occuper de ce problème également. Cependant, l'avancement du dossier s'est arrêté lorsque l'agent administratif a quitté l'unité du membre.

À ce moment-là, l'enquêteur a communiqué avec le Directeur du traitement de la solde et des indemnités militaires (DTSIM) pour déterminer la raison du retard. Le DTSIM a constaté qu'un problème informatique était à l'origine du retard et a remercié l'enquêteur d'avoir éclairci la situation. Le DTSIM a ensuite pris des mesures correctives, a examiné les dossiers pertinents et a effectué les rajustements rétroactifs pour tous les membres de la Force de réserve concernés, en plus des deux membres qui ont contacté notre bureau.

Réaliser les priorités et initiatives du Bureau

Réception des plaintes, résolution rapide et enquêtes

Nos équipes tentent toujours de résoudre les plaintes de manière informelle, et au niveau le plus bas possible, que ce soit par la fourniture d'informations utiles, l'orientation vers d'autres ressources, l'enquête ou d'autres moyens. Les plaintes peuvent faire l'objet d'enquêtes approfondies. Elles peuvent également susciter un examen systémique qui donne lieu à un rapport officiel contenant des conclusions et des recommandations accessibles au public.

Réception des plaintes et résolution rapide

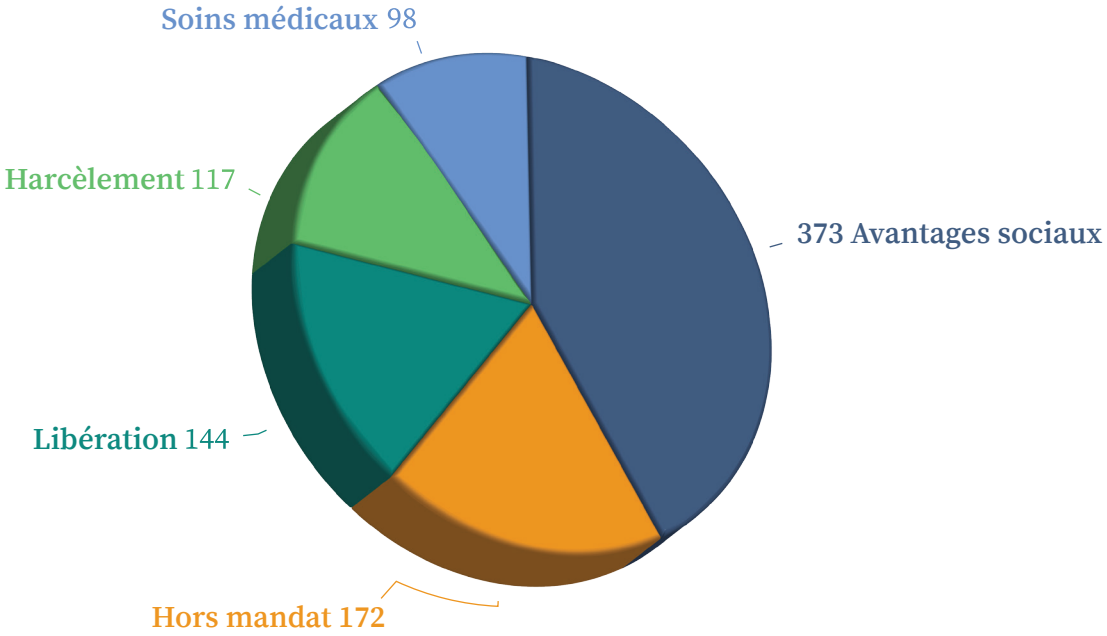
En 2020–2021, nous avons reçu 1 405 nouvelles plaintes et avons rouvert 167 dossiers. Au total, nous avons traité 1 572 dossiers, y compris les nouveaux dossiers, les dossiers rouverts et les dossiers transférés des exercices précédents. Nous avons conclu 1 497 dossiers.

Les trois graphiques suivants résument les principales caractéristiques des cas. Lorsque nous classons les cas comme comme " ne relevant pas de notre mandat ", ces demandes ou questions sont souvent liées aux mandats d'autres organisations, comme Anciens Combattants Canada et le Bureau de l'ombudsman des vétérans. Dans ces instances, nous fournissons de l'information aux commettants et référons ces dossiers, le cas échéant.

