

# R A P P O R T

## A N N U E L

2 0 1 7 - 2 0 1 8

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

20  
1998 • 2018

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





## Pour nous joindre

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

**Téléphone :** 1-888-828-3626

**Télécopieur :** 1-877-471-4447

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

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

**Twitter :** @MDNFC\_Ombudsman

**Facebook :** [www.facebook.com/mdnfcombudsman](http://www.facebook.com/mdnfcombudsman)

**Instagram :** @mdnfcombudsman

D70F-PDF  
1495-7086



---

CETTE PAGE A ÉTÉ LAISSÉE BLANCHE  
INTENTIONNELLEMENT

Le 11 juin 2018

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  
13<sup>e</sup> étage, tour nord  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

Je suis ravi de vous soumettre le Rapport annuel 2017-2018 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 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018.

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.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

L'Ombudsman,

Gary Walbourne, MBA, CHRL, CPA, CMA

# Table des matières

|                                                                                                                                                                                                       |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Pour nous joindre</b>                                                                                                                                                                              | <b>III</b> |
| <b>Lettre au ministre de la Défense nationale</b>                                                                                                                                                     | <b>V</b>   |
| <b>Message de l'Ombudsman</b>                                                                                                                                                                         | <b>8</b>   |
| <b>Un bureau qui a le pouvoir d'aider</b>                                                                                                                                                             | <b>10</b>  |
| <b>Bilan de l'année</b>                                                                                                                                                                               | <b>12</b>  |
| <i>Cas individuels</i>                                                                                                                                                                                | <b>12</b>  |
| <i>Communiquer avec le Bureau</i>                                                                                                                                                                     | <b>17</b>  |
| <b>Faits saillants</b>                                                                                                                                                                                | <b>18</b>  |
| <b>Rapports, examens et enquêtes</b>                                                                                                                                                                  | <b>18</b>  |
| <i>Rangers canadiens : Une enquête systémique des facteurs qui ont une incidence sur les droits aux soins de santé et aux prestations connexes des Rangers</i>                                        | <b>18</b>  |
| <b>Rapports sur la mise en œuvre des recommandations</b>                                                                                                                                              | <b>20</b>  |
| <i>Examen systémique des options d'indemnisation pour les réservistes malades et blessés</i>                                                                                                          | <b>20</b>  |
| <i>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</i> | <b>21</b>  |
| <i>Sur le front intérieur : Évaluation du bien-être des familles des militaires canadiens en ce nouveau millénaire</i>                                                                                | <b>21</b>  |

|           |                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>22</b> | <b>Renseignements utiles</b>                                             |
| 22        | <i>Employés civils</i>                                                   |
| 22        | <i>Familles militaires</i>                                               |
| 22        | <i>Rangers canadiens</i>                                                 |
| 23        | <i>Navigateur des prestations militaires</i>                             |
| <b>24</b> | <b>Relations avec les commettants et parties prenantes</b>               |
| 24        | <i>Visites des bases et escadres</i>                                     |
| 26        | <i>Interactions avec les commettants lors d'activités ministérielles</i> |
| 28        | <i>Relations avec les parlementaires</i>                                 |
| 28        | <i>Relations internationales</i>                                         |
| 29        | <i>Communications en ligne</i>                                           |
| <b>30</b> | <b>Priorités et initiatives organisationnelles</b>                       |
| <b>34</b> | <b>Conseil consultatif de l'Ombudsman</b>                                |
| <b>36</b> | <b>Mention d'honneur Liz Hoffman</b>                                     |
| 38        | <i>Lauréats 2017 de la Mention d'honneur Liz Hoffman</i>                 |
| <b>40</b> | <b>Appendice I — Traitement des dossiers</b>                             |
| <b>42</b> | <b>Appendice II — Rapport financier</b>                                  |
| 42        | <i>Sommaire des dépenses</i>                                             |
| <b>43</b> | <b>Nos réussites sont vos réussites</b>                                  |
| <b>47</b> | <b>Citations</b>                                                         |



## Message de l'Ombudsman

L'exercice 2017-2018 fut une année très chargée pour notre Bureau. Notre équipe de sensibilisation a continué d'arpenter le pays pour informer toute la communauté de la défense sur les services offerts par le Bureau et a mené plus de cent activités de prise de contact. Nos équipes d'accueil et d'enquêtes générales ont continué de travailler à la résolution d'importants problèmes individuels, et notre équipe d'enquêtes systémiques a continué de se concentrer sur la production de rapports contenant des recommandations fondées sur les faits, dans le but d'apporter

des changements positifs durables pour les personnes que nous servons. Avec l'entrée en vigueur de notre outil de prise de rendez-vous en ligne et l'allongement de nos heures de travail afin de mieux servir la communauté d'un océan à l'autre, nous avons rendu notre Bureau plus accessible pour tous.

Nous continuons de trouver des moyens nouveaux et novateurs pour entrer en contact avec la communauté de la défense dans nos médias sociaux, auxquels Instagram s'est ajouté à Twitter, Facebook, et notre site web. L'établissement de notre direction de l'éducation et de la collaboration démontre que nous sommes plus proactifs dans l'atteinte d'un des objectifs centraux de notre mandat : être une source fiable d'information, d'éducation et d'orientation pour nos commettants.

En 2017-2018, j'ai soumis un rapport au ministre de la Défense nationale. Ce rapport, intitulé *Rangers canadiens : une enquête systémique des facteurs qui ont une incidence sur les droits aux soins de santé et aux prestations connexes des Rangers*, contient des recommandations fondées sur des données probantes qui selon moi contribueront à des améliorations durables pour « nos yeux et nos oreilles dans le Nord ». Je suis tout particulièrement fier de ce rapport, que nous avons non seulement publié en français et en anglais, mais aussi en denesuline, ojibway, oji-cri, inuktitut et montagnais.

Notre Bureau a aussi travaillé avec diligence sur un nouvel outil : les rapports sur la mise en oeuvre des recommandations ou “fiches de rendement”, qui font un suivi étroit des progrès accomplis par le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes dans la mise en oeuvre des recommandations de nos rapports d'enquête. Nous continuons de

les mettre à jour régulièrement pour informer la communauté de la défense et les Canadiens sur ces questions importantes et nous vous encourageons à les consulter tous les deux mois pour voir si les recommandations qui vous tiennent le plus à coeur ont avancé.

2018 marque le 20<sup>e</sup> anniversaire de l'entrée en scène du Bureau de l'Ombudsman pour aider les membres de la communauté de la défense. Je suis excessivement fier du travail que les membres actuels et anciens membres du Bureau ont accompli. Nous avons beaucoup de pain sur la planche pour cet anniversaire, alors continuez de consulter notre site web, Facebook, Instagram et Twitter pour tout savoir.

**Gary Walbourne,  
MBA, CHRL, CPA, CMA  
Ombudsman**

# Un bureau qui a le pouvoir d'aider

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

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

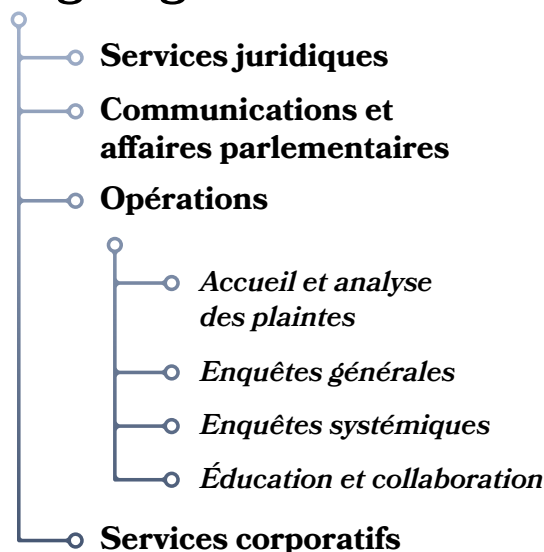
Le Bureau est également chargé d'effectuer des examens et des enquêtes sur les plaintes formulées par les personnes pouvant avoir recours à ses services qui estiment avoir été traitées de façon injuste ou inappropriée par le ministère de la Défense nationale ou par les Forces armées canadiennes.

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 approfondie ou 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 des cadres supérieurs civils et relève directement du ministère de la Défense nationale. Le Bureau est régi par des Directives ministérielles et par les Directives et ordonnances administratives de la Défense connexes.

## Organigramme



---

*Indépendants et  
impartiaux,  
nous voulons  
l'équité pour tous..*

---

L'Ombudsman compte sur l'appui d'un Bureau comptant plus de 60 fonctionnaires fédéraux, parmi lesquels on retrouve des enquêteurs, des agents d'accueil, des analystes des plaintes, et d'autres employés spécialisés. Les employés de l'Ombudsman comprennent d'anciens membres de FAC de divers grades et professions, d'anciens policiers, des avocats, des travailleurs sociaux et des fonctionnaires provenant de l'ensemble de la fonction publique canadienne.

Tout membre de la communauté de la Défense du Canada peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman. Cela comprend les groupes suivants :

- membres actuels et anciens membres des Forces armées canadiennes (Force régulière, réservistes et Rangers);
- employés actuels et anciens employés du ministère de la Défense nationale;

- membres actifs et anciens membres des cadets;
- employés actuels et anciens employés des fonds non publics;
- personnes qui présentent une demande d'enrôlement au sein des Forces armées canadiennes;
- membres de la famille immédiate des personnes susmentionnées;
- personnes travaillant pour les Forces armées canadiennes 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\*. 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 plaignant.

