



2018 – 2019

RAPPORT ANNUEL

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

NOUS SOMMES PRÊTS À VOUS AIDER



Pour nous joindre

En ligne : www.ombudsman.forces.gc.ca

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

Téléphone : 1-888-828-3626

Télécopieur : 1-877-471-4447

Courrier :

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

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

Twitter: @MDNFC_Ombudsman

Facebook : www.facebook.com/dndcfombudsman

Instagram : @mdnfcombudsman

D70F-FDF
1495-7086

Lettre au ministre

Le 16 avril 2019

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

Monsieur le Ministre,

Je suis ravi de vous soumettre le Rapport annuel 2018-2019 du bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes. Ce rapport donne une vue d'ensemble de nos activités du 1er avril 2018 au 31 mars 2019.

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. Tout commentaire que vous souhaiteriez formuler sera bienvenu.

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.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations, distinguées.

Gregory A. Lick
Ombudsman par intérim

Table des matières

Pour nous joindre	3
Lettre au ministre	5
Table des matières	6
Message de l'ombudsman	7
Un bureau qui a le pouvoir d'aider	8
Bilan de l'année	9
♦ Cas individuels	9
♦ Communiquer avec le bureau	11
Faits saillants	12
♦ Rapports, examens et enquêtes	12
• Les postes d'abord, les gens après : Une enquête sur les délais dans l'administration de la classification civile au ministère de la Défense nationale	12
• Rapports de suivi sur la mise en œuvre des recommandations	14
♦ Renseignements utiles	15
• Navigateur des prestations militaires	16
• Carte interactive	17
Relations avec les commettants et parties prenantes	18
♦ Visites des bases et escadres	18
♦ Interactions avec les commettants lors d'activités ministérielles	19
♦ Relations avec les parlementaires	19
♦ Relations internationales	19
♦ Communications en ligne	20
Priorités et initiatives organisationnelles	21
Conseil consultatif de l'ombudsman	23
Mention d'honneur Liz Hoffman	24
♦ Lauréats 2018 de la Mention d'honneur Liz Hoffman	25
Appendice I – Traitement des dossiers	27
Appendice II – Rapport financier	28
Sommaire des dépenses	29
Citations	33
20 ^e anniversaire	34

Message de l'ombudsman

Cette année, j'ai eu le grand honneur d'être nommé ombudsman par intérim afin de contribuer au soutien de nos commettants. Le bureau de l'Ombudsman a un mandat important, celui de s'assurer que les personnes qui donnent ou ont donné une si grande part d'eux-mêmes à leur pays sont traitées équitablement par le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes.

Tout d'abord, je tiens à remercier Gary Walbourne pour son leadership en tant qu'ombudsman. Dans l'exercice de cette fonction, Gary a formulé de nombreuses recommandations ayant mené à des changements positifs durables et a représenté nos commettants avec courage, cherchant toujours l'équité pour tous.

Avec le 20^e anniversaire du bureau qui est derrière nous, nous continuons de nous assurer que les membres de la communauté de la Défense ont accès à l'information dont ils ont besoin. Par exemple, nos travaux ont permis de déterminer qu'il faut rendre plus accessible l'information sur les ressources offertes aux familles. Devant cette constatation, nous avons contribué au développement d'une carte interactive pour aider les familles avec le processus de réinstallation. Cette carte est maintenant utilisée par la Ligne d'information pour les familles. De plus, notre nouveau Navigateur des prestations militaires est un outil pas à pas qui donne des renseignements cruciaux sur les prestations offertes aux militaires des FAC. Enfin, notre nouvelle vidéo sur l'ABC des affectations militaires explique en termes simplifiés le processus d'affectation, afin de réduire le stress lié au déménagement que vivent les militaires et les familles.

Le ministre de la Défense nationale a accepté toutes les recommandations de notre plus récent rapport, publié à l'exercice précédent. Ce rapport intitulé Les postes d'abord, les gens après se penche sur l'effectif civil de la Défense nationale et sur les retards dans l'administration de la classification des postes civils, lesquels peuvent avoir un impact négatif direct sur les employés qui occupent ces postes.

Le nouvel exercice présente de nouvelles opportunités pour notre bureau. Au début de l'exercice 2019-2020, nous prévoyons produire des rapports de suivi finaux pour trois rapports antérieurs. Nous sommes aussi impatients de voir les possibilités qui découleront de l'initiative Canada Sans Faille et du plan global pour les familles des militaires. Ces deux projets nécessiteront la contribution de divers paliers de gouvernement et parties prenantes, et nous travaillerons avec toutes les parties concernées afin qu'ils soient réussis.

Nous travaillons diligemment pour assurer un traitement équitable aux personnes qui s'adressent à notre bureau. Le rapport annuel comprend des témoignages de commettants et présente des exemples de résultats concrets que nous avons obtenus pour la communauté de la Défense. En fait, je peux dire fièrement que nous jouissons d'un respect international et sommes cités en exemple dans la communauté des ombudsmans. Cela reflète le professionnalisme du personnel du bureau et les approches créatives que nous adoptons pour résoudre les dossiers, y compris la résolution informelle et la collaboration avec nos collègues du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes.

Lorsqu'on constate la passion et les aptitudes dont font preuve les membres du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, on comprend qu'il faut leur assurer un traitement équitable, pour leur bien-être personnel, mais aussi pour le bien des organisations, afin qu'elles puissent s'acquitter de leurs importants mandats et devenir des employeurs de choix offrant des carrières épanouissantes.

Gregory A. Lick
Ombudsman par intérim

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 (MDN) et des Forces armées canadiennes (FAC), en plus de veiller au traitement équitable des 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 ses commettants qui estiment avoir été traités de façon injuste ou inappropriée par le MDN ou par les FAC.

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

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 il relève directement du ministre de la Défense nationale. Le bureau est régi par des Directives ministérielles et les Directives et ordonnances administratives de la Défense connexes.

L'ombudsman compte sur l'appui d'une équipe de plus de 60 fonctionnaires fédéraux comprenant des enquêteurs,

des agents d'accueil, des analystes des plaintes et d'autres employés spécialisés.

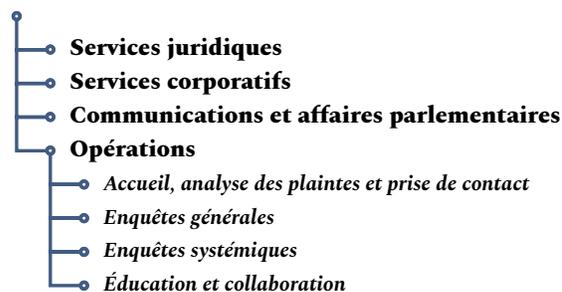
Tout membre de la communauté de la défense du Canada peut faire appel au bureau de l'Ombudsman. Cette communauté comprend les groupes suivants :

- membres actuels et ex-membres des FAC (Force régulière, réservistes et Rangers);
- employés actuels et ex-employés du ministère de la Défense nationale;
- membres actuels et ex-membres des cadets;
- employés actuels et ex-employés des Fonds non publics;
- personnes qui présentent une demande d'enrôlement au sein des FAC;
- 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.¹ 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.

Organigramme

Ombudsman



¹ 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

Durant l'exercice 2018-2019, le bureau a ouvert 1 553 nouveaux cas et réexaminé 224 cas.

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 1 932 cas (ce qui comprend les nouveaux cas, les cas réexaminés et les cas reportés d'exercices précédents) et a fermé 1 732 dossiers.