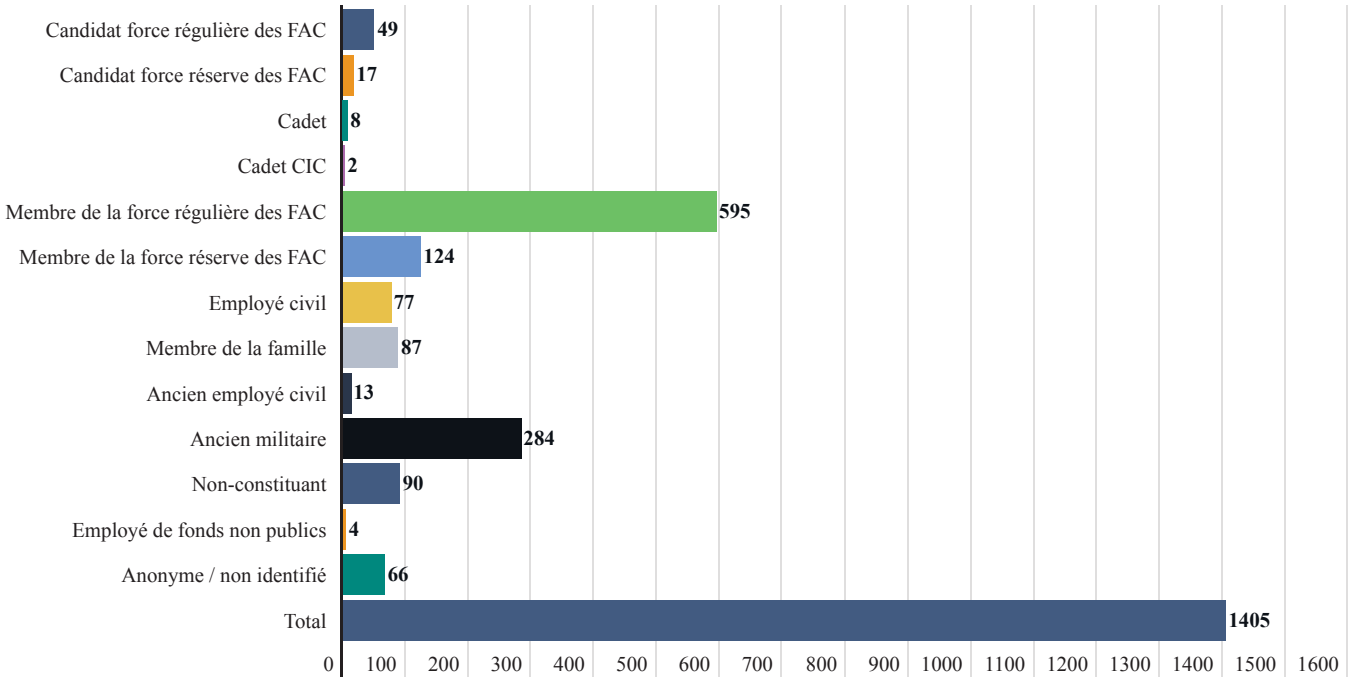
Cette année, nous avons constaté une augmentation du nombre de cas non liés à notre mandat et des contacts reçus par le biais de notre outil de prise de rendez-vous en ligne et des services de clavardage LiveChat. Nous avons répondu à plus de 900 demandes de renseignements concernant la prestation d'intervention d'urgence du Canada et d'autres informations liées à la pandémie mondiale de COVID-19. Bien que ces cas ne fassent pas partie de notre mandat, notre personnel a traité chaque demande en les dirigeant vers les ressources gouvernementales appropriées.

Principales catégories des nouveaux dossiers

Sujets les plus fréquents des demandes adressées au Bureau.