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



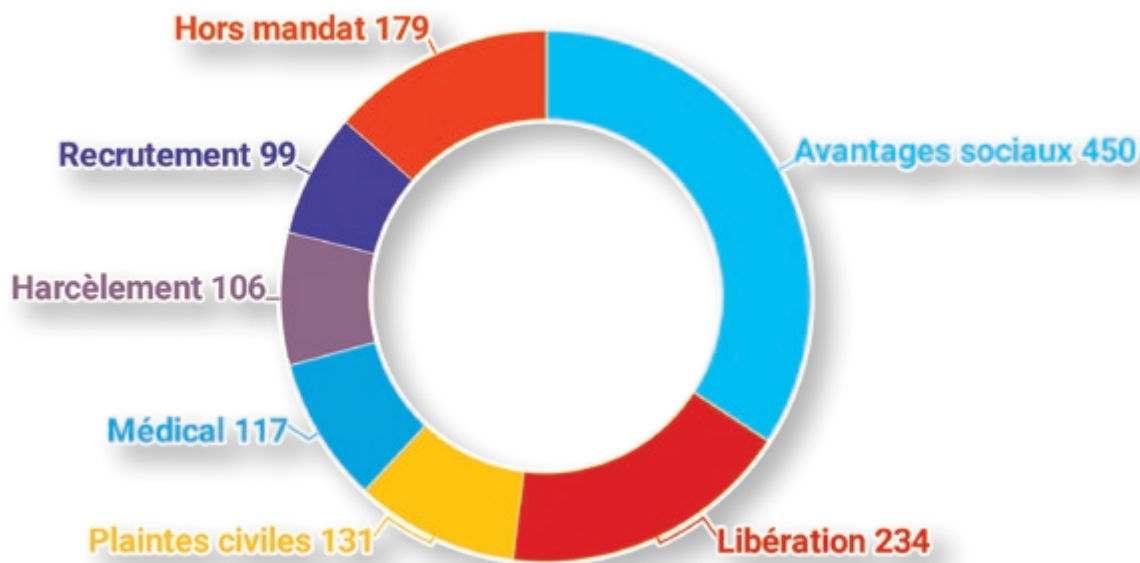
# Bilan de l'année

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'Ombudsman a obtenu des résultats positifs réels pour la communauté de la défense du Canada.

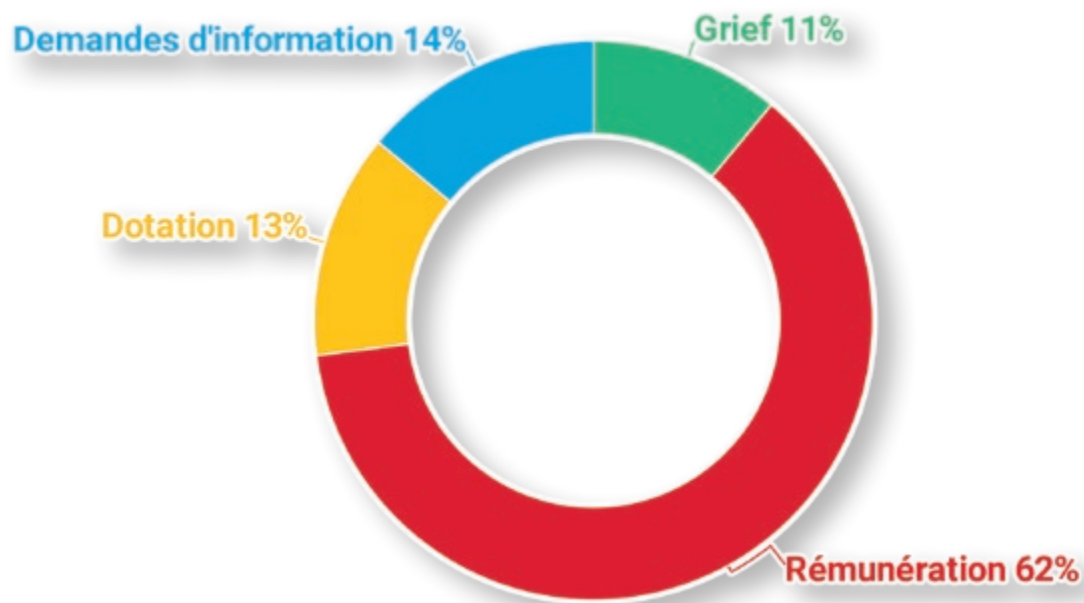
## Cas individuels

Le Bureau a ouvert **1 650** nouveaux cas durant l'exercice 2017-2018, et a réexaminé **188** cas.

### Sept principales catégories de nouveaux cas



## Catégories des nouveaux cas du domaine civil

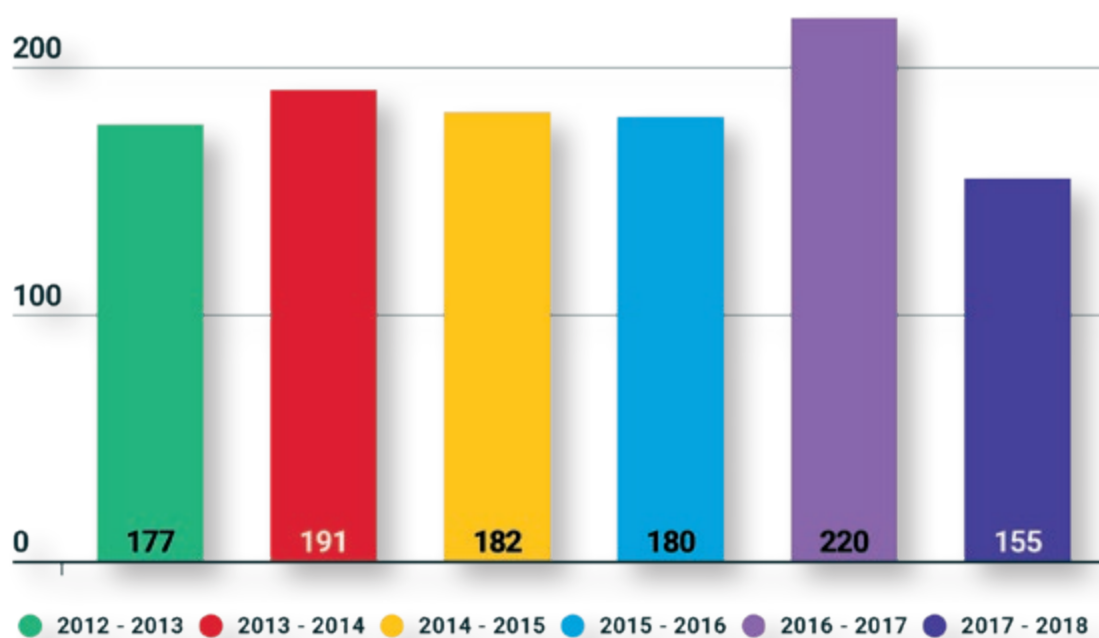


Le Bureau de l'Ombudsman a aussi aidé des membres de la communauté de la défense qui avaient des questions ou des préoccupations touchant les griefs, les affectations, les promotions, les congés, l'accès à l'information, l'instruction et les mesures disciplinaires.

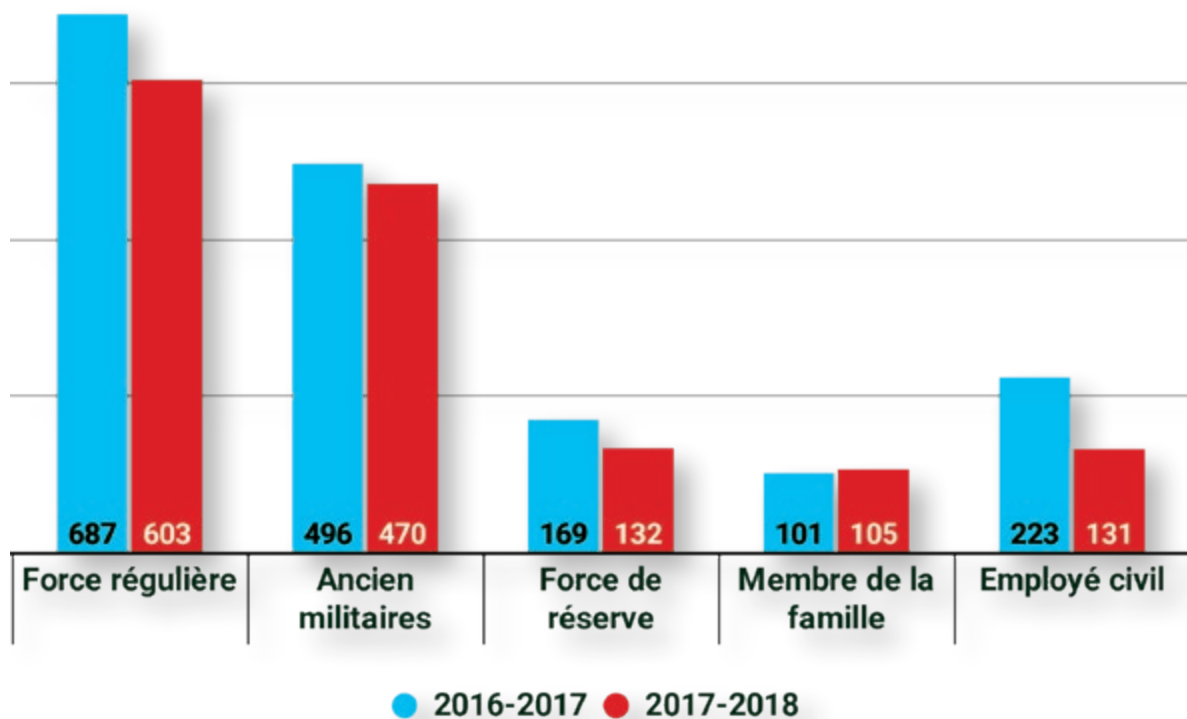
Au total, le Bureau a traité **2 058** cas (ce qui comprend les nouveaux cas, les cas réexaminés et les cas reportés d'années précédentes) et a fermé 1 898 dossiers.