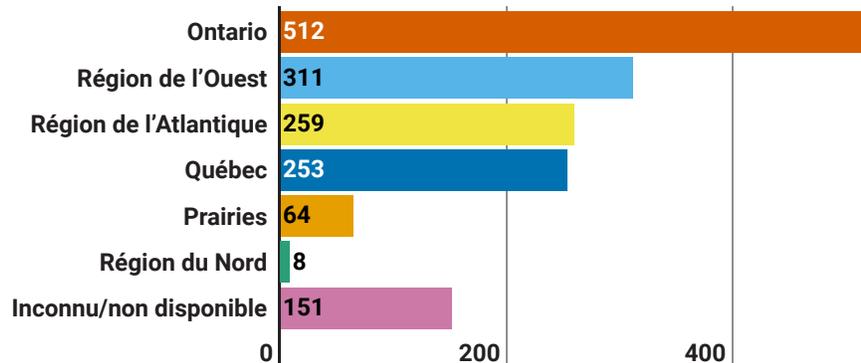
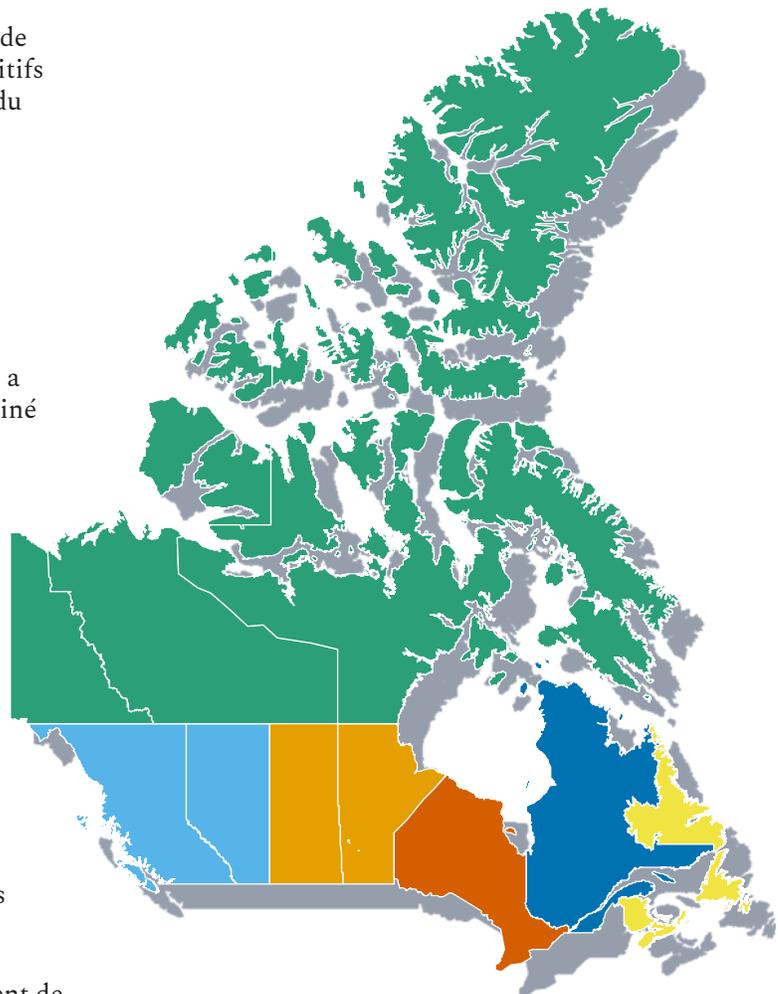
Chaque année, la majorité des cas viennent de militaires canadiens.

Nombre total de cas en 2017-2018 : 1 650

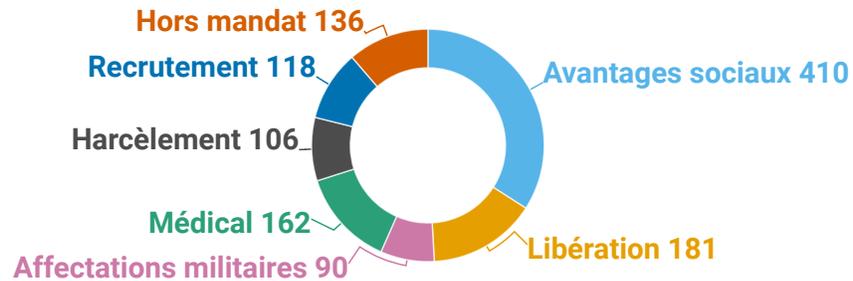
Nombre total de cas en 2018-2019 : 1 553

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

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

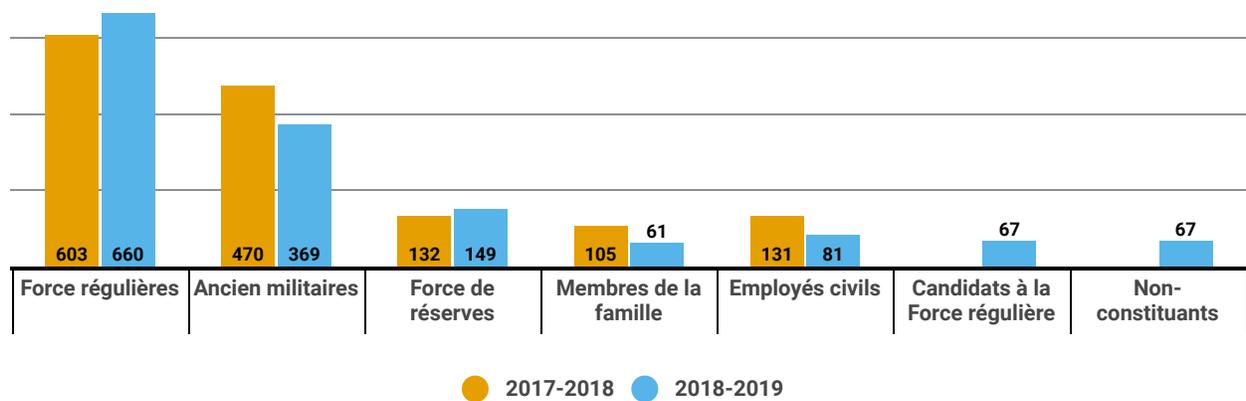


Nouveaux cas : Sept principales catégories

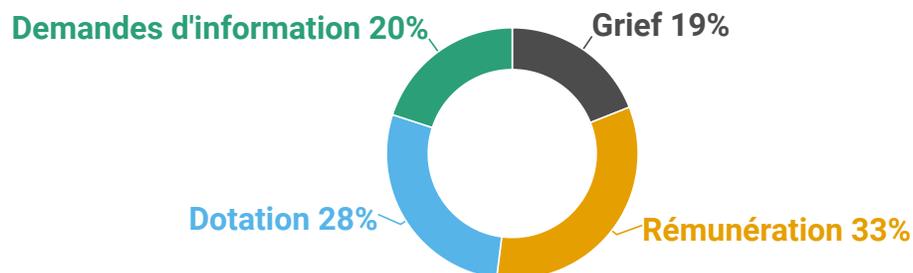


Hors mandat se réfère à des cas qui sont en dehors de notre pouvoir d'enquêter.

Nouveaux cas : Sept principaux groupes de commettants



Nouveaux cas : Domaine civil





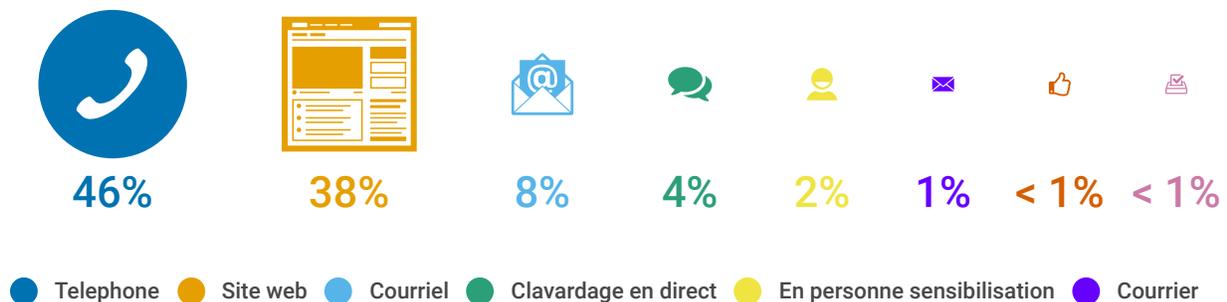
Communiquer avec le bureau

Au cours de la dernière année, la majorité des contacts avec le bureau de l’Ombudsman se sont faits par le numéro sans frais 1-888-828-3626 et le site web. Le clavardage en direct est 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.

Les membres de la communauté de la défense ont aussi joint le bureau par les réseaux sociaux et par l’intermédiaire de leur député fédéral.

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 depuis un ordinateur ou un 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 8h à 15h30 dans n’importe quel fuseau horaire canadien (de 6h30 à 18h30, heure de l’Est).

Moyens de communication



Faits saillants

Rapports, examens et enquêtes

Nous avons publié une enquête systémique au cours de l'exercice 2018-2019.

Les postes d'abord, les gens après : Une enquête sur les délais dans l'administration de la classification civile au ministère de la Défense nationale

À l'été 2018, nous avons lancé une enquête sur les délais dans l'administration de la classification des postes civils au ministère de la Défense nationale, et sur les obstacles du processus de classification. Nous avons publié notre rapport en octobre 2018.

Le processus de classification sert à déterminer la valeur relative des postes de la fonction publique à partir de facteurs tels que les tâches de l'emploi. Les employés civils dont le poste est mal classé reçoivent parfois un salaire qui ne correspond pas à leur contribution à l'équipe de la défense.

Au cours de cette enquête, notre équipe d'enquêtes systémiques a mené des entrevues avec des employés civils et des gestionnaires pour connaître leurs expériences avec le processus de classification. Nos enquêteurs ont aussi consulté des acteurs clés qui jouent un rôle dans le processus, notamment le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines, au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Notre rapport a révélé que les retards prolongés, la gestion inégale de l'information, l'absence

de normes officielles dans les pratiques de communication et le manque de formation et de connaissances sont autant de facteurs qui nuisent au processus général de classification. Le rapport adresse au ministre de la Défense nationale 13 recommandations qui, si elles étaient mises en œuvre, amélioreraient l'administration du programme de classification au ministère de la Défense nationale.

Recommandation 1 : D'ici octobre 2020, mettre en place un examen tous les cinq ans de toutes les descriptions d'emploi, afin de confirmer qu'elles sont à jour et exactes.

Recommandation 2 : D'ici octobre 2019, compléter le traitement de toutes les demandes de classification qui datent d'avant le Plan cyclique triennal.

Recommandation 3 : Atteindre l'objectif de compléter 80 pour cent des demandes de classification conformément aux normes de service internes d'ici octobre 2019.