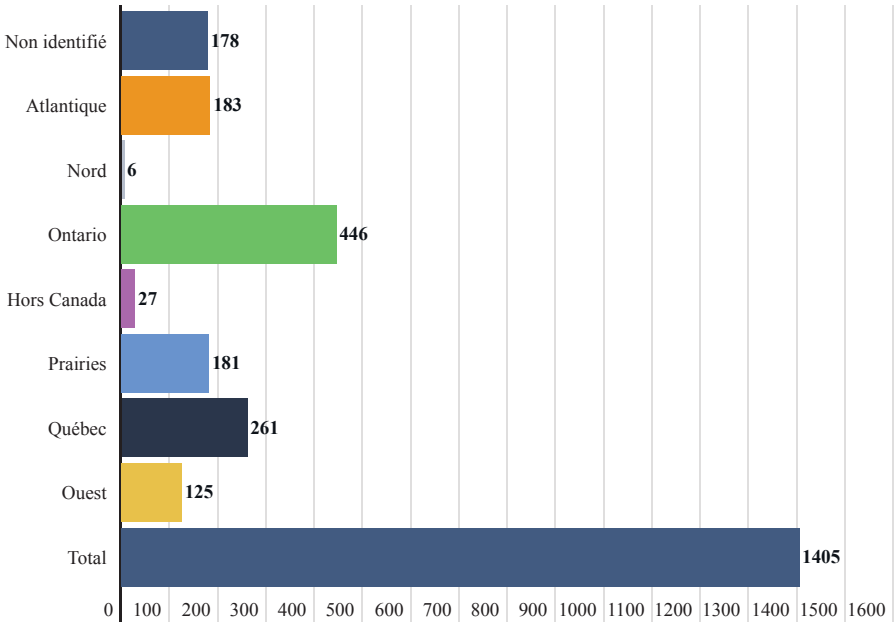


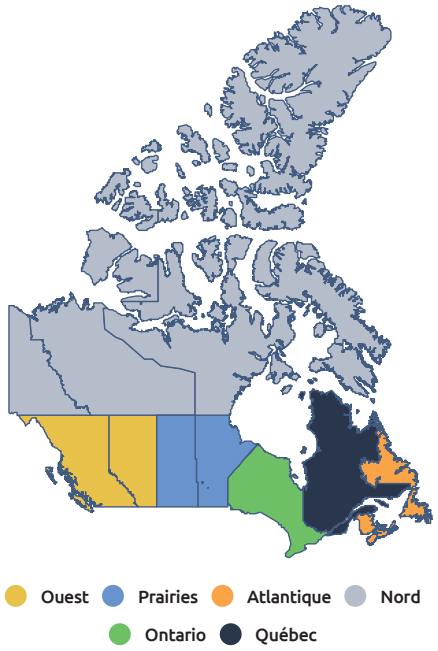
Classement des nouveaux dossiers par groupe de commettants



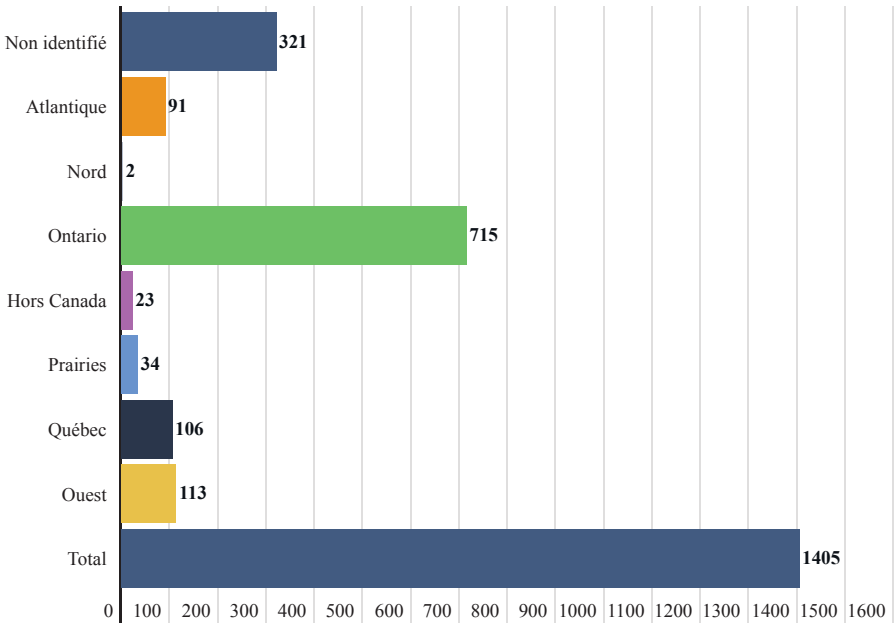
Classement des nouveaux dossiers par région

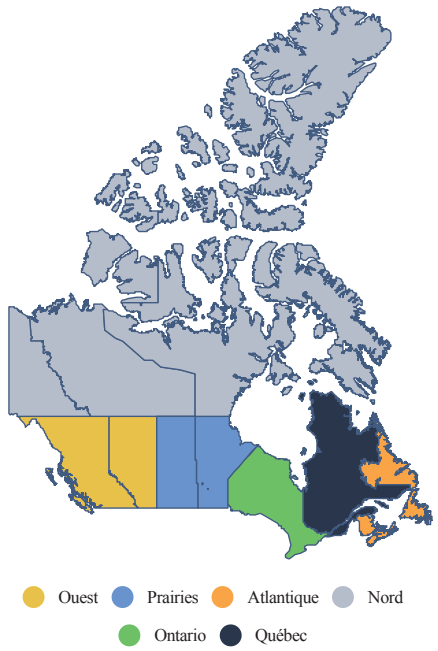
Région du plaignant





Région de la personne visée par la plainte





Enquêtes générales

Par le biais de son travail d'enquêtes, notre équipe des enquêtes générales s'occupe de cas individuels à la fois complexes et convaincants en menant des examens et des enquêtes approfondis. Les enquêteurs assurent le traitement équitable des commettants en faisant des recommandations judicieuses et éclairées au le MDN et les FAC, si nécessaire.