Chaque année, la majorité des cas viennent de militaires des Forces armées canadiennes.

### Nombre de cas reportés de l'année



### Nouveaux cas — Cinq principaux groupes de commettants



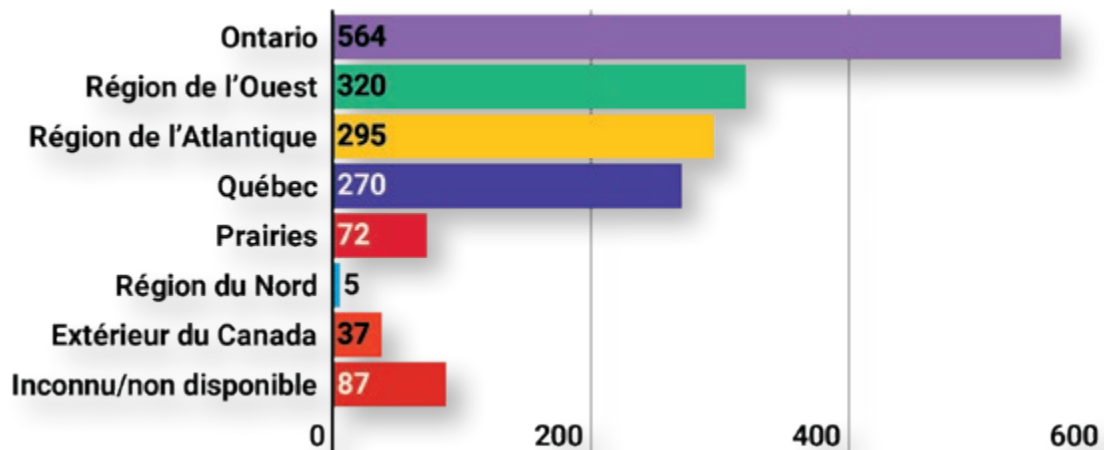
\* Nombre total de cas en 2016-2017 : **1 865**

\* Nombre total de cas en 2017-2018 : **1 650**

## Nouveaux cas par région

Cette année, la majorité des cas sont venus des régions suivantes :

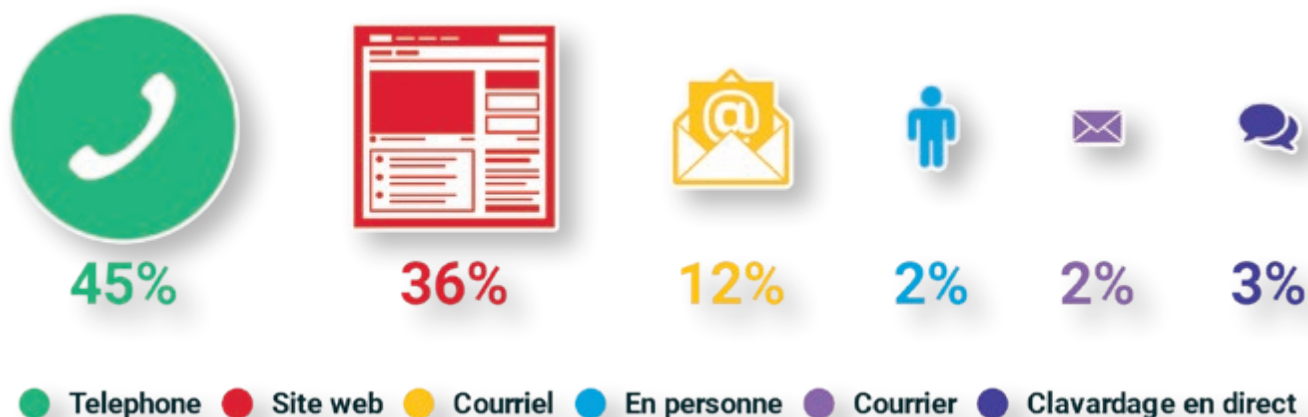
1. Ontario
2. Région de l'Ouest
3. Région de l'Atlantique



## Communiquer avec le Bureau

Au cours de la dernière année, la majorité des contacts avec le Bureau de l'Ombudsman se sont faits par l'intermédiaire de la ligne sans frais (1-888-828-3626) et du site web (notamment le formulaire sécurisé de plainte en ligne et le clavardage en direct). Les membres de la communauté de la défense ont aussi joint le Bureau par courriel, courrier, télécopieur, en personne et en s'adressant à leur député fédéral.

### Moyens de communication



*Le clavardage en direct* est depuis 2016 un moyen pratique pour la communauté de la défense d'obtenir de l'aide avec notre formulaire de plainte en ligne, des réponses à des questions simples et des conseils en cas de doute sur l'endroit où s'adresser pour un problème particulier.

Depuis août 2017, nos commettants peuvent aussi utiliser l'outil de prise de rendez-vous en ligne de notre site web pour planifier un échange téléphonique avec un de nos agents d'accueil.

Accessible dans les deux langues officielles soit par un ordinateur ou par appareil mobile, l'outil de prise de rendez-vous en ligne permet aux membres de la communauté de la défense de confirmer un rendez-vous téléphonique, lequel peut avoir lieu de 8 h00 à 15 h30 (de 6 h30 à 18 h30, heure de l'Est), dans n'importe quel fuseau horaire canadien.

# Faits saillants

## Rapports, examens et enquêtes

Nous avons publié une enquête systémique au cours de l'exercice 2017-2018.

### ***Rangers canadiens : Une enquête systémique des facteurs qui ont une incidence sur les droits aux soins de santé et aux prestations connexes des Rangers***

À l'automne 2015, nous avons lancé une enquête sur les soins de santé et prestations connexes auxquels ont droit les Rangers canadiens et sur les obstacles qui empêchent les Rangers d'y avoir accès. Je suis ravi d'annoncer que nous avons publié en décembre 2017 le rapport intitulé *Rangers canadiens : une enquête*

*systémique des facteurs qui ont une incidence sur les droits aux soins de santé et aux prestations connexes des Rangers.*

Au cours de cette enquête, notre équipe des enquêtes systémiques s'est déplacée dans le pays pour rencontrer les Rangers canadiens et les membres de la chaîne de commandement à l'aide de groupes de réflexion et d'entrevues. Les parties prenantes importantes du ministère de la Défense nationale, des Forces armées canadiennes et d'autres ministères fédéraux, y compris Anciens Combattants Canada et Affaires autochtones et du Nord Canada, ont aussi été consultés.

Dans le rapport final, nous avons conclu que l'emplacement géographique, la méconnaissance de leurs droits et les lacunes dans l'administration des maladies et blessures des Rangers canadiens empêchent ces derniers de recevoir les soins de santé et autres prestations auxquels ils ont droit.

À la lumière de ces constatations, nous avons fait quatre recommandations au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes.



**Recommandation 1:**

Nous recommandons à nouveau au MDN et aux FAC d'éliminer l'ambiguïté et l'incohérence dans l'application des termes du cadre stratégique pour les réservistes, en mettant l'accent sur les droits aux soins de santé dès que possible et au plus tard au printemps 2019.

**Recommandation 2:**

Nous recommandons au MDN et aux FAC de se conformer au processus actuel de déclaration des maladies et des blessures afin que les Rangers canadiens ne soient pas empêchés involontairement d'avoir accès aux soins de santé et aux prestations connexes.

**Recommandation 3:**

Nous recommandons au MDN et aux FAC d'assurer la prestation de soins de santé aux Rangers canadiens auxquels ils ont droit, soit :

**3.1** Discuter avec les Rangers canadiens en vue de cerner quels sont les obstacles qui les empêchent d'avoir accès aux soins de santé des FAC, ainsi que leurs besoins en matière de soins de santé au sein de leurs contextes sociaux et culturels.

**3.2** Déterminer et mettre en œuvre un modèle de prestation de services pour les soins de santé des Forces armées canadiennes qui répond aux besoins cernés par les Rangers canadiens.

**Recommandation 4:**

Nous recommandons que le MDN et les FAC prennent des mesures concrètes pour s'assurer que les Rangers canadiens ont une compréhension claire de l'importance de signaler les blessures et pour améliorer leur connaissance au sujet de leurs droits en matière de soins de santé et prestations connexes, soit :

**4.1** Amalgamer l'information sur les droits aux soins de santé et les prestations connexes des Rangers canadiens et distribuer cette information aux Rangers dans diverses langues et formats, au besoin, d'ici l'automne 2018.

**4.2** S'assurer que cette information est intégrée dans la formation officielle et toute autre formation pertinente offerte aux Rangers canadiens, d'ici l'automne 2018.

Dans un effort concerté pour mieux entrer en contact avec nos commettants, le rapport final et tous les produits d'information connexes ont été publiés dans cinq langues autochtones : dénésuline, montagnais, ojicri, ojibwé et inuktitut.