Recommandation 4 : D'ici janvier 2019, publier des rapports trimestriels décrivant le taux de respect des normes de service en classification et rendre cette information accessible à tous les employés civils sur des plateformes multiples.

Recommandation 5 : D'ici janvier 2019, mettre en place un processus pour exiger que les gestionnaires fournissent à Direction – Organisation et classification civiles les documents prouvant que les employés ont été avisés des changements à leur description d'emploi. Cela comprend la classification de postes en bloc à l'aide de descriptions d'emploi normalisées.

Recommandation 6 : Résoudre tous les griefs de classification en cours d'ici octobre 2019.



Recommandation 7 : D'ici octobre 2019, mettre en œuvre un plan pour que les griefs futurs soient résolus dans les délais prescrits par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Recommandation 8 : D'ici janvier 2019, publier des rapports trimestriels sur les taux de résolution des griefs de classification et rendre cette information accessible à tous les employés civils sur des plateformes multiples.

Recommandation 9 : Prendre des mesures immédiates pour que toutes les demandes de prolongations se fassent avant l'échéance de 80 jours prescrite par le Secrétariat du Conseil du Trésor, soient documentées au dossier de grief et soient correctement identifiées dans le Système de suivi des griefs.

Recommandation 10 : D'ici octobre 2019, entreprendre un examen complet et la correction des données concernant tous les dossiers actifs dans le Système de suivi de la classification civile et le Système de suivi des griefs, et mener des contrôles de qualité des données plus rigoureux à l'avenir.

Recommandation 11 : D'ici octobre 2019, concevoir un processus officiel exigeant le signalement à la Direction – Organisation et classification civiles des griefs de relations de travail liés à la nature du travail.

Recommandation 12 : Prendre des mesures vérifiables pour améliorer la connaissance et la sensibilisation des gestionnaires et superviseurs (civils et militaires) et des employés du ministère de la Défense nationale envers la classification, c'est-à-dire :

- ◆ By October 2019, implement mandatory training for supervisors (civilian and military);
- ◆ By October 2019, integrate classification information in the civilian employees' orientation process; and
- ◆ By January 2019, implement tracking and monitoring of completion rates of mandatory training.

Recommandation 13 : D'ici janvier 2019, mettre l'information sur le programme de classification du ministère de la Défense nationale à la disposition de tout le personnel civil, sur des plateformes multiples.

En décembre 2018, le ministère a présenté un plan d'action répondant aux recommandations de notre rapport. Des membres du bureau ont rencontré des représentants du ministère de la Défense nationale pour leur offrir de contribuer à la promotion des nouvelles initiatives qui découleront des efforts du ministère.

Nous continuerons de surveiller de près les progrès réalisés et sommes enthousiastes à la poursuite de notre collaboration avec le ministère de la Défense nationale pour l'amélioration du programme de classification des postes civils.



Rapports de suivi sur la mise en œuvre des recommandations

Cela fait maintenant deux ans que le bureau publie des rapports de suivi sur la mise en œuvre des recommandations à l'intention du ministre de la Défense nationale que contiennent nos rapports. Ces rapports nous permettent de suivre les progrès réalisés par le ministère et les Forces armées canadiennes dans la mise en œuvre de nos recommandations. En plus de servir d'outil de reddition de comptes, nos rapports de suivi informent la communauté de la défense des progrès réalisés concernant les recommandations que nous avons formulées dans nos rapports d'enquête.

En 2018-2019, nous avons mené des activités de suivi pour neuf rapports d'enquête. Nous sommes ravis de constater que le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes ont fait des progrès dans plusieurs domaines.

Les fiches de rendement se trouvent dans la section « Rapports et statistiques » de notre site web.



Renseignements utiles

Une des fonctions prévues au mandat du bureau de l'Ombudsman est de constituer une source directe d'information, d'orientation et d'éducation pour la communauté de la défense. À cette fin, nous publions des produits éducatifs dans la section « Renseignements utiles » de notre site web et abordons les sujets qui touchent nos commettants dans notre « Foire aux questions ». Par ailleurs, nous publions des articles « Le saviez-vous? » sur nos comptes Twitter, Facebook et Instagram.

En 2018-2019, nous avons publié les produits éducatifs suivants à l'intention des employés civils et des familles des militaires.

Employés civils

- ◆ **Classification du personnel civil**
 - Nous avons publié une série de produits d'information et d'assistance au sujet de l'administration de la classification civile, comme les descriptions d'emploi normalisées, l'examen cyclique des descriptions d'emploi et les recours possibles.
- ◆ **Dans la Foire aux questions de notre site web, nous abordons le sujet de la classification des postes civils. Exemples de questions :**
 - Comment traite-t-on les demandes de classification?
 - Qu'est-ce que le Plan cyclique triennal de classification; et comment les demandes de classification sont-elles traitées pendant l'examen?
 - Que sont les descriptions d'emploi normalisées et comment ont-elles une incidence sur les examens des descriptions d'emploi?
 - Je ne suis pas satisfait de la décision rendue pour une demande de classification. Comment puis-je la faire réviser?
 - J'ai occupé un poste dont le classement a récemment été révisé; est-ce que j'ai droit à

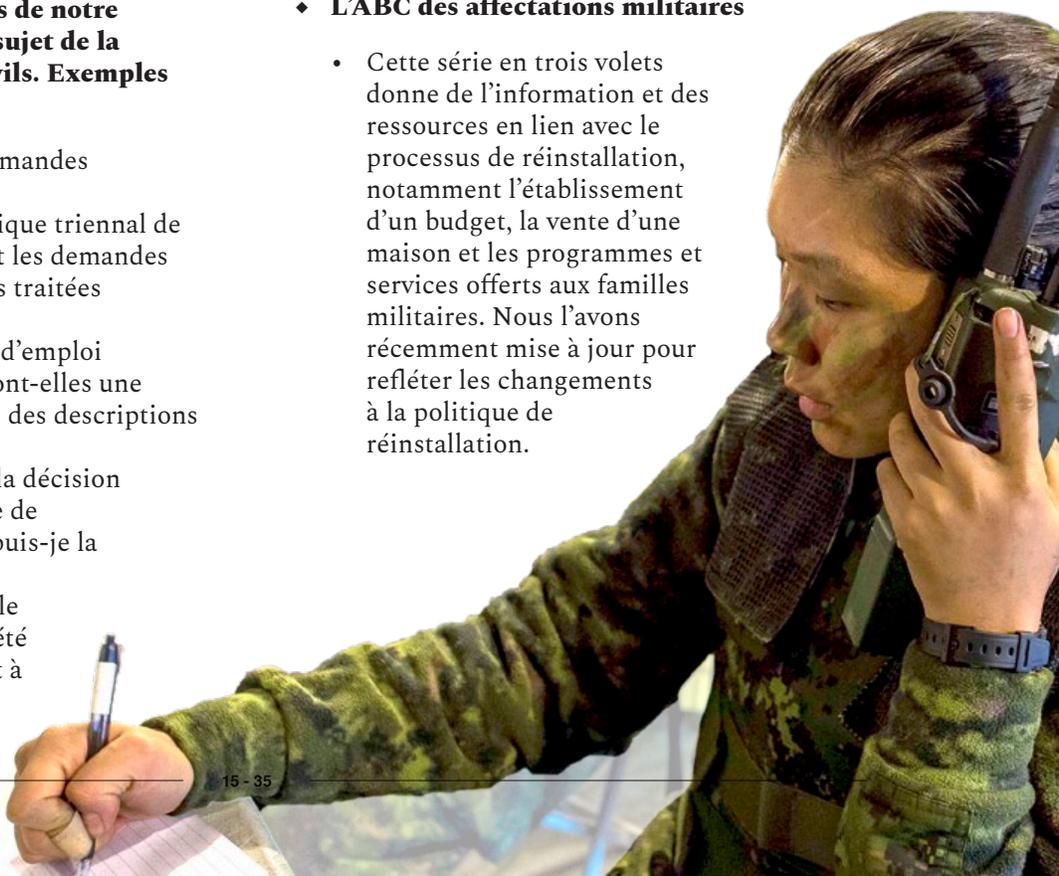
un rajustement du salaire rétroactif?

Familles militaires

- ◆ **Bourses d'études postsecondaires pour les militaires et leurs familles**
 - Une ressource qui renseigne les militaires et les membres des familles sur les bourses d'études et de perfectionnement qui leur sont offertes.
- ◆ **Assurance-emploi offerte aux familles militaires**
 - De l'information sur l'accès aux prestations d'assurance-emploi et à l'aide à l'emploi pour les familles des militaires à la suite d'une affectation au Canada ou à l'étranger.
- ◆ **Accès aux soins de santé pour les familles militaires**
 - Des ressources pour aider les familles militaires à obtenir des soins de santé au Canada et à trouver un médecin de famille.

Affectations et déménagements

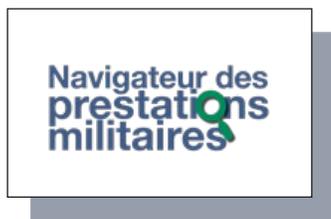
- ◆ **L'ABC des affectations militaires**
 - Cette série en trois volets donne de l'information et des ressources en lien avec le processus de réinstallation, notamment l'établissement d'un budget, la vente d'une maison et les programmes et services offerts aux familles militaires. Nous l'avons récemment mise à jour pour refléter les changements à la politique de réinstallation.