Sur l'ensemble des dossiers clos par notre équipe des enquêtes générales en 2020-2021, MDN et aux FAC ont ont accepté 100 pour cent des recommandations formulées. Ces succès reflètent notre capacité à d'obtenir des résultats significatifs pour nos commettants en établissant une crédibilité et une confiance avec les parties prenantes du MDN et des FAC.

Section du mandat sur laquelle s'appuient les recommandations	**Nombre de recommandations faites**	**Nombre de recommanda-tions acceptées**
36(a) l'affaire devrait être soumise à l'attention d'une autorité compétente du MDN ou des FC	**3**	**3**
36(b) une omission devrait être corrigée	**3**	**3**
36(c) une décision ou recommandation devrait être annulée ou modifiée	**0**	**0**
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	**0**	**0**
36(e) les motifs d'une décision ou d'une recommandation auraient dû être donnés	**3**	**3**
36(f) les conséquences d'un retard devraient être rectifiées	**4**	**4**
36(g) d'autres démarches devraient être entreprises pour améliorer, de façon substantielle et durable, le bien-être des employés et des militaires	**1**	**1**
Total	**14**	**14**

Nous assurons le suivi des dossiers individuels afin de mieux comprendre nos réalisations et les obstacles à notre succès. En 2020-2021, la technologie, le travail à distance et d'autres facteurs ont entraîné des délais qui échappaient au contrôle des parties prenantes, des commettants et de notre personnel. Nous avons identifié ce problème dès le début et avons mis en œuvre des stratégies d'atténuation pour assurer la continuité des dossiers et une intervention appropriée de notre bureau. Nos commettants - qui se sont retrouvés dans des situations très difficiles et stressantes - ont été reconnaissants à notre équipe pour ses interventions qui ont abouti à des résultats positifs pour toutes les parties.

De belles réussites : Unité de logement résidentiel

Un membre de la Force régulière a appris qu'il serait libéré des FAC en 30 jours. En général, les membres doivent quitter leur unité de logement résidentiel (ULR) à la date de leur libération. Le membre était un parent monoparental de deux enfants en âge de fréquenter l'école secondaire. Le membre s'inquiétait également du fait que la famille devait quitter son unité de logement résidentiel et trouver un logement convenable. En raison de la pandémie mondiale de COVID-19, il était difficile de trouver des logements abordables sur une courte période.

Le membre avait déjà contacté l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) pour obtenir une prolongation de son occupation de l'ULR. L'ALFC a accordé une prolongation de deux semaines, à condition qu'il s'agisse de la seule prolongation accordée, car d'autres familles attendaient le logement. Malgré de nombreuses tentatives, le membre n'a pas été en mesure d'obtenir un logement convenable à sa situation financière dans sa province de résidence. Par conséquent, le membre a décidé de déménager à l'extérieur de la province afin de retourner à son lieu d'enrôlement. Cette décision a compliqué le déménagement et a créé beaucoup de stress.

C'est à ce moment-là que le membre a contacté notre bureau. Compte tenu des éléments convaincants, du manque de de recours et de la sensibilité au temps, nous avons accordé une grande priorité à cette situation désespérée.

Le membre avait acheté une maison dans une autre province, et avait donc demandé à l'ALFC une semaine supplémentaire d'occupation de l'ULR. Ce délai devait permettre au membre et à sa famille d'emballer et de charger leurs effets ainsi que de nettoyer l'unité avant d'entreprendre le voyage vers leur nouveau domicile en vertu de l'entente sur le lieu de domicile prévu (DP). Munis de ces nouvelles informations, nous avons travaillé avec l'ALFC pour trouver une solution. L'ALFC a accepté d'accorder au membre une prolongation d'une semaine de plus.

Grâce à notre aide, la prolongation supplémentaire de l'ULR a permis d'atténuer le stress du membre lié à la libération et au déménagement. Le membre a apprécié de ne plus avoir à se soucier d'obtenir un logement familial temporaire entre les déménagements pendant une pandémie mondiale.

Enquêtes systémiques

Administration des affectations, assignations et emplois de l'Équipe de la Défense à l'extérieur du Canada

À l'été 2019, nous avons entamé une enquête sur l'administration des affectations à l'extérieur du Canada (programme HORSCAN). En décembre 2020, nous avons publié notre rapport intitulé *Engagés dans le monde : une enquête systémique sur l'administration des affectations, assignations et emplois du personnel de l'Équipe de la Défense hors Canada*.

La participation du CANADA aux affectations HORSCAN est essentielle au respect des engagements et obligations internationales du Canada. Au moment de la publication du rapport, plus de 4 000 membres des FAC, employés du MDN et du personnel des Fonds non publics, ainsi que leurs familles, étaient en poste dans 70 pays HORSCAN.