Je suis ravi d'annoncer que le ministre de la Défense nationale a accepté nos quatre recommandations. Je continue de croire que la mise en œuvre de ces quatre recommandations améliorera le bien-être général des Rangers canadiens. Le Bureau continuera de surveiller les progrès réalisés et il fera le point périodiquement sur la mise en œuvre des recommandations.

# Rapports sur la mise en œuvre des recommandations

Le Bureau de l'Ombudsman a publié des rapports sur divers sujets, notamment les évaluations de santé périodiques des réservistes, les familles militaires, les Rangers canadiens, les cadets et le modèle à la base du mandat et de la gouvernance qui encadrent le Bureau.

Nous avons pour pratique courante de surveiller les progrès réalisés par le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes vers la mise en œuvre des recommandations de nos rapports d'enquête. Bien que de nombreuses recommandations aient été acceptées et mises en œuvre, d'autres, au fil des ans, n'ont pas été réalisées ou ne l'ont été que partiellement.

En avril 2017, j'ai annoncé une nouvelle section de notre site web qui sert d'outil de reddition de comptes et où nous faisons le suivi des progrès réalisés par le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes dans la mise en œuvre de nos recommandations. La section *Rapports sur la mise en œuvre des recommandations* décrit ce qu'ont fait le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes à la suite de nos rapports. Elle est mise à jour régulièrement afin que la communauté de la défense et les autres Canadiens soient bien informés.

Nous avons produit les fiches de rendement suivantes au cours de l'exercice 2017-2018. Pour de l'information plus détaillée sur les progrès liés à des recommandations particulières et pour voir les fiches nouvellement produites, veuillez consulter notre site web à l'adresse [ombudsman.forces.gc.ca](http://ombudsman.forces.gc.ca).

## ***Examen systématique des options d'indemnisation pour les réservistes malades et blessés***

Cet examen se penche sur les processus que doivent suivre les réservistes malades et blessés afin d'être indemnisés pour leurs pertes de revenus. Nous avons constaté que les processus d'application et d'examen pour l'obtention de l'indemnisation de la Force de réserve sont trop complexes et lourds et reposent sur l'utilisation de documents remplis à la main. De plus, les trois éléments de la Réserve suivent différentes procédures – certaines étant plus rapides que d'autres. Dans tous les cas, le délai de traitement de la demande d'un réserviste repose sur le maillon le plus faible de la chaîne administrative (ou lent). Nos recommandations visaient à améliorer le rendement et le fonctionnement du processus d'indemnisation de la Réserve et de mieux informer tant les réservistes que la Force de réserve des options disponibles lorsqu'un réserviste est malade ou blessé.



- |    |   |                                                     |
|----|---|-----------------------------------------------------|
| ⚙️ | 2 | recommandations ont <b>été faites</b>               |
| ✓  | 2 | recommandations ont <b>été acceptées</b>            |
| ✗  | 2 | recommandations n'ont pas <b>été mises en œuvre</b> |

À jour en date du 2018-02-06

## ***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***

Au cours de cette enquête nous nous sommes penchés sur deux sujets principaux : les retards dans le règlement des demandes financières associées à la réinstallation de domicile à domicile (affectations) et dans le traitement des griefs connexes. Nous avons constaté que les militaires des Forces armées canadiennes doivent attendre des mois — parfois des années — pour que leurs demandes d'arbitrage fassent l'objet d'une décision et encore plus longtemps s'ils choisissent de contester la décision par grief. Nos recommandations visaient à améliorer le délai de traitement des demandes de remboursement et des griefs.



- ⚙ 11 recommandations ont **été faites**
- ✓ 11 recommandations ont **été acceptées**
- ✓ 7 recommandations ont **été mises en œuvre**
- ✗ 4 recommandations n'ont pas **été mises en œuvre**

À jour en date du 2018-02-01

## ***Sur le front intérieur : Évaluation du bien-être des familles des militaires canadiens en ce nouveau millénaire***

Cet examen systémique avait pour objectif d'évaluer, de façon indépendante, la capacité des familles militaires canadiennes de mener des vies de famille relativement stables et enrichissantes au sein des Forces armées canadiennes. Nos recommandations concernaient la façon dont le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes pourraient aborder trois caractéristiques qui, selon nos conclusions, ont une incidence directe unique sur la vie des familles militaires : la mobilité, la séparation et le risque.



- ⚙ 18 recommandations ont **été faites**
- ✓ 18 recommandations ont **été acceptées**
- ✓ 6 recommandations ont **été mises en œuvre**
- ⊖ 10 recommandations ont **été partiellement mises en œuvre**
- ✗ 2 recommandations n'ont pas **été mises en œuvre**

À jour en date du 2018-02-01

# Renseignements utiles

Afin de remplir notre mandat qui stipule que nous constituons une source directe d'information, d'orientation et d'éducation pour nos commettants, nous avons publié sur notre site web des produits éducatifs. Ces produits abordent les questions qui affectent la communauté de la défense. Ils font l'objet d'une vérification trimestrielle de leur exactitude.

## Employés civils

- **Classification du personnel civil**  
Information sur les classifications civiles, les griefs de classification, les descriptions d'emploi normalisées et les examens cycliques des descriptions d'emploi

## Familles militaires

- **Communiquer avec les familles**  
Ressources pour les familles militaires qui ont besoin d'information, de soutien et d'un lien soutenu avec la communauté des familles militaires
- **Établir des partenariats**  
Information sur les partenariats qu'ont les Forces armées canadiennes aux niveaux local, régional et national, à l'appui des familles militaires

- **L'emploi des conjoint(e)s/ partenaires militaires** Ressources pour les membres d'une famille militaire qui cherchent un emploi
- **Promouvoir la recherche**  
Information sur la recherche actuelle visant à comprendre les familles militaires canadiennes et mieux répondre à leurs besoins

## Rangers canadiens

Information disponible en dénésuline, montagnais, ojicri, ojibwé, inuktitut, français et anglais

- **Tâches et opérations des Rangers canadiens** Guide offrant de l'information sur les tâches et opérations des Rangers canadiens
- **Soins de santé aux Rangers canadiens** Guide présentant les soins de santé auxquels ont droit les Rangers canadiens



# Navigateur des prestations militaires

Mon équipe a travaillé en collaboration avec la Direction – Gestion du soutien aux blessés pour développer le navigateur des prestations militaires qui est facile à utiliser.

Le navigateur web détermine les prestations et services applicables aux militaires blessés, malades ou en cours de libération des Forces armées canadiennes, ainsi qu'à leurs familles et aux familles des militaires décédés.

Le navigateur des prestations militaires tire ses renseignements de sources directes telles que le Guide sur les prestations, les programmes et les services à l'intention des membres actifs et retraités des Forces canadiennes et de leur famille. Il est accessible dans notre site web à partir de divers appareils y compris les téléphones intelligents. L'information est présentée dans un format triable afin que les militaires et les familles puissent voir rapidement les prestations qui peuvent s'appliquer à leur situation unique. La liste des prestations et services peut aussi être classée par catégories telles que le soutien par les pairs, la santé et l'emploi.

Développé à l'origine pour les militaires des Forces armées canadiennes et leurs familles, le navigateur des prestations militaires peut

aussi être utilisé par les gestionnaires des services des centres intégrés de soutien du personnel qui appuie les militaires. Le navigateur est une initiative tangible vers l'établissement d'un service de concierge pour guider les militaires à travers les nombreux processus de leur transition.

La création du Navigateur des prestations militaires soutient directement le ministre de la Défense nationale, le ministre des Anciens

Combattants et le ministre associé de la Défense nationale dans l'accomplissement du mandat reçu pour réduire la complexité et repenser la prestation des services dans leurs portefeuilles respectifs.





## Relations avec les commettants et parties prenantes

Dans le cadre des efforts de mon Bureau pour sensibiliser et informer les gens sur notre rôle et notre mandat, des membres de mon équipe et moi sommes allés à la rencontre de nos commettants dans les bases et escadres militaires, ainsi qu'à des activités ministérielles, dans l'ensemble du pays. Nous avons du même souffle rencontré des dirigeants, parties prenantes et organisations militaires et civils. Ces activités nous ont permis de mieux comprendre les enjeux et difficultés auxquels font face les membres de la communauté de la défense.

## Visites des bases et escadres

Le Bureau de l'Ombudsman communique directement avec ses commettants là où ils vivent et travaillent. Nous nous rendons régulièrement aux bases et escadres des Forces armées canadiennes pour rencontrer les hauts dirigeants, les officiers et les militaires du rang de tous grades et professions, les familles militaires, les prestataires de soins de santé, les aumôniers, les travailleurs sociaux, les employés civils et les employés des fonds non publics. Les séances servent à fournir des informations sur nos services et à discuter de questions d'importance, ainsi qu'à recevoir les plaintes.