Navigateur des prestations militaires

Le 9 avril 2018, notre bureau a mis en ligne le Navigateur des prestations militaires (en anglais : Military Benefits Browser). Cet outil facile d'utilisation est utile aux militaires malades, blessés ou en voie de quitter les Forces armées canadiennes, à leurs familles et aux familles des militaires décédés qui désirent connaître les prestations et services auxquels ils ont droit.

Le Navigateur des prestations militaires a été développé en collaboration avec la Direction – Gestion du soutien aux blessés. Il tire ses renseignements directement du *Guide sur les prestations, les programmes et les services à l'intention des membres actifs et retraités des Forces canadiennes et de leur famille*.



En janvier 2019, le Navigateur des prestations militaires est devenu accessible depuis le site web interne du Groupe de transition des FAC. Cet outil se veut un complément à Mon guide de transition et permet aux utilisateurs de catégoriser l'information rapidement et commodément pour connaître les prestations qui s'appliquent à leur situation particulière.

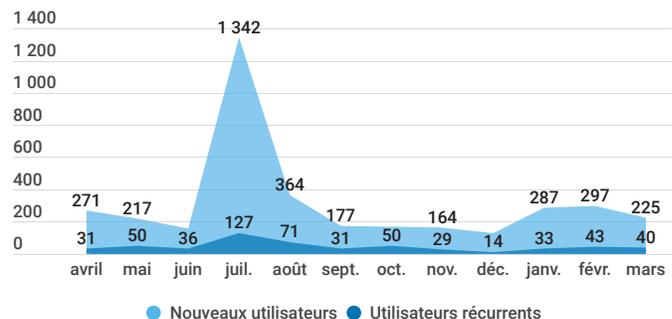
Depuis sa mise en ligne en avril 2018, le Navigateur des prestations militaires a été consulté par 3 855 utilisateurs, pour un total de 4 589 connexions. Dans 86 pour cent des connexions, l'utilisateur s'est rendu jusqu'à la dernière page du Navigateur, où s'affiche la liste des prestations et services pertinents. Après leur première visite, 10,6 pour cent des utilisateurs sont retournés consulter le Navigateur. Environ six pour cent de toutes les sessions ouvertes dans le Navigateur l'ont été en français.

Pendant l'exercice 2018-2019, 29 pour cent (1 119) des consultations du Navigateur des prestations militaires ont eu lieu depuis un ordinateur du Réseau étendu de la Défense (RED). Un totale

de 12,43 pour cent de ces utilisateurs, soit 157 personnes, n'en étaient pas à leur première visite et leurs visites subséquentes se sont aussi faites depuis le RED.

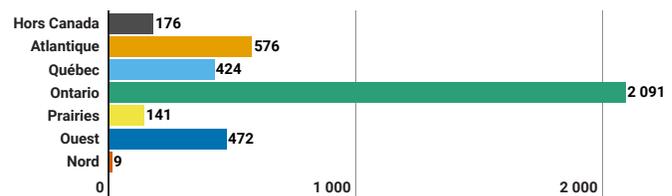
Le nombre de visiteurs au Navigateur a considérablement augmenté durant les mois où notre bureau en faisait la promotion dans les journaux des bases et les magazines militaires. Les visites ont connu une forte hausse en juillet 2018, lorsque le magazine *Canadian Military Family* en a fait mention. Des pointes plus petites ont aussi été observées lors du lancement en avril 2018 et en janvier 2019, lorsque le site web interne du Groupe de transition des FAC affichait un lien vers le Navigateur.

Utilisateurs mensuels



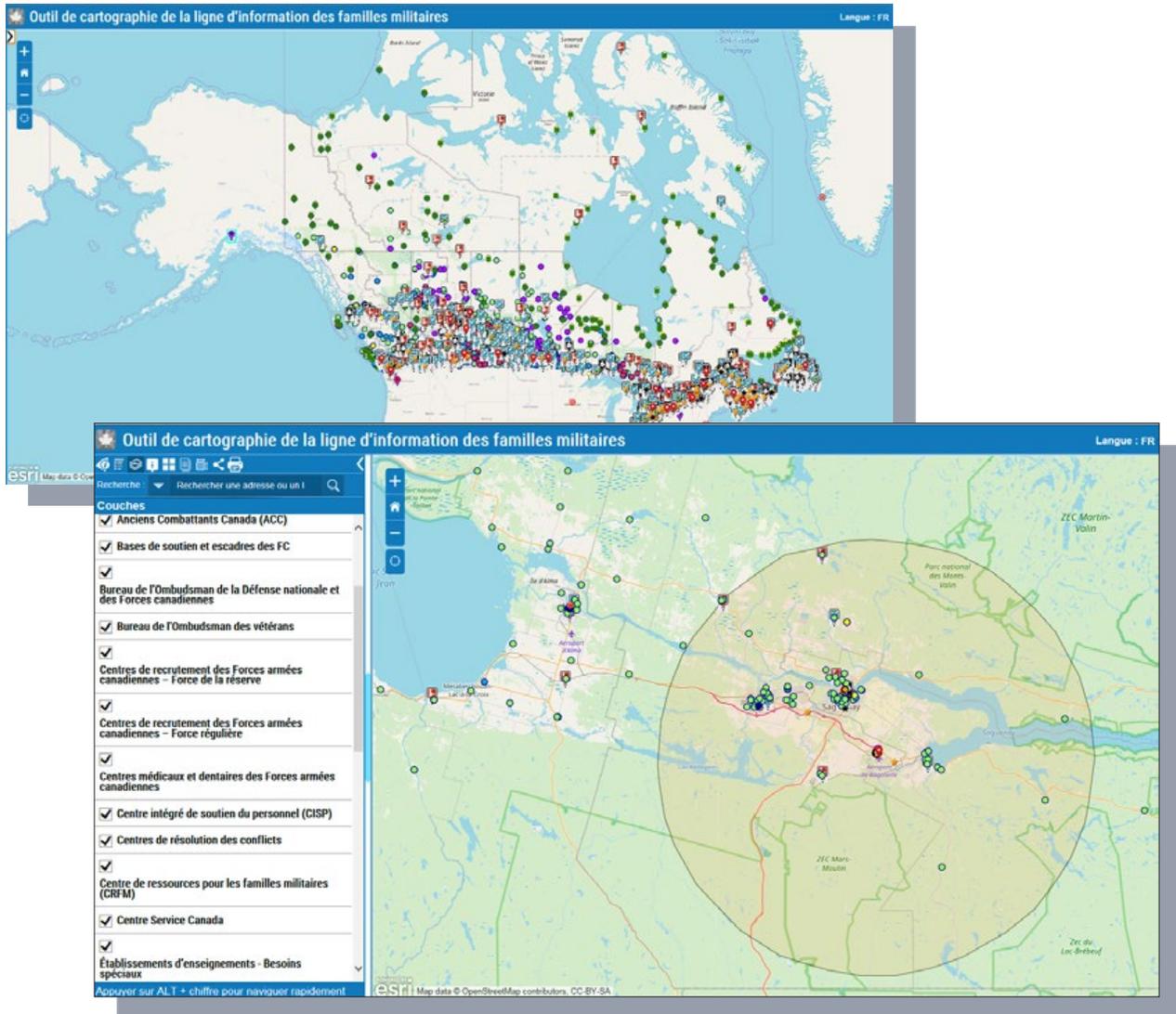
Au cours de l'exercice 2018-2019, les utilisateurs du Navigateur des prestations militaires étaient surtout situés à Ottawa, Montréal, Toronto, Fredericton et Kingston. Des sessions ont aussi été ouvertes depuis l'étranger, principalement les États-Unis, le Royaume-Uni, la Corée du Sud, le Pérou et l'Allemagne.

Utilisateurs par région



Carte interactive

En collaboration avec le Service de cartographie et les Services aux familles des militaires, nous avons développé une carte interactive qu'utilise actuellement l'équipe de la Ligne d'information pour les familles. Cet outil présente diverses ressources sur une carte unique afin d'atténuer le stress vécu par les familles militaires lors d'une réinstallation.



Relations avec les commettants et parties prenantes

Dans le cadre des efforts du bureau pour sensibiliser et informer les gens sur notre rôle et notre mandat, nous sommes allés à la rencontre de nos commettants dans les bases et escadres militaires, ainsi que lors d'activités ministérielles, dans l'ensemble du pays. Nous avons du même souffle rencontré des dirigeants militaires et civils, des familles de militaires, ainsi que d'autres acteurs et organisations concernés. Ces activités nous ont permis de mieux comprendre les enjeux et difficultés que vivent les membres de la communauté de la défense.

Visites des bases et escadres

Le bureau communique directement avec ses commettants là où ils vivent et travaillent. Nous nous rendons régulièrement aux bases et escadres des FAC pour rencontrer des hauts dirigeants, des officiers et des militaires du rang de tous grades et professions, des familles militaires, des prestataires de soins de santé, des aumôniers, des travailleurs sociaux, des employés civils et des employés des Fonds non publics. Ces séances servent à renseigner les gens sur nos services et à discuter de questions importantes, ainsi qu'à recevoir les plaintes.