Certains pourraient voir les affectations HORSCAN comme une expérience enviable, mais celle-ci s'accompagne d'éléments de stress et de difficultés uniques. Ces difficultés nous ont été exposées par les 260 membres de l'Équipe de la Défense et membres des familles que nous avons interrogés au cours de notre enquête.

Le rapport comprend 16 constatations et 19 observations. Il fait aussi 13 recommandations au ministre de la Défense nationale, lesquelles, si elles sont acceptées et mises en œuvre, amélioreront l'administration du programme HORSCAN pour l'Équipe de la Défense et les familles. Le rapport complet, un rapport sommaire et nos recommandations sont accessibles dans notre site web au ombuds.ca.

Nous continuerons de surveiller de près la mise en œuvre de ces recommandations. Nous continuerons de collaborer avec les FAC, le MDN et le Personnel des Fonds non publics pour les aider à améliorer le programme HORSCAN. En date du 31 mars 2021, le ministre n'a toujours pas réagi à nos recommandations.

Problèmes qui affectent les familles militaires, en particulier les affectations pour motifs personnels

En janvier 2021, nous avons entamé une enquête sur les enjeux qui concernent les familles militaires, en particulier les affectations pour motifs personnels (de compassion). En 2021-2022, nous réaliserons des entrevues virtuelles avec des militaires des FAC et leurs familles, ainsi qu'avec divers intervenants du MDN et des FAC. Dans notre rapport, nous fournirons aux décideurs des recommandations fondées sur des données probantes concernant les défis administratifs, procéduraux et politiques auxquels font face les membres des FAC et leurs familles qui demandent une affectation pour motifs personnels.

Équité en matière d'emploi et diversité

En juillet 2019, le ministre de la Défense nationale nous a demandé de déterminer les mesures que nous pouvions prendre pour enquêter sur le racisme et la discrimination raciale dans les FAC.

En décembre 2020, le ministre a annoncé la création d'un comité consultatif sur le racisme systémique et la discrimination, en particulier le racisme à l'endroit des Autochtones et des Noirs, les préjudices subis par la communauté LGBTQ2+, les préjugés fondés sur le genre, et la suprématie blanche. À la suite de notre examen préliminaire mené en 2019–2020, et de la mise sur pied du comité consultatif, le ministre nous a demandé d'orienter notre enquête vers les enjeux de diversité au sein du MDN et des FAC, notamment l'équité en matière d'emploi. Nous avions déjà prévu de nous pencher sur la diversité dans notre plan quinquennal d'enquêtes systémiques et avions déjà effectué des travaux préliminaires.

Éducation et recherche

Notre Direction – Éducation et recherche assure une veille des recherches universitaires et gouvernementales émergentes et conseille nos collègues sur ces sujets. Cela éclaire nos activités opérationnelles et fait ressortir les enjeux et sujets d'intérêt émergents au MDN et dans les FAC. Nos travaux auprès du MDN, des FAC et d'intervenants externes nous permettent de demeurer au fait des initiatives nouvelles et existantes visant le mieux-être de la communauté de la défense. Les champs d'intérêt en 2020–2021 comprenaient la santé mentale et le moral, l'accès des familles militaires aux soins de santé, les réinstallations interprovinciales, l'emploi des conjointes et conjoints de militaires, la diversité et l'inclusion.

Tenir nos commettants informés pendant la pandémie de COVID-19

Pendant l'exercice 2020–2021, la Direction – Éducation et recherche a continué de publier divers produits éducatifs sur les enjeux touchant la communauté de la défense. Nos choix de sujet sont fondés sur notre analyse des plaintes reçues à l'Accueil, nos interactions avec les commettants et les rencontres d'intervenants. Nous publions des renseignements éducatifs sur notre site web et nos réseaux sociaux, à titre de ressources pour nos commettants.

Notre bureau sert une clientèle diversifiée, et nos produits éducatifs reflètent les besoins évolutifs de la communauté de la Défense ainsi que le passage au travail numérique. En 2020-2021, nous avons développé des informations éducatives pour les candidats aux FAC qui naviguent le processus de candidature et d'inscription virtuelle. Nous avons également publié des produits sur notre site Web pour le personnel des fonds non publics. Ce groupe de notre clientèle fournit des services de bien-être et de maintien du moral, tels que des programmes de santé, de conditionnement physique et de loisirs, des services de vente au

détail et des services financiers. Nous avons également continué à mettre à jour et à créer des informations pour les membres actuels et anciens des FAC, les familles des militaires, les employés civils, les cadets et les rangers juniors canadiens.