Au cours du dernier exercice financier, mon personnel et moi avons rencontré plus de 18 000 commettants, individuellement ou en groupe, aux endroits suivants :

- **Base des Forces canadiennes Kingston (Ontario), du 19 au 23 février 2018**
- **Base des Forces canadiennes Gagetown (Nouveau-Brunswick), du 5 au 9 février 2018**
- **Organisations des cadets canadiens en Ontario, du 24 au 27 juillet 2017**
  - Centre d'entraînement des cadets de Connaught
  - Centre d'entraînement des cadets NCSM ONTARIO
  - Centre d'entraînement de vol des cadets de Mountainview
  - Centre d'entraînement des cadets de Blackdown
  - Centre d'entraînement des cadets de Trenton
- **Organisations des cadets canadiens au Yukon, en Alberta et au Manitoba, du 18 au 20 juillet 2017**
  - Centre d'entraînement des cadets de Whitehorse
  - Centre d'entraînement des cadets de Cold Lake
  - Centre d'entraînement de vol des cadets de Gimli
- **Organisations des cadets canadiens en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, du 17 au 20 juillet 2017**
  - Centre d'entraînement des cadets Argonaut
  - Centre d'entraînement des cadets NCSM ACADIA
  - Centre d'entraînement des cadets de Greenwood
  - Centre d'entraînement de vol des cadets de Debert
- **Organisations des cadets canadiens en Colombie-Britannique, du 11 au 13 juillet 2017**
  - Centre d'entraînement des cadets d'Albert Head
  - Centre d'entraînement de vol des cadets de Comox
  - Centre d'entraînement des cadets NCSM QUADRA
  - Centre d'entraînement des cadets de Vernon
- **Organisations des cadets canadiens au Québec, du 10 au 13 juillet 2017**
  - Centre d'entraînement des cadets de Bagotville
  - Centre d'entraînement de vol des cadets de Saint-Jean
  - Centre d'entraînement des cadets de Valcartier
  - Centre d'entraînement musical des cadets - Mont-Saint-Sacrement



## Interactions avec les commettants lors d'activités ministérielles

En 2017-2018, le Bureau a rencontré ses commettants lors d'une série d'activités militaires et ministérielles. Ce type d'interaction nous a permis d'établir des liens dans un contexte formel et informel et de fournir de l'information importante au sujet du Bureau et des services offerts.

- **Activités commémoratives et célébrant la diversité au quartier général de la Défense nationale**, à Ottawa (Ontario), notamment la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones, le Mois de l'histoire des Noirs et la Journée internationale des personnes handicapées
- **Programmes d'orientation pour les nouveaux employés civils** au Centre d'apprentissage et de carrière à Ottawa
- **Campagne de sensibilisation des réservistes de l'Ombudsman** à Gatineau (Québec)
- **Exposés à divers groupes** partout au pays, comme les centres de ressources pour les familles des militaires, les unités interarmées de soutien du personnel, la Conférence de l'aumônier général à Cornwall (Ontario) et la Légion royale canadienne de Sackville (Nouvelle-Écosse)
- **Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans** à Toronto (Ontario)
- **Activité pour les familles militaires** à Ottawa, à Saint-Jean (Québec) et à Borden (Ontario)
- **Septième Journée annuelle de reconnaissance des familles de la communauté de la défense** au site militaire Uplands d'Ottawa
- **Jeux Invictus** de Toronto
- **Exposés au personnel militaire lors de nombreux cours de leadership**, notamment le Programme de leadership supérieur à Saint-Jean et le Collège des Forces canadiennes de Toronto.

---

***Vous aimeriez qu'une personne  
du Bureau de l'Ombudsman vienne  
s'adresser à votre groupe/organisation?***

***Envoyez les détails de votre demande par courriel à  
[ombudsman-communications@forces.gc.ca](mailto:ombudsman-communications@forces.gc.ca)  
ou composez le 1-888-828-3626.***

---

## Relations avec les parlementaires

Dans le cadre de mon engagement à favoriser et maintenir des relations de travail constructives, je rencontre régulièrement les parlementaires pour discuter d'importants enjeux et préoccupations dont nous font part nos commettants.

Au cours du dernier exercice financier, nous avons fait le point sur des enjeux clés lors de rencontres individuelles avec des députés et lors de témoignages devant le Comité permanent de la défense nationale de la Chambre des communes, le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes, le Comité de la sécurité nationale et de la défense du Sénat et le Sous-comité des anciens combattants du Sénat. Notre directrice des Opérations a aussi présenté notre mandat et nos responsabilités lors d'un atelier du Programme de séminaires pour la bibliothèque du Parlement sur *Le rôle d'un ombudsman fédéral*.



## Relations internationales

En tant qu'organisation, nous participons à des activités internationales et rencontrons souvent des ombudsmans d'autres pays pour aborder ensemble les enjeux d'équité et de droits de la personne visant les militaires. Voici un domaine dans lequel le Canada est reconnu comme un chef de file.

Au cours du dernier exercice financier, notre directrice générale des Opérations a participé à la neuvième Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées, qui a eu lieu au Royaume-Uni, et au Forum communautaire du Royaume-Uni dont le détachement Londres de l'Unité de soutien des Forces canadiennes (Europe) était l'hôte.

## Communications en ligne

OMBUDSMAN DE LA DÉFENSE NATIONALE  
ET DES FORCES CANADIENNES

**L'OUTIL DE PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE**

MAINTENANT DISPONIBLE SUR NOTRE SITE WEB

Les membres de la communauté de la défense peuvent maintenant aller sur notre site Web pour fixer un rendez-vous téléphonique avec l'un de nos agents d'accueil.

Le rendez-vous n'importe dans n'importe quel fuseau horaire (DST).

L'outil est accessible sur notre site Web à partir d'un ordinateur de bureau ou d'un appareil mobile.

L'Outil de prise de rendez-vous en ligne est accessible dans les deux langues officielles.

C'est un moyen pratique de communiquer avec notre bureau.

[HTTP://WWW.OMBUDSMAN.FORCES.GC.CA/](http://www.ombudsman.forces.gc.ca/)

Ombudsman  
Défense nationale  
et Forces canadiennes

Canada

Nos commettants veulent être entendus sans nécessairement nous rencontrer en personne. En communiquant avec la communauté de la défense à l'aide de notre site web et dans les médias sociaux, nous pouvons écouter activement les personnes, transmettre de l'information 24 heures par jour, sept jours sur sept.

Tout au long de la dernière année, nous avons poursuivi nos efforts pour atteindre nos commettants grâce au lancement de notre compte Instagram et de l'outil de prise de rendez-vous en ligne de notre site web.

Le clavardage en direct continue d'être une option positive. Cette option donne à la communauté de la défense et les visiteurs de notre site web un accès immédiat et facile à un agent d'accueil bilingue qui peut les aider à remplir notre formulaire de plainte en ligne ou répondre à des questions simples.

Depuis août 2017, nos commettants peuvent aussi visiter notre site web pour prendre un rendez-vous téléphonique avec un agent d'accueil, grâce à l'outil de prise de rendez-vous en ligne. Nous comprenons que les heures ouvrables du fuseau horaire d'Ottawa ne conviennent pas à tout le monde. Grâce à l'outil de prise de rendez-vous, les membres de la communauté de la défense peuvent prendre un rendez-vous téléphonique qui débutera entre 8 h00 et 15 h30, (de 6 h30 à 18 h30, heure de l'Est) dans n'importe quel fuseau horaire canadien.

Grâce à nos efforts accrus en matière d'éducation, la foire aux questions de notre site web fait toujours partie des cinq pages les plus visitées. La section Messages de l'Ombudsman, où nous présentons les initiatives et produits éducatifs et résumons nos examens et rapports, s'est aussi avérée très populaire.

# Priorités et initiatives organisationnelles

En accord avec les priorités du ministère de la Défense nationale en matière de renforcement de l'Équipe de la Défense et de maintien de l'intendance et de la capacité financière de la défense, notre Bureau continuera d'offrir des services de qualité à la communauté de la défense et de dépenser judicieusement l'argent des contribuables canadiens en se concentrant sur quatre secteurs clés.

## 1. Relations avec la communauté de la défense

Pour m'acquitter de mes responsabilités entièrement et efficacement, je dois m'assurer que tous les membres de la communauté de la défense connaissent et comprennent mon mandat et mon rôle au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes. Cela dit, la sensibilisation n'est qu'un aspect de ma capacité à aider la communauté de la défense. Les commettants doivent aussi jouir d'un accès facile à nos services. En prenant contact régulièrement avec ses commettants là où ils vivent et travaillent, le Bureau peut les écouter et s'assurer que les services qu'il offre répondent à leurs besoins.



En gardant cela à l'esprit, nous avons poursuivi la sensibilisation quant au rôle et au mandat de l'Ombudsman en favorisant les relations avec les recrues, les cadets, les Rangers canadiens et les unités de la Réserve, ainsi qu'en visitant les bases et escadres partout au pays. Nous avons accru notre présence en ligne en améliorant le contenu de notre site web en étant actifs dans les médias sociaux, notamment à l'aide de notre nouveau compte Instagram.

De plus, nous sommes entrés en contact avec des parties prenantes extérieures au ministère tels que des associations de familles militaires, des députés, des sénateurs, des provinces, des municipalités et d'autres ministères provinciaux et fédéraux, afin d'aborder les enjeux clés qui concernent la communauté de la défense.

## 2. Soutien et éducation de la communauté de la défense

Notre Bureau s'est appuyé sur les progrès réalisés à l'exercice précédent afin d'améliorer son rôle en tant que source directe d'information, d'orientation et d'éducation, et afin de produire des enquêtes impartiales fondées sur les faits. Plus particulièrement :

- Nous avons continué de privilégier la résolution informelle et rapide des plaintes en donnant à notre personnel les outils pour résoudre les problèmes à l'échelon le plus bas possible.
- Notre Bureau a mis sur pied une équipe de l'éducation et de la collaboration ayant pour mandat de renforcer sa capacité de produire une gamme complète de produits éducatifs.
- Nous avons fait l'examen des normes de service à l'aide de suivis mensuels et de mesures de données afin de toujours miser sur l'excellence du service.
- Notre Bureau a accru ses efforts en matière d'éducation et sensibilisation en développant des outils électroniques faciles d'utilisation. Par exemple, nous avons ajouté à notre site web le navigateur des prestations militaires et nous sommes en train de développer une carte interactive. De plus, nous avons accru notre présence sur les médias sociaux grâce à notre série "Saviez-vous que?" qui parle de la communauté de la défense. Finalement, nous avons continué de produire des produits de communication clairs et efficaces, y compris des rapports d'enquête.