Au cours du dernier exercice financier, mon personnel et moi avons rencontré plus de 20 000 commettants, individuellement et en groupe, aux endroits suivants :

- ◆ **3^e Escadre de la Base des Forces canadiennes Bagotville (Québec), du 25 au 29 mars 2019**
- ◆ **4^e Escadre de la Base des Forces canadiennes Cold Lake (Alberta), du 25 février au 1^{er} mars 2019**
- ◆ **Organisations des cadets du Canada en Ontario, du 3 au 6 juillet 2018**
 - Centre d'instruction des cadets Connaught
 - Centre d'instruction des cadets NCSM ONTARIO
 - Centre d'entraînement de vol des cadets Mountainview
 - Centre d'instruction des cadets Blackdown
- ◆ **Organisations des cadets du Canada au Yukon, du 3 au 6 juillet 2018**
 - Centre d'instruction des cadets Whitehorse
- ◆ **Organisations des cadets du Canada en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, du 3 au 6 juillet 2018**
 - Centre d'instruction des cadets Argonaut
 - Centre d'instruction des cadets NCSM ACADIA
 - Centre d'instruction des cadets Greenwood
 - Centre d'entraînement de vol des cadets Debert
- ◆ **Organisations des cadets du Canada en Colombie-Britannique, du 3 au 6 juillet 2018**
 - Centre d'instruction des cadets Albert Head
 - Centre d'entraînement de vol des cadets Comox
 - Centre d'instruction des cadets NCSM HMCS Quadra
 - Centre d'instruction des cadets Vernon
- ◆ **Organisations des cadets du Canada au Québec, du 25 au 29 juin 2018**
 - Centre d'instruction des cadets Bagotville
 - Centre d'entraînement de vol des cadets de la Région de l'Est, Cadets de Saint-Jean
 - Centre d'instruction des cadets Valcartier
 - Centre d'entraînement musical des cadets Mont-Saint-Sacrement

Interactions avec les commettants lors d'activités ministérielles

En 2018-2019, le bureau a rencontré ses commettants lors de diverses activités militaires et ministérielles. Ce type d'effort nous permet de rencontrer nos commettants dans un cadre plus ou moins formel et de leur donner de l'information importante sur le bureau de l'Ombudsman et ses services.

- ◆ **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 et la Journée internationale des personnes handicapées
- ◆ **Programmes d'orientation pour les nouveaux employés civils** au complexe Carling d'Ottawa (Ontario)
- ◆ **Exposés à divers groupes partout au pays**, comme les centres de ressources pour les familles des militaires, les unités interarmées de soutien du personnel et le groupe de la Gestion intégrée de la gestion et des plaintes
- ◆ **Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans** à Regina (Saskatchewan)
- ◆ **Activités pour les familles militaires** à Ottawa (Ontario), à Saint-Jean (Québec) et à Borden (Ontario)
- ◆ **Huitième Journée annuelle de reconnaissance des familles de la communauté de la défense** au site militaire Uplands d'Ottawa (Ontario)

- ◆ **Kiosques visant des groupes d'employés civils** de la Région de la capitale nationale, notamment lors du Camp de carrières 2019, la Conférence d'échanges entre gestionnaires, la Semaine de la fonction publique et l'Union des employés de la Défense nationale
- ◆ **Exposés au personnel militaire lors de nombreux cours de leadership**, notamment le Programme de leadership supérieur à Saint-Jean (Québec).

Relations avec les parlementaires

Dans le cadre de son engagement à favoriser et maintenir des relations de travail constructives, le bureau rencontre régulièrement les parlementaires pour discuter d'importants enjeux et préoccupations dont lui font part ses 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 des anciens combattants de la Chambre des communes.

Relations internationales

Notre bureau participe à des activités internationales et rencontre souvent des ombudsmans d'autres pays pour aborder les enjeux d'équité et de droits de la personne visant les militaires – un domaine dans lequel le Canada est reconnu comme un chef de file.

En juillet 2018, nous avons accueilli Nicola Williams, ombudsman des plaintes liées au service de l'Armée du Royaume-Uni, pour discuter de notre intérêt commun envers le bien-être des militaires.

En mars 2019, nous avons rencontré l'ombudsman militaire d'Afrique du Sud, madame Simphiwe Damane-Mkosana et les membres de son équipe Nthabiseng Ntloedibe et Annelize Welgemoed. Nous entretenons une relation de longue date avec le Bureau de l'ombudsman militaire d'Afrique du Sud, dont nous avons accueilli la première délégation en novembre 2011, époque où le pays était en train de mettre sur pied le bureau de l'ombudsman responsable des militaires sudafricains.

Communications en ligne

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 lui transmettre de l'information jour et nuit et nous assurer que nos services correspondent à ses besoins.

Durant la dernière année, nous avons poursuivi nos efforts pour atteindre nos commettants dans les médias sociaux (Instagram, Facebook et Twitter) et dans notre site web.

Le clavardage en direct continue d'être une option positive qui donne à la communauté de la défense et aux visiteurs du 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.

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 sommes conscients que les heures de bureaux d'Ottawa ne conviennent pas à tous. Grâce à l'outil de prise de rendez-vous en ligne, les membres de la communauté peuvent fixer un rendez-vous téléphonique entre 8h et 15h30, heure locale, dans n'importe quel fuseau horaire canadien (c'est-à-dire, de 6h30 à 18h30, heure de l'Est).

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

Notre bureau continue d'aligner ses activités avec les priorités énoncées dans la politique de défense *Protection, Sécurité, Engagement*, soit le renforcement de l'équipe de la Défense et le maintien de l'intendance et de la capacité financière de la Défense.

Le bureau offre une vaste gamme de services : information, orientation et éducation; résolution de plaintes individuelles; enquêtes systémiques; production de rapports.

Durant l'exercice 2018-2019, nous avons continué à nous concentrer sur les quatre priorités ci-dessous dans le but de répondre aux besoins de la communauté de la défense tout en donnant des services de qualité et en dépensant judicieusement l'argent des contribuables canadiens.

1. Relations avec la communauté de la défense

Pour nous acquitter de nos responsabilités de manière exhaustive et efficace, nous devons nous assurer que tous les membres de la communauté de la défense connaissent et comprennent le mandat de l'ombudsman et son rôle au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes. Cela dit, la sensibilisation n'est qu'un aspect de notre capacité d'assistance. Les commettants doivent aussi avoir facilement accès à nos services. En entrant en contact régulièrement avec ses commettants là où ils vivent et travaillent, le bureau de l'Ombudsman 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 du pays. Nous avons accru notre présence en ligne en améliorant le contenu de notre site web en étant actifs dans les médias sociaux.

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

2. Soutien et éducation à la communauté de la défense

Le 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.
- ◆ 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
- ◆ Nous avons poursuivi nos efforts en matière d'éducation et de sensibilisation en créant des produits et outils de communication clairs et efficaces, qu'il s'agisse de contenu dans les médias sociaux, de rapports d'enquête ou de rapports de suivi des progrès.

3. Traitement adéquat des enjeux systémiques

En 2018-2019, le bureau a continué de déterminer et traiter rapidement les enjeux systémiques qui touchent la communauté de la défense.