Les réservistes ont joué un rôle essentiel en fournissant un soutien aux Canadiens dans le cadre de la réponse du gouvernement fédéral à la pandémie mondiale COVID-19 pendant la période 2020-2021. Notre bureau a révisé sa page Web sur la Force de réserve en y ajoutant des informations actualisées sur la Première réserve et les Rangers canadiens. Ces informations comprennent le congé d'un emploi civil ou d'un programme d'éducation pour participer au service militaire, l'assurance médicale et dentaire, les problèmes de santé post-déploiement, les options de compensation pour les réservistes malades et blessés, et les tâches et opérations des Rangers canadiens.

Atténuer le stress lié aux affectations à l'extérieur du Canada (HORSCAN)

La direction de l'Éducation et de la recherche effectue la collecte de données et la recherche. Ce travail fournit des informations fondées sur des preuves qui étayent les rapports d'enquête systémique. Nous publions également des produits éducatifs pour mettre en évidence les informations clés de ces rapports. En 2020-2021, nous avons publié des informations éducatives pour le personnel de l'Équipe de la Défense à l'extérieur du Canada et leurs familles. Notre site Web offre maintenant de l'information sur les affectations, les affectations et l'emploi à l'extérieur du Canada, la couverture des soins de santé et les demandes de remboursement à l'extérieur du Canada, la couverture des soins de santé provinciaux et territoriaux, l'allocation de voyage pour les vacances et les questions connexes fréquemment posées.

Navigateur des prestations militaires

Le Navigateur des prestations militaires est un outil qui aide les militaires des FAC, leurs familles, et les familles des militaires décédés à trouver de l'information sur les prestations et services qui s'offrent aux militaires malades, blessés ou en voie d'être libérés des FAC.

Au cours du dernier exercice, 3 771 utilisateurs ont fait une totale de 4 613 séances de consultation du Navigateur. Cela constitue une augmentation de 50 pour cent par rapport à l'année précédente. Environ 11 pour cent des consultations ont eu lieu en français. Environ 12 pour cent des utilisateurs ont consulté le Navigateur plus d'une fois pour voir la liste des prestations.

Sensibilisation aux défis des commettants

Afin de mieux faire connaître notre rôle et notre mandat, l'ombudsman et ses employés vont à la rencontre des commettants dans les bases et escadres des FAC et à des événements ministériels, au Canada comme à l'étranger. Nous rencontrons des dirigeants civils et militaires, des familles militaires, diverses parties prenantes et des organisations dont les fonctions convergent avec les nôtres. Ces rencontres nous aident à mieux comprendre les enjeux vécus par la communauté de la défense. Elles nous aident aussi à cerner les problèmes et tendances afin de mieux aider nos commettants.

Visites dans les bases et escadres des Forces armées canadiennes

La pandémie de COVID-19 et les mesures de santé publique qu'elle a engendrées ont changé la façon dont nous menons nos activités de prise de contact en 2020–2021. N'étant plus en mesure de voyager ou de rencontrer les commettants en personne, nous nous sommes rapidement adaptés pour tenir ces activités en ligne.

Nos employés ont rencontré près de 1 000 commettants de manière virtuelle, individuellement ou en groupes. Nous avons rencontré de hauts dirigeants des militaires de tous les grades et métiers, des membres des familles, des fournisseurs de soins de santé, des aumôniers, des travailleurs sociaux, des employés civils et des membres du Personnel des Fonds non publics.

Nous avons tenu sept discussions ouvertes avec des membres de la communauté de la défense. Lors de ces rencontres, nous avons discuté d'importants sujets comme les affectations, le logement, les services de garde et les soins médicaux. Nous avons aussi tenu plusieurs assemblées publiques virtuelles à la Base des Forces canadiennes Trenton et la Base des Forces canadiennes Valcartier.

Nous continuerons à nous adapter à l'environnement en constante évolution en utilisant le format de réunion virtuelle pendant que les mesures de santé publique restent en place. Cela nous permettra d'entrer en contact avec la communauté de la Défense à tout moment et en tout lieu en utilisant une grande variété d'outils, y compris notre présence en ligne, pour compléter nos réunions virtuelles.

Discussions ouvertes	**Nombre de participants**
Trenton (avril 2020)	21
Greenwood (juin 2020)	33
Affectations (Groupe de la réinstallation) (juillet 2020)	59
Gander (septembre 2020)	27
Goose Bay (septembre 2020)	22
Île-du-Prince-Édouard (septembre 2020)	20
Familles ayant des besoins spéciaux et affectations pour motifs personnels – Enquêtes systémiques (anglais – janvier 2021)	36
Familles ayant des besoins spéciaux et affectations pour motifs personnels – Enquêtes systémiques (français – mars 2021)	17

Visites virtuelles dans les bases	**Nombre de participants**
BFC Trenton (novembre 2020)	287
BFC Valcartier (mars 2021)	444

Relations avec les parlementaires

Afin de favoriser des relations constructives et de faire le point sur certains enjeux cruciaux, l'ombudsman et son personnel ont rencontré les parlementaires pour discuter de questions importantes pour la communauté de la défense. En 2020–2021, nous avons tenu des rencontres virtuelles avec 26 députés et huit sénateurs fédéraux.