### 3. Traitement adéquat des enjeux systémiques

En 2017-2018, le Bureau a maintenu sa capacité de déterminer et traiter rapidement les enjeux systémiques qui touchent la communauté de la défense et de lancer rapidement des enquêtes systémiques, des études de cas ou des évaluations d'enjeu. Pour être efficace, l'information provenant de sources externes et internes doit être constamment suivie.

Le Bureau a continué de mener des enquêtes systémiques tout en s'assurant d'être souple lorsqu'il faut faire l'évaluation d'enjeux de moindre envergure. La mise sur pied d'une équipe d'enquêtes systémiques permanente a renforcé notre capacité de présenter des recommandations efficaces en temps opportun concernant les enjeux systémiques. Des instructions permanentes d'opération et un plan pluriannuel sur les enquêtes systémiques ont été élaborés pour officialiser le processus.



## 4. Optimisation des ressources

La dernière priorité clé du Bureau en 2017-2018 était d'augmenter notre rendement et notre pertinence au sein de la communauté de la défense. Voici certaines de nos initiatives en ce sens :

- revoir les normes de service pour garantir la faisabilité et la pertinence; surveiller et mesurer le rendement mensuel;
- s'assurer que nous avons offert un service de grande qualité qui répond aux besoins de la communauté et dans l'optique de réduire le délai entre le moment où un commettant nous contacte et la résolution du dossier;
- maximiser notre capacité interne de publication pour développer de nouveaux outils et produits de communication répondant aux objectifs d'éducation de l'organisation;
- continuer d'assurer l'efficacité de nos programmes internes de retour au travail et de santé et sécurité au travail, et offrir des formations de sensibilisation au besoin;
- maintenir une entente sur les niveaux de service avec le sous-ministre adjoint (Finance) et le dirigeant principal des finances afin de garantir que la gestion financière du Bureau respecte les directives du Conseil du Trésor sur les contrôles modernes et que les activités financières quotidiennes respectent les politiques gouvernementales et les règles en vigueur au ministère.



# Conseil consultatif de l'Ombudsman

Le Conseil consultatif de l'Ombudsman est composé de membres bénévoles possédant des compétences spécialisées relatives au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes et une connaissance approfondie de la profession d'ombudsman. Il joue un rôle crucial d'orientation du Bureau parmi la myriade d'enjeux et de difficultés auxquels nous faisons face tous les jours. Le Conseil donne des conseils sur les questions liées au mandat, aux principes professionnels et à la structure du Bureau.

Les personnes suivantes ont été des membres très utiles du Conseil consultatif de l'Ombudsman durant l'exercice 2017-2018 :

- **Le colonel J.L.G. Bélisle** s'est enrôlé dans les Forces armées canadiennes en 1986 en tant qu'officier d'infanterie du Royal 22e Régiment. Après 12 ans de service, il a changé de groupe professionnel pour devenir aumônier des Forces canadiennes. Fort de son expérience lors de nombreux déploiements et missions à l'étranger, il occupait le poste d'aumônier du Commandement de l'Armée canadienne, au quartier général de l'Armée. En juin 2018, il a été promu au poste de colonel et il occupe maintenant le poste de directeur du service de l'aumônerie royale canadienne.
- **Le colonel (ret) John Conrad** est auteur, conférencier et commandant du 41<sup>e</sup> Groupe-brigade du Canada de Calgary (Alberta) au sein de la Réserve. Il compte 32 années d'expérience dans les Forces armées canadiennes, ayant été membre de la Force régulière et réserviste. En 2006, il commandait le Bataillon de logistique canadien, unité responsable du maintien en puissance de la force opérationnelle du Canada dans le sud de l'Afghanistan. Le colonel Conrad a pris sa retraite en 2017.
- **Le capitaine de Frégate Deborah-Lynn Gates** s'est jointe à la Réserve aérienne en 1988 à titre de militaire du rang et a passé à la Force régulière en 1996. Elle a reçu son brevet d'officier en 1999 à titre d'officier de logistique navale. Elle a servi sur les deux côtes. Elle remplit actuellement les fonctions de chef de cabinet du commandant de la Marine royale canadienne, à Ottawa, jouissant d'un bon équilibre vie-travail.
- **L'adjudant-chef (ret) Sharon Gosling** a servi dans les Forces armées canadiennes pendant plus de 27 ans avant de prendre sa retraite au grade d'adjudant-chef. Depuis 2008, elle fournit des services d'administration et de soutien aux militaires malades et blessés, d'abord à titre d'officier responsable de la liste des effectifs du personnel non disponible, puis comme gestionnaire/ coordonnatrice des services aux centres intégrés de soutien du personnel de Cold Lake (Alberta) et de Comox (Colombie-Britannique).

- **Le capitaine de corvette (ret) Kimberly Kubeck** a entamé sa carrière sur le NCSM Donnacona en 1980 et a reçu son brevet d'officier en 1989. Au fil de sa carrière, elle occupait divers postes et est notamment détachée à l'État-major de la Force maritime à la suite des événements du 11 septembre 2001. En juin 2011, elle est nommée directrice des Réserves au Quartier général de la Défense nationale à Ottawa et conseillère régionale de la Réserve navale pour la région de l'Est. Après plus de 32 années de service, elle a pris sa retraite en janvier 2013.
- **Le capitaine Mike Scarcella** s'est enrôlé dans les Forces armées canadiennes en tant que technicien d'armes (Air) en 1981. Il passait le gros de sa carrière comme militaire du rang, atteignant le grade d'adjudant-chef en décembre 2006. Il a servi dans des bases au Canada et dans le monde entier, étant notamment affecté à Baden (Allemagne) en 1987. Le capitaine Scarcella a occupé de nombreux postes de leadership, notamment comme adjudant-chef du 407<sup>e</sup> Escadron, adjudant-chef de l'Élément de soutien dans le théâtre au Camp Mirage, adjudant-chef de la 17<sup>e</sup> Escadre et adjudant-chef de la 1<sup>re</sup> Division aérienne du Canada. Il a obtenu sa commission d'officier en 2017 et agit maintenant comme commandant de l'Escadrille d'instruction en disponibilité opérationnelle à la 12<sup>e</sup> Escadre Shearwater.
- **Le lieutenant-général (ret) Walter Semianiw** a passé 32 ans au sein des Forces armées canadiennes. Au cours de son ascension dans les rangs, il a notamment servi au Bureau du Conseil privé, ainsi que comme commandant du Collège des Forces canadiennes, commandant du contingent canadien en Afghanistan, chef du personnel militaire et commandant du Commandement Canada. Il a aussi été sous-ministre adjoint (Politiques, communications et commémoration) à Anciens Combattants Canada.

Le Conseil consultatif est composé de personnes choisies parmi les divers groupes qui constituent la clientèle cible (les commettants) de l'Ombudsman et les parties prenantes du milieu. À l'été 2018, nous avons lancé un appel de candidatures pour créer un bassin de candidats qui servira à pourvoir les postes vacants actuels et futurs.

Que vous soyez un militaire des Forces armées canadiennes actif ou retraité (Force régulière et Réserve), un employé civil du ministère de la Défense nationale, un Ranger canadien, un employé des fonds non publics ou un membre de la famille des personnes susmentionnées, nous vous invitons à soumettre votre candidature et sommes impatients de vous accueillir au sein de notre équipe.

## Mention d'honneur Liz Hoffman

La *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman* est décernée chaque année en reconnaissance du travail de militaires des Forces armées canadiennes, d'employés civils et de membres des familles qui font des efforts supplémentaires et dépassent les attentes pour apporter des changements positifs durables au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes.

Lors d'une cérémonie spéciale qui a eu lieu à Ottawa le 19 octobre 2017, nous avons eu l'honneur de reconnaître la contribution exceptionnelle de quatre membres de la communauté de la défense. De nombreux invités de marque étaient présents, notamment M. Jean R. Rioux, secrétaire parlementaire du ministre de la Défense nationale, Mme Sherry Romanado, secrétaire parlementaire du ministre des Anciens Combattants et ministre associée de la Défense nationale, ainsi que plusieurs parlementaires et membres du Comité permanent des anciens combattants et du Comité permanent de la défense nationale.



*(De gauche à droite) Mme Karen McCrimmon (secrétaire parlementaire du ministre des Transports), Dr Andrea Hoffman, le commodore Sean N. Cantelon (directeur général – Services de bien-être et moral), Mme Margaret A. MacKenzie, Mme Marie-Claude Michaud, Mme Cynthia Mills, Mme Michelle Lévesque, Mme Robyn Hynes (directrice générale du Bureau de l'Ombudsman), Mme Sherry Romanado (secrétaire parlementaire du ministre des Anciens Combattants et ministre associée de la défense nationale), le lieutenant-général Alain Parent (vice-chef d'état-major de la défense par intérim)*

# Lauréats 2017 de la mention d'honneur Liz Hoffman

## M<sup>me</sup> Margaret A. MacKenzie

Tisser des liens avec les familles militaires est parfois difficile. Elles peuvent être mutées à des endroits éloignés ou avoir de la difficulté à visiter en personne leur Centre de ressources pour les familles des militaires.