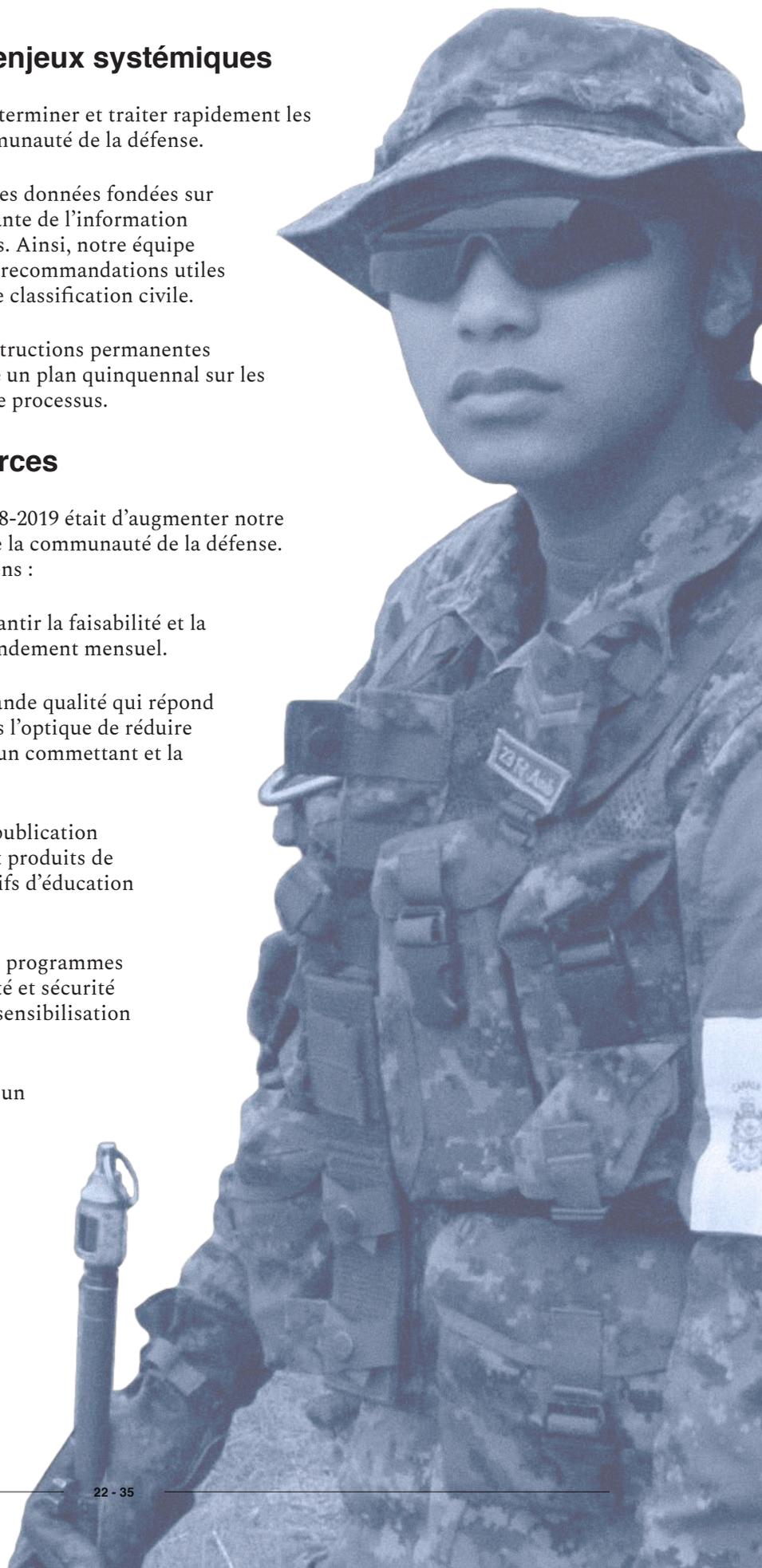
Afin de demeurer efficaces et d'obtenir des données fondées sur les faits, nous avons fait une veille constante de l'information provenant de sources externes et internes. Ainsi, notre équipe des enquêtes systémiques a présenté des recommandations utiles et opportunes concernant le processus de classification civile.

Nous tenons constamment à jour nos instructions permanentes d'opérations et nous avons mis en oeuvre un plan quinquennal sur les enquêtes systémiques afin d'officialiser le processus.

4. Optimisation des ressources

La dernière priorité clé du bureau en 2018-2019 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.
- ◆ Nous assurer d'offrir un service de grande qualité qui répond aux besoins de la communauté et dans l'optique de réduire le délai entre la prise de contact avec un commettant 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.
- ◆ Continuer de faire tous les trimestres un audit de nos dossiers financiers afin d'assurer le respect des règlements et politiques du gouvernement et du ministère.



Conseil consultatif de l'ombudsman

Le Conseil consultatif de l'ombudsman est composé de membres bénévoles possédant des compétences spécialisées relativement 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 qui se présentent à nous jour après jour. Le Conseil donne son avis 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 2018-2019 :

Le colonel **J.L.G. Bélisle** s'est enrôlé dans les Forces armées canadiennes en 1986 en tant qu'officier d'infanterie du Royal 22^e 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 occupe actuellement le poste de directeur du service de l'aumônerie royale canadienne.

Le colonel (ret) **John Conrad** est auteur, conférencier et commandant du 41^e Groupe-brigade du Canada de Calgary (Alberta) au sein de la Réserve. Il compte plus de 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 est passée à la Force régulière en 1996. Elle a reçu son brevet d'officier en 1999 à titre d'officier de logistique navale, servant ensuite sur les deux côtes. Elle remplit actuellement les fonctions de chef de cabinet du commandant de la Marine royale canadienne, à Ottawa.

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^e Escadron, adjudant-chef de l'Élément de soutien dans le théâtre au Camp Mirage, adjudant-chef de la 17^e Escadre et adjudant-chef de la 1^{re} 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^e 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.

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 18 octobre 2018, nous avons eu l'honneur de reconnaître la contribution exceptionnelle de sept membres de la communauté de la défense. De nombreux invités de marque étaient présents, notamment le major-général Guy Chapdelaine, aumônier général des FAC; le contre-amiral Art McDonald, commandant adjoint de la Marine royale canadienne; le colonel Heather Thorne-Albright, défenseure des familles de l'Aviation royale canadienne; le lieutenant-général Charles Lamarre, commandant du Personnel militaire; ainsi que des parlementaires et d'autres membres de la communauté de la défense.



(De gauche à droite) Le major-général Guy Chapdelaine (aumônier général des FAC), le contre-amiral Art McDonald (commandant adjoint de la Marine royale canadienne), colonel Heather Thorne-Albright (défenseure des familles de l'Aviation royale canadienne), lieutenant-général Charles Lamarre (commandant du personnel militaire), Dr Andrea Hoffman, M. Gary Walbourne (ombudsman), le major Normand Cholette, l'enseigne de vaisseau 1^{re} classe Khean Murphy, l'enseigne de vaisseau 1^{re} classe Nathan Sukhdeo, le lieutenant de vaisseau Justin Milley, le capitaine de corvette Shane Denny et le major Kathryn Foss.

Lauréats 2018 de la Mention d'honneur

Liz Hoffman

Le major Normand Cholette

Aumônier supérieur des Forces armées canadiennes avec la Formation Europe, le major Normand Cholette offre les meilleurs soins pastoraux possibles aux militaires et aux familles des FAC qu'il sert.

Avec une compassion et un souci exceptionnels, le major Cholette s'appuie sur les ressources locales afin que les membres actifs et ex-membres et familles des FAC reçoivent un soutien spirituel et émotif pendant les moments difficiles.

Adoptant une approche très professionnelle de la résolution de problèmes, le major Cholette répond à des demandes qui exigent le plus haut niveau de dévouement et d'altruisme. Ce faisant, il prend avec passion le parti de l'équité et montre un grand souci pour autrui.

En offrant des services spirituels aux gens qui en ont besoin partout dans la Formation Europe et au-delà, le major Cholette se montre extraordinairement ambitieux et généreux. Il passe un nombre d'heures et une quantité d'énergie incalculables à déterminer, puis traiter les besoins de la communauté, prenant soin d'appliquer les principes essentiels d'intégrité, de disponibilité et de confidentialité. Cela facilite le travail d'équipe parmi les travailleurs sociaux et les équipes médicales, favorise une approche collégiale et multidisciplinaire et bonifie les soins offerts aux personnes souffrantes.

Les efforts du major Cholette ont eu un tel impact sur les personnes aidées qu'ils ont diminué le niveau de soins requis, ont limité les rapatriements et ont amélioré les relations de travail.

Le major Kathryn Foss

Coprésidente de l'Organisation consultative des femmes de la Défense pour la région de la capitale nationale, le major Foss s'est révélée comme championne infatigable et tenace du programme Espace positif de l'Organisation et de la communauté LGBTQ+ au sein de la Défense nationale et des FAC.

Le major Foss est une militaire transgenre des Forces armées canadiennes qui a aidé d'autres membres de la communauté de la défense à s'affirmer au travail et à effectuer une transition de genre.

Armée d'une admirable capacité à mobiliser les parties prenantes, décideurs et experts, le major Foss s'est employée à résoudre des problèmes de longue date qui nuisent à la diversité et à l'inclusion – comme les politiques d'uniforme et l'utilisation d'une langue respectueuse et inclusive dans les politiques et au travail.

Le major Foss s'est adressée au commandant du Commandement du personnel militaire et médecin-chef concernant la mise en œuvre des politiques et leurs effets sur la communauté LGBTQ+.

Le major Foss aide les autres en leur faisant partager son histoire et en les informant. Elle est une membre fondatrice du programme Espace positif visant à rendre la Défense nationale et les FAC plus inclusives. De plus, elle affiche un empressement incroyable à aider les membres de l'Organisation consultative des femmes de la Défense, souvent au détriment de sa personne.



Les officiers du NCSM Nanaimo

En tant qu'officiers du NCSM Nanaimo, le capitaine de corvette Shane Denny, l'enseigne de vaisseau 1^{re} classe Nathaniel Sukhdeo, l'enseigne de vaisseau 1^{re} classe Khean Murphy, le lieutenant de vaisseau Jeriel Soriano et le lieutenant de vaisseau Justin Peter Milley ont fait preuve de courage et de compassion en voulant améliorer les relations entre Autochtones et non-Autochtones dans la Marine royale canadienne.

En discutant avec des leaders autochtones lors d'une sortie en mer de relations communautaires, les officiers du NCSM Nanaimo ont appris le sentiment de marginalisation et de déconnexion chez des Autochtones faisant ou ayant fait partie des Forces armées canadiennes.