L'ombudsman et la directrice générale des Opérations ont aussi témoigné devant le Comité permanent de la condition féminine de la Chambre des communes en mars 2021. Ce témoignage contribuera à l'étude du comité sur l'inconduite sexuelle dans les FAC.

Lors de ces rencontres en tête-à-tête, nous avons discuté de la façon dont le bureau peut aider nos commettants mutuels. Nous avons aussi discuté de la façon dont les députés et les sénateurs peuvent soutenir les recommandations adressées au MDN et aux FAC dans nos rapports d'enquête systémique.

De belles réussites : Prestations supplémentaires de décès

Une conjointe de militaire a contacté notre bureau au sujet du retard dans le traitement d'une prestation supplémentaire de décès (PSD). Après le décès du membre des FAC, la conjointe a soumis tous les documents de demande requis au centre des pensions afin d'obtenir cette prestation.

Plusieurs mois plus tard, la veuve n'avait toujours pas reçu de paiement et, en réponse à ses questions, le centre des pensions ne lui donnait que des réponses vagues. Cette situation était difficile car, en tant que personne âgée aux revenus limités, la commettante ne possédait pas d'ordinateur ni d'adresse électronique.

Une fois que la veuve a porté la situation à notre attention, l'un de nos agents d'accueil a recommandé que le dossier soit examiné par un analyste des plaintes en raison des difficultés financières et de l'absence de recours. L'analyste a confirmé auprès de l'équipe de liaison des pensions des FAC que le dossier de la veuve faisait l'objet de délais plus longs que d'habitude. Cela était dû à des facteurs uniques liés à la pandémie mondiale de COVID-19 et aux restrictions à Bibliothèque et Archives Canada qui limitaient l'accès du centre des pensions au dossier physique du militaire.

Après avoir déterminé les circonstances uniques et difficiles, nous avons travaillé avec le centre des pensions afin de prioriser le dossier de la commettante. Nous avons ensuite servi d'intermédiaire entre la veuve et le centre des pensions, car ce dernier ne communique avec les personnes externes que par courriel. De cette façon, nous avons pu suivre l'évolution du dossier et faciliter la communication entre les deux parties.

La commettante a reçu une lettre d'approbation des PSD et un paiement deux semaines avant Noël. Elle a donc apprécié notre soutien et notre implication.

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. Ensemble, ils formulent des conseils stratégiques liés au mandat, aux principes professionnels et à la structure organisationnelle du bureau de l'Ombudsman.

Les membres du comité représentent les groupes de commettants et d'intervenants. À l'été 2021, nous ferons un appel de candidatures pour recruter de nouveaux membres au sein du comité. Cela nous permettra de créer un bassin de candidats pour pourvoir les postes vacants.

Le comité sert aussi de caisse de résonnance qui donne des avis sur les grands problèmes vécus par la communauté de la défense. Par le passé, il a notamment abordé des questions telles que les blessures de stress opérationnel et post-traumatique, le traitement des militaires blessés pendant le service et les difficultés des familles militaires.

Cette année, nous avons interagi avec le CCO de manière virtuelle afin de bénéficier de l'expertise de ses membres et de solliciter leur avis sur les priorités du bureau. Le comité a pris part à des discussions sur la portée des enquêtes systémiques sur les familles et la diversité et les activités de suivi, le développement des produits éducatifs, le lancement du programme de prise de contact virtuelle, les candidatures à la Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman, et notre plan stratégique sur la prise de contact.

Si vous portez ou avez porté l'uniforme des FAC (Force régulière ou Réserve), occupez un emploi civil du MDN, faites partie des Rangers canadiens ou du Personnel des Fonds non publics, ou si vous faites partie de la famille des personnes susmentionnées, nous vous invitons à poser votre candidature pour venir servir la communauté avec nous.

Pour en apprendre davantage, consultez notre site web au ombuds.ca.

Appendice I — Traitement des dossiers

Pour connaître les types de dossiers que nous traitons, consultez les exemples de dossiers dans notre site web, au ombuds.ca.