Ayant remarqué cette lacune, M<sup>me</sup> Margaret MacKenzie a créé un programme de prise de contact virtuel en Europe qui rassemble plus de 600 familles des Forces armées canadiennes réparties dans 16 pays. En étant virtuellement connectées, ces familles ont accès à de l'information essentielle sur les services et programmes tout en jouissant d'un réseau d'entraide.

En tant que coordonnatrice du programme virtuel pour le Centre de ressources pour les familles des militaires de l'Île-du-Prince-Édouard, M<sup>me</sup> MacKenzie a développé avec son équipe une formation de 12 semaines pour enseigner à de nombreux fournisseurs de services à la communauté de la défense comment adapter un exposé en direct à un auditoire virtuel interactif.

La prise de contact virtuelle a renseigné plus de 700 familles militaires sur l'accès aux bourses d'études, leur faisant économiser des dizaines de milliers de dollars en frais d'études postsecondaires. Une autre séance notable est le Ceilidh virtuel, où on fait appel à la musique pour communiquer histoires et embûches.

M<sup>me</sup> MacKenzie est une enseignante et une chef de file exceptionnelle dans la communauté. Ses innovations ont donné à la communauté de la défense des outils de communication inexistant auparavant.

## M<sup>me</sup> Marie-Claude Michaud

À titre de directrice générale du Centre de la famille Valcartier, Mme Michaud, par son engagement envers la cause des familles militaires, a eu une influence significative sur la communauté de la défense.

Après avoir constaté l'épuisement du personnel du Centre, Mme Michaud a apporté des changements qui ont grandement amélioré le milieu de travail et les services aux clients. Elle a conçu la politique du leadership bienveillant, un code et des outils favorisant la bienveillance et la bonté au travail.

Elle a mis en place le premier symposium provincial des centres de ressources pour les familles militaires, une tribune où les employés des centres québécois peuvent discuter de leurs préoccupations, trouver des solutions et échanger sur leurs expériences.

Mme Michaud a aussi mobilisé 32 centres de ressources du Canada et produit une pétition présentée à la Chambre des communes pour que les familles puissent s'exprimer sur la nouvelle politique de défense. Dans la foulée, elle a aussi organisé une rencontre sur la Colline du Parlement.

Le financement des centres de ressources est souvent incertain, ce qui a poussé Mme Michaud à créer la Fondation du Centre de la famille au Canada. Cette initiative, une première au pays a assuré le financement du Centre à Valcartier et des services de qualité aux familles militaires.

## **M<sup>me</sup> Cynthia Mills et M<sup>me</sup> Michelle Lévesque**

M<sup>me</sup> Mills, conjointe de militaire et journaliste, a constaté un besoin dans sa communauté après avoir lu un article du blogue de la sœur d'un militaire qui s'est retrouvé perdu dans le système. Le cœur brisé par cette tragique histoire, elle a eu l'inspiration de créer le magazine *Canadian Military Family*.

La vision de M<sup>me</sup> Mills était un outil offrant de l'information et une tribune aux familles militaires. *Canadian Military Family* est devenu cet outil, couvrant divers sujets propres aux familles militaires canadiennes, notamment le soutien au déploiement, la réinstallation et l'élevage d'une famille militaire.

Le magazine guide les familles vers les programmes et services locaux, les tient au fait des activités dans les collectivités et transmet les histoires qui doivent être transmises dans le but de favoriser des changements positifs chez les familles militaires.

Sous la direction de M<sup>me</sup> Mills et le soutien de M<sup>me</sup> Michelle Lévesque, conjointe de militaire et journaliste, l'équipe de *Canadian Military Family* dépasse les attentes à chaque nouveau numéro. La publication embauche maintenant des membres des familles militaires oeuvrant dans l'industrie des médias et a été admise à Magazines Canada au début de l'année 2017.

# Appendice I – Traitement des dossiers

## Nombre total de cas traités\*

|                                             |       |
|---------------------------------------------|-------|
| Dossiers fermés                             | 1 898 |
| Dossiers en cours (en date du 31 mars 2018) | 155   |

## Plaintes fermées à l'Accueil

|                                          |       |
|------------------------------------------|-------|
| Information ou aide fournie              | 1 258 |
| Plaintes extérieures au mandat           | 118   |
| Aiguillage vers les mécanismes existants | 90    |
| Plaintes retirées                        | 51    |
| Plaintes abandonnées                     | 90    |
| L'agent a fourni l'information           | 6     |

## Dossiers fermés à la résolution de la plainte

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Résolution informelle                    | 71 |
| Information ou aide fournie              | 36 |
| Plaintes retirées                        | 5  |
| Aiguillage vers les mécanismes existants | 1  |
| Plaintes abandonnées                     | 3  |

\* Cela comprend les nouveaux cas, les cas rouverts et les cas transférés de l'exercice précédent. Tout incohérence dans les totaux est due à l'arrondissement des chiffres et à la transition à un nouveau système de gestion des plaintes.



## Dossiers fermés à l'étape de l'enquête

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Information ou aide fournie              | 66 |
| Plaintes non fondées                     | 24 |
| Résolution informelle                    | 6  |
| Aiguillage vers les mécanismes existants | 10 |
| Enquête effectuée : aucun suivi requis   | 47 |
| Plaintes abandonnées                     | 1  |
| Plaintes retirées                        | 9  |
| Plaintes extérieures au mandat           | 1  |
| L'agent a fourni l'information           | 3  |

## Dossiers fermés à l'étape de l'enquête systémique

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Information ou aide fournie | 2 |
|-----------------------------|---|

# Appendice II – Rapport financier

## Sommaire des dépenses

En 2017-2018, le ministre de la Défense nationale a approuvé un budget de 7 234 087 \$ pour le Bureau de l'Ombudsman. Les dépenses réelles totalisent 6 541 254 \$ dont 5 259 141 \$ ont été impartis aux salaires.

| Description                                | (\$)             |
|--------------------------------------------|------------------|
| Services de courrier et de messagerie      | 1 408            |
| Équipement/fournitures                     | 24 791           |
| Formation et cotisations professionnelles  | 88 443           |
| Achat/location d'équipement de bureautique | 15 575           |
| Maintenance et soutien du réseau           | 188 501          |
| Télécommunications et connexion des TI     | 106 340          |
| Déplacements et transport                  | 74 987           |
| Communications et relations avec le public | 61 135           |
| Services professionnels et spéciaux        | 720 943          |
| Salaires                                   | 5 259 141        |
| <b>Total</b>                               | <b>6 541 254</b> |



## Nos réussites sont vos réussites

### **Un marin de la Force régulière ayant**

été en déploiement loin de chez lui durant plus de 200 jours au cours des 12 derniers mois, avait reçu une directive d'affectation/promotion entraînant un autre déploiement en mer trois semaines plus tard.

Cette situation causait du stress dans le mariage du militaire et minait son moral et sa motivation. Le militaire estimait que cette affectation et ce déploiement contrevenaient au NAVGEN 035/16, une ordonnance qui limite les déploiements à 180 jours au cours d'une période de 12 mois sans l'approbation d'un officier général. Vu le temps pressant et l'impossibilité d'une résolution locale, le militaire a demandé l'aide du Bureau de l'Ombudsman une semaine avant le déploiement.

En ces circonstances impérieuses et vu l'échéance serrée, le dossier a été acheminé à un enquêteur, qui a contacté le directeur des Carrières militaires et la Marine royale canadienne.

L'enquêteur a constaté que l'ordonnance était interprétée différemment par les deux parties, à savoir 180 en mer ou loin de la maison. On a déterminé que l'interprétation correcte était « loin de la maison » et non « en mer ».

Cette mauvaise interprétation de l'ordonnance a été corrigée à la suite de notre intervention. En conséquence, la directive d'affectation/promotion a été annulée. Le militaire n'a pas été obligé de partir en déploiement, obtenant tout de même une promotion trois semaines après.

### **Un membre de la Force régulière était**

en formation pour un transfert d'élément depuis la Première réserve, avec un statut d'affectation « Sous réserve ». Ce statut n'autorise pas la réinstallation des personnes à charge et des articles ménagers et effets personnels aux frais de l'État. La famille du militaire a déménagé avec le militaire, aux frais de celui-ci. En raison d'une situation familiale difficile, le militaire estimait qu'il s'agissait de la meilleure solution.

Après le déménagement, le militaire a demandé à ce qu'on modifie l'affectation de « Sous réserve » à « Sujette à restrictions » afin de demander le remboursement rétroactif des coûts de réinstallation.

Plusieurs mois ont passé et le militaire attendait toujours une réponse à sa demande de changement de statut d'affectation. Il a contacté le Bureau et un enquêteur a examiné le dossier.

Après des conversations avec différentes directions, on a conclu que, puisque le militaire avait atteint le niveau opérationnel de compétence pour un autre métier au sein de la Réserve, il ne devait pas être traité comme une recrue non formée.

Le statut d'affectation est passé à « Sujette à restrictions ». Ainsi, la demande de remboursement des coûts de réinstallation a pu être faite.

Grâce à l'intervention de notre enquêteur, le Directeur – Services de soutien (Carrières militaires) a reconnu la nécessité de réviser la politique, ce qu'il fera en étroite collaboration avec le Directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration).

**À l'occasion d'une vérification de libération**, on a informé le militaire d'une incohérence dans le paiement en espèces d'un congé il y a 20 ans, ce qui allait réduire son indemnité de départ du montant équivalent.