Les officiers ont voulu y remédier en insufflant une plus grande estime et compréhension des cultures autochtones. Pour ce faire, ils ont demandé à des artistes locaux de créer une œuvre unique et significative pour le navire, ont créé un écusson d'unité en l'honneur des peuples autochtones de la région et ont pris part à un symposium sur les relations entre Autochtones et non-Autochtones. De plus, ils reconnaissent désormais les terres ancestrales que le NCSM Nanaimo accoste lorsqu'il arrive à un port canadien.

En prenant ces mesures sans précédent, entre autres, les officiers du NCSM Nanaimo ont fait la preuve qu'une plus grande estime et compréhension des peuples autochtones peut transformer la culture militaire pour l'aligner avec l'effort de vérité et de réconciliation du gouvernement canadien entre les peuples autochtones et non autochtones du Canada.

Appendice I – Traitement des dossiers

Nombre total de cas traités*	
Dossiers fermés	1 732
Dossiers en cours (en date du 31 mars 2019)	174
Plaintes fermées à l'Accueil	
Information ou aide fournie	1 179
Plaintes extérieures au mandat	87
Aiguillage vers les mécanismes existants	54
Plaintes retirées	47
Plaintes abandonnées	124
L'agent a fourni l'information	14
Dossiers fermés à la résolution de la plainte	
Résolution informelle	34
Information ou aide fournie	54
Plaintes retirées	12
Aiguillage vers les mécanismes existants	1
Plaintes abandonnées	3
Dossiers fermés à l'étape de l'enquête	
Information ou aide fournie	63
Plaintes non fondées	13
Résolution informelle	1
Aiguillage vers les mécanismes existants	1
Enquête effectuée : aucun suivi requis	31
Plaintes abandonnées	8
Plaintes retirées	5
Dossiers fermés à l'étape de l'enquête systémique	
Information ou aide fournie	2

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

Appendice II – Rapport financier

Sommaire des dépenses

En 2018-2019, le ministre de la Défense a approuvé un budget de 7 372 006 \$ pour le bureau de l'Ombudsman. Les dépenses réelles totalisent 6 475 323 \$ dont 5 396 553 \$ ont été impartis aux salaires.

La différence entre les dépenses budgétaires autorisées et les dépenses réelles représentent les dépenses finales selon la comptabilité de caisse fournies par les Comptes publics du Canada. Les fonds non dépensés ont été retournés tout au long de l'année.

	(\$)
Services de courrier et messagerie	1 815
Équipement/fournitures	45 440
Formation et cotisations professionnelles	135 731
Achat/location d'équipement de bureautique	7 948
Maintenance et soutien du réseau	68 183
Télécommunications et connexion des TI	116 847
Déplacements et transport	72 330
Communications et relations avec le public	94 669
Services professionnels et spéciaux	535 807
Salaires	5 396 553
Total	6 475 323



Nos réussites sont vos réussites

Fin des délais dans un cas de libération médicale

Un militaire de la Force de réserve ayant un contrat de classe C a contacté notre bureau concernant son processus de libération médicale.

Le militaire s'était vu attribuer une catégorie médicale permanente avec limitations médicales à l'emploi, présentant un risque élevé d'enfreindre l'universalité du service. Le dossier était en cours d'examen à la Direction – Administration des carrières militaires, mais on avait suspendu le traitement de certains dossiers à cause d'une révision des critères d'universalité du service. Ainsi, le militaire n'avait aucune nouvelle de sa libération.

Avec la fin du contrat en service de classe C qui approchait, le militaire voulait confirmer sa libération médicale le plus vite possible. Il y avait un risque de difficultés financières si la libération n'était pas confirmée avant la fin du contrat. Le militaire a soumis un consentement de communication de renseignements, sans qu'on y donne suite.

Les membres de la Réserve qui sont malades ou blessés vivent des difficultés uniques en cas de libération médicale, vu la nature du service dans la Force de réserve et les implications inhérentes en matière de rémunération et d'indemnisation.

Un enquêteur du bureau de l'Ombudsman a parlé à la Direction – Administration des carrières militaires pour faire avancer la demande de communication de renseignements et la possibilité que la Direction fasse une exception pour le militaire, vu la situation financière de ce dernier.

À la suite de notre intervention, la Direction – Administration des carrières militaires a été en mesure de faire une exception et permettre la libération du militaire.

Le militaire a avisé notre bureau qu'il a reçu son message de libération le jour de l'expiration de son contrat.

Enrôlement possible d'une recrue malgré ses tatouages

Un postulant dans les Forces armées canadiennes a contacté notre bureau après qu'on lui ait refusé l'admission dans la Force régulière quelques minutes avant la cérémonie d'assermentation.

Le postulant portait de nombreux tatouages documentés par l'équipe médicale pendant le processus de recrutement. Après l'entrevue finale, le postulant s'est fait faire un nouveau tatouage sur la main et a par la suite reçu une lettre d'offre.

Le jour de la cérémonie d'assermentation, on a interdit au postulant de prêter serment en évoquant une nouvelle politique de recrutement, entrée en vigueur deux jours avant l'entrevue finale du candidat, qui interdisait le nouveau tatouage. Les Forces armées canadiennes ont maintenu cette décision à la suite d'une révision et, quatre jours après la cérémonie, on a avisé le postulant qu'il n'avait plus de recours d'appel.

Un enquêteur du bureau de l'Ombudsman a contacté les personnes ayant interviewé le postulant et a appris qu'elles n'avaient pas informé le postulant de la nouvelle politique de recrutement ni de l'obligation de faire approuver tout projet de tatouage par le Groupe de recrutement des Forces canadiennes.

L'enquêteur a transmis ces renseignements aux autorités de recrutement qui, tout bien considéré, ont permis au postulant de s'enrôler.

Fin des délais dans un cas de reclassification d'un poste civil

Se sentant extrêmement frustré après deux ans d'attente pour la reclassification de son poste, un employé civil de la Défense nationale a demandé l'aide du bureau de l'Ombudsman.

En raison d'une réorganisation de l'unité et de

tâches additionnelles ajoutées à la description d'emploi de l'employé, le ministère a dit à l'employé que le poste allait faire l'objet d'une reclassification à la hausse. L'employé et ses superviseurs ont soumis les documents de reclassification requis, qui ont été perdus. Ils ont soumis les documents une deuxième fois, mais dans l'intervalle, le ministère a demandé à l'employé de donner de la formation à des fournisseurs occasionnels qu'il allait embaucher et payer à un niveau supérieur.

Six mois après le deuxième envoi des documents de reclassification, toujours sans nouvelles de la demande, l'employé a demandé l'aide de notre bureau. Un enquêteur de l'ombudsman a passé trois mois à s'enquérir des délais auprès de nombreux représentants des RH civiles à la Défense nationale. Finalement, l'employé a reçu la confirmation que le poste avait été reclassifié et que le ministère allait recevoir une paye rétroactive juste à temps pour Noël. L'employé a exprimé sa reconnaissance envers notre bureau.

Résolution du dossier de remboursement d'une famille militaire auprès de BGRS

Une personne à l'emploi de la Défense nationale et en couple avec un militaire a demandé l'aide de notre bureau pour obtenir que le fournisseur de services de réinstallation Brookfield (maintenant appelé BGRS) rembourse les dépenses liées au déménagement de la famille. BGRS refusait de payer la demande d'indemnisation, ainsi que de nombreuses autres demandes, à cause d'un différend contractuel.

Bien que le déménagement lui-même ait eu lieu à l'été 2016, la famille a subi des frais connexes durant les mois qui ont suivi. Ainsi, la famille a soumis sa demande de remboursement à BGRS à la fin de 2017. L'entreprise a répondu qu'elle traitait uniquement les cas ouverts de déménagements ayant eu lieu après le 1er décembre 2017. BGRS a donc renvoyé la famille au coordonnateur du Programme de réinstallation intégré des Forces canadiennes, qui a à son tour acheminé le dossier à un responsable de la Direction – Gestion des activités de réinstallation (D Gest AR). C'est alors que la famille a demandé l'aide du bureau de l'Ombudsman.

En enquêteur de l'ombudsman a appris à la famille que BGRS était dans une dispute contractuelle avec les FAC concernant la gestion des dossiers de remboursement avec droit acquis. La demande de remboursement de la famille a été retardée à cause de cette dispute. Notre bureau était en contact avec DRBM et avait obtenu un accord comme quoi l'entreprise allait traiter ces cas.

Lors d'une rencontre avec notre bureau, la D Gest AR a confirmé qu'elle allait s'occuper des demandes de remboursement ayant fait l'objet d'un arbitrage ou ayant été mises en suspens à cause du refus de BGRS de les traiter. On était d'avis que les demandeurs de la communauté de la défense devaient cesser de faire les frais du différend commercial et attendre sa résolution, qu'on n'envisageait pas à court terme.

D'autres demandes d'indemnisation concernant plus de 125 dossiers étaient aussi retardées. Mais grâce à l'intervention de notre bureau, la D Gest AR les a résolues.

Annulation de la rétrogradation d'un ex-militaire des FAC

Un ex-militaire ayant été rétrogradé après sa libération de l'armée jugeait la rétrogradation injuste et contraire aux politiques.