Nombre total de dossiers traités *	
Dossiers conclus	**1 572**
Dossiers en cours (en date du 31 mars 2021)	**234**
Dossiers conclus à l'Accueil	
Information ou assistance fournie	**984**
Dossier extérieur au mandat	**119**
Orientation de la personne vers les mécanismes existants	**203**
Retrait de la plainte	**84**
Abandon de la plainte	**130**
Dossiers conclus après résolution de la plainte	
Résolution informelle	**21**
Information ou assistance fournie	**34**
Retrait de la plainte	**8**
Orientation de la personne vers les mécanismes existants	**3**
Plainte extérieure au mandat	**1**
Abandon de la plainte	**2**
Dossiers conclus aux Enquêtes	
Information ou assistance fournie	**22**
Plainte non fondée	**6**
Résolution informelle	**3**
Orientation de la personne vers les mécanismes existants	**2**
Enquête menée : aucun suivi requis	**22**
Enquête menée : suivi requis	**1**
Abandon de la plainte	**5**
Retrait de la plainte	**2**

* Le nombre total de dossiers traités comprend les nouvelles plaintes, les dossiers rouverts et les dossiers reportés d'une année antérieure.

Appendice II — Rapport financier

Sommaire des dépenses

En 2020–2021, le budget approuvé du bureau de l'Ombudsman était de 7 079 404 $. Les dépenses réelles s'élèvent à 7 255 736 $, dont 6 472 212 $ 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 2020-2021, nous avons demandé un total de 693 830 $ de l'Enveloppe de traitements et salaires et avons remis 317 157 $ non liés aux salaires.

Au troisième trimestre, nous avons remis 215 378 $ du fonds Fonctionnement et entretien en raison des restrictions sur les déplacements, des délais de facturation de services chez Services partagés Canada (SPC) pour des projets achevés, et des délais de passation de marchés avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Nous avons aussi demandé 387 640 $ de l'Enveloppe de traitements et salaires pour financer les augmentations salariales et les paiements rétroactifs résultant de la nouvelle convention collective signée par les syndiqués de l'Alliance de la fonction publique du Canada.

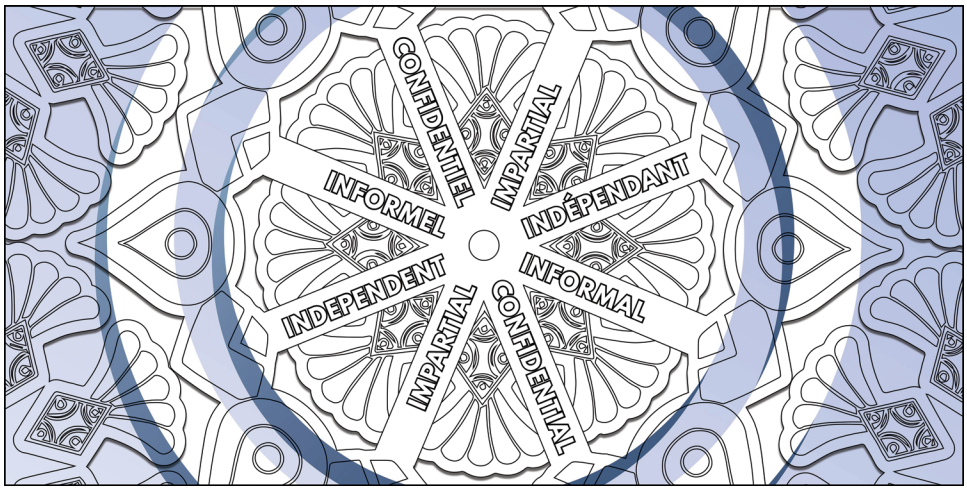
Au quatrième trimestre de 2020–2021, la pandémie de COVID-19 nous a amenés à remettre 16 234 $ de la section Immobilisations mineures et articles mis en commun du Crédit 5, en raison des retards dans la livraison d'équipement de TI. La pandémie a empêché la finalisation du processus d'acquisition. Pour ce qui est du fonds Fonctionnement et entretien, nous avons décidé de remettre 110 545 $ additionnels au quatrième trimestre, pour les mêmes raisons qu'au T3. Nous avons également demandé un montant supplémentaire de 112 000 $ provenant de l'enveloppe des traitements et salaires après avoir reçu la confirmation que les paiements des dommages Phoenix dus aux employés dans le cadre des négociations de la convention collective seraient versés au cours de l'exercice financier.

	($)
Services de courrier et messagerie	596
Équipement/fournitures	7 831
Formation et cotisations professionnelles	156 278
Achat/location d'équipement de bureau	4 991
Maintenance et soutien du réseau	0
Télécommunications et connexions des TI	68 651
Déplacements et transport	582
Communications et relations avec le public	40 056
Services professionnels et services spéciaux	453 773
Immobilisations mineures et articles mis en commun	50 766
Salaires	6 473 212
Total	**7 256 736**

Ombudsman

Défense nationale et
Forces armées canadiennes

National Defence and
Canadian Armed Forces



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

WWW.OMBUDS.CA
1-888-828-3626

Canada