Le militaire trouvait injuste de réduire l'indemnité de départ à cause d'une erreur administrative datant de si loin. Il a donc contacté le Bureau.

Le dossier a été acheminé à un enquêteur de l'Ombudsman, qui a constaté que la limite de temps stipulée dans la *Loi sur la responsabilité civile de l'État et le contentieux administratif* pour le recouvrement est six ans après le motif de l'action.

Grâce à l'intervention de notre Bureau, le militaire s'est vu remboursé le montant rapidement. Son indemnité de départ est demeurée intacte.

### **Un ancien membre de la Réserve**

a contacté notre Bureau après avoir tenté à maintes reprises, sans succès, de résoudre lui-même un problème.

Neuf mois après une libération médicale, l'ancien militaire toujours en attente d'une pension avait des problèmes financiers. Il ne pouvait pas non plus souscrire au Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP).

Notre bureau a porté le dossier à l'attention du Centre des pensions des Forces armées canadiennes. Un examen du dossier a révélé qu'une erreur de saisie de données rendait impossible le paiement d'une pension.

Des correctifs rapides ont été apportés pour que le militaire reçoive sa pension et que les paiements du RSSFP soient prélevés.

L'issue du dossier a satisfait l'ancien militaire.





### **Un militaire du rang de la Force**

régulière a contacté le Bureau, car il allait bientôt être muté à une autre unité et avait de la difficulté à obtenir le financement de l'équipement ergonomique dont il avait besoin.

La chaîne de commandement précédente du militaire retardait l'achat de l'équipement ergonomique à cause de fonds insuffisants et de la mutation imminente vers une autre unité.

Afin d'aider le militaire, le Bureau a communiqué avec le capitaine-adjutant de la nouvelle unité. Ce dernier a obtenu de son commandant l'autorisation d'acheter l'équipement ergonomique, même si en théorie, le militaire n'avait pas encore été muté à cette unité.

De plus, des mesures temporaires ont été prises pour aider le militaire en attendant la livraison de l'équipement. Ainsi, le militaire a pu obtenir l'équipement ergonomique requis pour accomplir son travail.

### **Un militaire du rang de la Réserve a**

contacté le Bureau au sujet de difficultés à réactiver sa protection en vertu du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP). Le militaire avait par le passé accompli des périodes de service de réserve de classe B sans rencontrer de problème avec l'obtention de la protection.

Cependant, avec cette nouvelle période de service de réserve de classe B, la protection n'a pas été rétablie. Le militaire a rempli le formulaire de demande en mai 2017. Lorsqu'il a soumis une demande de remboursement en juillet 2017, on la lui a refusée sous prétexte qu'il n'avait pas souscrit au régime. Le militaire s'était informé à maintes reprises du statut de sa demande, sans résultat.

Un analyste des plaintes de l'Ombudsman a joint le gestionnaire par intérim de la section du RSSFP au sein du Directeur – Traitement des soldes et des comptes. Il a appris que la section était à court de personnel depuis plusieurs mois, ce qui retardait le traitement des demandes.

Les demandes de souscription sont traitées selon leur ordre de réception. La demande initiale de ce militaire avait été renvoyée, car des renseignements étaient manquants. Elle a été soumise à nouveau en juillet 2017. Au moment de cet échange, du personnel était arrivé en renfort dans la section et les demandes reçues de juillet étaient traitées.

Aussitôt que la demande de souscription a été traitée, le gestionnaire par intérim en a informé notre analyste des plaintes, qui a avisé le militaire de soumettre sa demande de remboursement.



## Citations

---

*La personne avec qui j'ai travaillé a été phénoménale.*

*Le Bureau de l'Ombudsman a été le département le plus compétent, professionnel et bienveillant de tout le processus de ma libération. Je ne le remercierai jamais assez.*

---

---

*J'aimerais encore une fois vous remercier de votre aide et soutien dans cette situation très stressante. Pour la première fois durant toute cette période, qui remonte à février 2016, j'ai senti que quelqu'un prenait ma défense et était en mesure de faire quelque chose pour résoudre ce cas. Votre travail est important. Vous sauvez des gens, littéralement.*

---



---

*J'ai été très satisfait de l'aide reçu par le Bureau de l'Ombudsman. Le processus et l'aide offerte étaient utiles et professionnels. Je n'ai aucun doute que sans l'assistance du Bureau de l'Ombudsman, la question se serait rendue en cour fédérale, ce qui aurait causé à ma famille des dépenses et un stress importants.*

---

---

*J'aimerais remercier  
[l'enquêtrice]  
et ses collègues  
pour leur diligence  
et leur ténacité.  
Sans l'intervention  
du Bureau de  
l'Ombudsman, la  
décision en dernière  
instance dans mon  
dossier n'aurait  
peut-être jamais été  
mise en œuvre.*

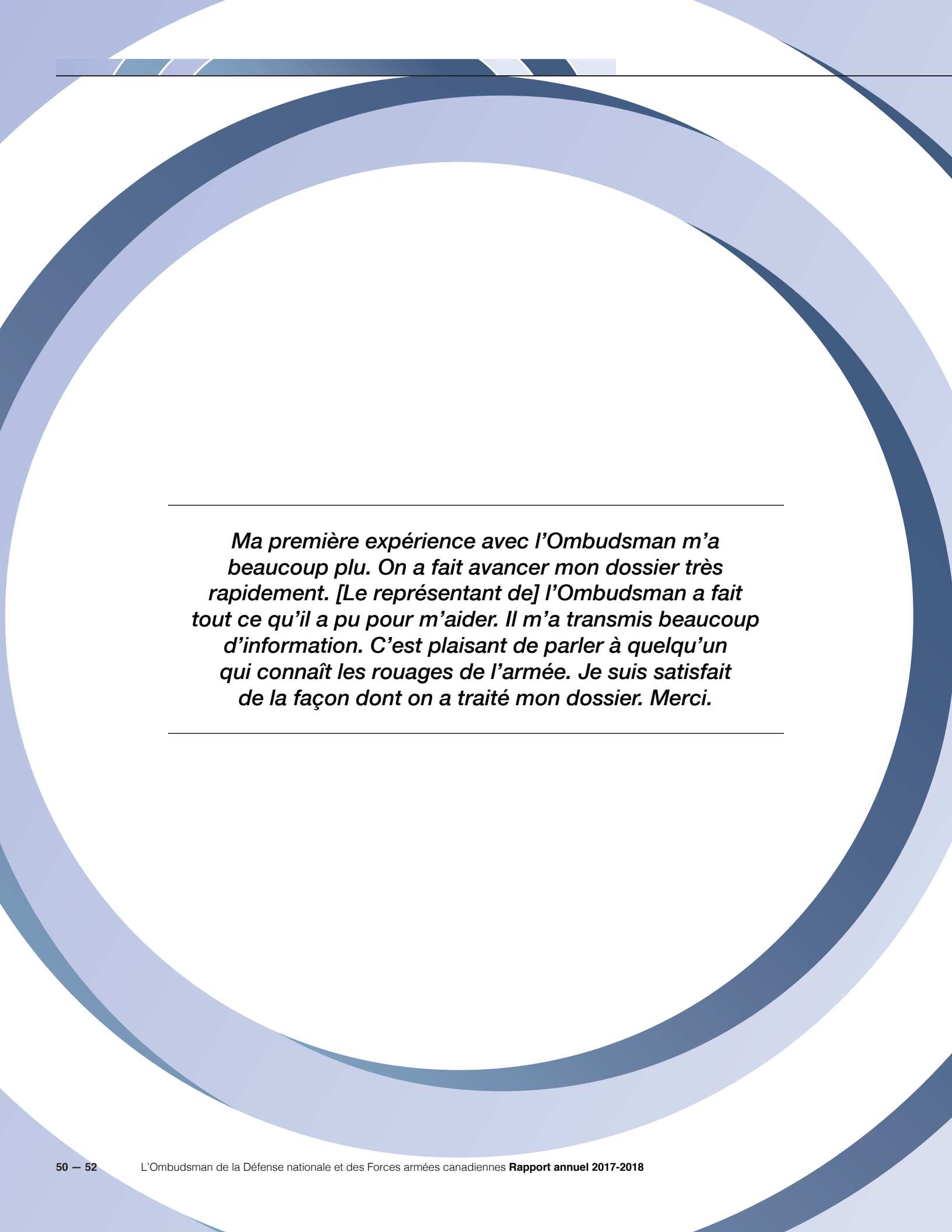
---

---

*Votre bureau fait  
un excellent travail.  
Votre personnel est  
compétent, vaillant  
et respectueux. Je  
suis reconnaissant  
que le Bureau de  
l'Ombudsman ait  
été là pour me  
soutenir et m'aider à  
obtenir un traitement  
équitable. Merci.*

---





---

*Ma première expérience avec l'Ombudsman m'a beaucoup plu. On a fait avancer mon dossier très rapidement. [Le représentant de] l'Ombudsman a fait tout ce qu'il a pu pour m'aider. Il m'a transmis beaucoup d'information. C'est plaisant de parler à quelqu'un qui connaît les rouages de l'armée. Je suis satisfait de la façon dont on a traité mon dossier. Merci.*

---

---

*Merci encore pour tout, surtout pour m'avoir  
tenu informé. C'était le meilleur service  
que j'ai reçu depuis longtemps.*

---



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

1-888-828-3626  
[OMBUDSMAN.FORCES.GC.CA](https://ombudsman.forces.gc.ca)



Canada