L'ex-militaire s'était enrôlé dans le Programme de formation universitaire des militaires du rang (PFUMR) et avait rempli toutes les exigences liées aux études. Il avait aussi obtenu la qualification de base de son groupe professionnel militaire avant son entrée à l'université et croyait avoir rempli en 2016 toutes les exigences pour une promotion. La promotion a été reportée à cause d'une catégorie médicale temporaire (CatT), convertie plus tard en catégorie permanente (CatP). L'ex-militaire a été libéré pour raisons médicales au grade substantif de sous-lieutenant par intérim. Après la libération, le Bureau de rémunération du personnel a avisé le militaire qu'il avait supprimé la promotion de son dossier de paye et avait soumis le dossier de libération à un audit. Le militaire avait reçu un état de solde confirmant la promotion, mais l'état de solde suivant indiquait le retour du militaire à son grade antérieur d'élève-officier.

Un enquêteur de l'ombudsman a interrogé le militaire, examiné les dossiers du personnel pertinents, la documentation liée à la paye et à la libération et a contacté divers pouvoirs des Forces armées canadiennes, y compris l'Académie canadienne de la Défense, l'Administration des prestations de libération, la Direction – Politique et développement (Solde), la Direction générale – Rémunération et avantages sociaux et la Direction – Politiques et griefs (Carrières militaires).

En janvier 2017, les Forces armées canadiennes ont publié le CANFORGEN 012/17 CMP 009/17 181340Z JAN 17 – DISSOCIATION DE LA CONDITION MÉDICALE DES CRITÈRES DE PROMOTION, et ont annoncé que si la maladie ou blessure d'un militaire l'empêche d'atteindre les critères de conditionnement ou d'entraînement préalables à une promotion, le militaire peut être promu à titre intérimaire sans se voir imposer de contrainte de temps pour répondre à ces conditions.

Le bureau de première responsabilité avait déterminé que le militaire n'était pas admissible à une promotion à cause de l'interprétation faite d'une foire aux questions (FAQ) où on déclarait que les militaires dans cette situation devaient atteindre le niveau opérationnel de compétence pour être promus. En désaccord avec cette interprétation, l'enquêteur a demandé un second examen.

Après le second examen, la Direction générale des carrières militaires a convenu que les règles du PFUMR n'exigeaient pas l'atteinte du niveau opérationnel de compétence et a octroyé sa promotion à l'ex-militaire à compter de la date de publication du CANFORGEN, faisant modifier la solde, les indemnités de libération et la pension en conséquence. Des modifications ont aussi été faites pour clarifier la FAQ.

L'ex-militaire s'est vu remettre un certificat de service et un brevet de commission d'officier révisés.

Résolution du différend entre un militaire et l'Agence de logement des FC

Un militaire des Forces armées canadiennes a demandé l'aide du bureau de l'Ombudsman pour résoudre un différend avec l'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC). Le militaire était parti en déploiement lorsque la fournaise de son unité de logement résidentiel (ULR) est tombée en panne, causant le gel des conduites d'eau de la salle de bain. L'ALFC lui réclamait plus de 1 300 \$ pour couvrir les frais de réparation.

Avant de partir en déploiement, le militaire avait assisté à un exposé afin de connaître les agences offrant des services pendant le déploiement comme l'entreposage de véhicule et la surveillance de domicile. À la suite de cet exposé, le militaire a signé un contrat avec une entreprise locale de surveillance de domiciles vacants. Conformément aux exigences habituelles des assureurs résidentiels, l'entreprise s'était engagée à vérifier le domicile du militaire tous les 3,5 jours, moyennant un tarif mensuel. Le militaire avait demandé l'avis d'un représentant de la base présent à l'exposé au sujet du contrat, se faisant dire que le contrat était adéquat et qu'il n'était pas nécessaire d'en fournir une copie à l'ALFC. Aucun représentant de l'ALFC n'était présent à l'exposé.

Pendant l'absence du militaire, la fournaise de son domicile est tombée en panne et la température dans l'ULR a baissé sous le point de congélation. L'entreprise surveillant le logis a contacté l'ALFC, qui a fait venir un réparateur de fournaise au tarif régulier et urgent, remplacé les conduites et refait la cloison sèche. Les représentants locaux de l'ALFC ont facturé au militaire la totalité des coûts de réparation, déclarant que le militaire avait été négligent en ne faisant pas vérifier son logement tous les jours, comme l'exige le Manuel de l'occupant de l'ALFC, et parce que le militaire n'avait pas avisé l'ALFC de son affectation loin du domicile. Sur la recommandation de notre bureau, le militaire a contesté les frais demandés auprès du siège social de l'ALFC, lequel a maintenu la décision de ses représentants locaux. L'ALFC a suggéré au militaire de faire une réclamation d'assurance ou d'actionner l'entreprise qui surveillait son domicile.

Une enquête plus approfondie de notre bureau a révélé trois faits importants.

Premièrement, nous avons constaté que les opinions divergeaient considérablement chez les spécialistes en assurances et en droit quant à l'exigence du contrat d'occupation de l'ALFC comme quoi les ULR doivent être inspectées quotidiennement lors de l'absence prolongée de l'occupant. Ces divergences sont exacerbées par le fait que les logements de la Défense nationale, de propriété fédérale, sont exclus des lois provinciales régissant les locateurs et locataires. Deuxièmement, nous avons déterminé que la proposition initiale de l'ALFC voulant que le militaire fasse une réclamation à son assureur ou actionne l'entreprise de surveillance allait entraîner une hausse injuste des primes du militaire, d'autant plus que l'entreprise avait respecté son contrat. Troisièmement, l'ALFC a convenu que le militaire avait peut-être été mal informé lors de la rencontre de préparation au déploiement à laquelle ne se trouvait aucun représentant de l'agence.

En conséquence, après un plaidoyer de notre bureau, le conflit a été réglé à l'amiable, le militaire payant à l'ALFC une facture réduite de moitié.

Nous avons mis à jour notre site web pour informer les militaires des FAC de leurs obligations en cas d'absence prolongée loin du domicile et pour les inciter à contacter leur Centre de services de logement local avant leur départ.

Paiement de la solde de spécialiste d'un militaire

Un militaire des FAC en déploiement vivait des difficultés financières à cause d'un retard dans le versement de sa solde de spécialiste (solde spéc), qui s'élevait à plusieurs milliers de dollars.

Le militaire a contacté le bureau de l'Ombudsman et un agent d'accueil lui a conseillé de s'adresser au commis de la salle des rapports de sa base. Le commis de la salle des rapports de la base a découvert qu'un montant négatif avait été inscrit au dossier de paye du militaire. Cela avait entraîné un crédit au dossier, signifiant que les Forces armées canadiennes n'allaient pas payer les prestations

dues pour un déploiement récent.

Un enquêteur de l'ombudsman a contacté le G1 (Personnel), État-major de l'Armée ainsi que le personnel de la Direction – Traitement des soldes et indemnités militaires (DTSIM) pour examiner la situation du militaire.

Sur la base des nombreux appels logés par le bureau au sujet des retards dans le versement de la solde spéc aux spécialiste des systèmes de communication et d'information de l'Armée de terre (SSCIAT), il s'est avéré que les retards étaient dus à une tentative de combler un écart qui affectait plus de 500 militaires de ce groupe professionnel, notamment le militaire en question. À titre de mesure provisoire, la DTSIM avait inscrit un « crédit » arbitraire aux dossiers des personnes concernées, jusqu'à ce que le problème soit résolu. Ce geste bien intentionné avait cependant été mal communiqué et avait empêché les militaires de toucher les allocations de solde et prestations de déploiement qui leur étaient dues.

En entamant le dialogue, notre enquêteur a pu confirmer que le militaire avait droit aux prestations de déploiement. L'enquêteur a aussi suggéré à la DTSIM de communiquer avec le commis de la salle des rapports du militaire pour l'aviser que malgré le crédit au dossier, il fallait verser la solde spéc et les prestations au militaire.

Le bureau de la solde a réagi rapidement et le militaire a confirmé avoir reçu la prestation de déploiement, se disant reconnaissant de notre intervention.

La DTSIM a formé de nouveaux analystes et les a affectés à la liste de solde spéc afin d'assurer un traitement juste aux militaires dans la même situation. Dans le but d'améliorer les communications, elle a travaillé avec le G1 (Personnel), État-major de l'Armée pour envoyer plus régulièrement et plus largement des courriels et communiqués aux militaires concernés, au personnel administratif et à notre bureau. Ainsi, toutes les parties pourront mieux comprendre la situation et les solutions mises en oeuvre.

Citations

« Je n'ai que des éloges à faire aux employés du bureau de l'Ombudsman. La manière dont ils ont traité mon cas a dépassé mes attentes. Ils ont fait une démonstration remarquable d'écoute, de compassion, de compréhension et d'empathie. Cela a validé mes impressions et m'a donné espoir de voir mon problème résolu, ce qui fut le cas. Je crois que d'autres militaires dans le besoin pourraient tirer profit des services du bureau de l'Ombudsman. »

—

« Je tiens à remercier [l'enquêteur du Bureau] et votre bureau d'avoir répondu présents lorsque ma chaîne de commandement ne l'a pas fait. Merci encore de votre aide. »

—

« J'ai reçu le meilleur service possible de [l'enquêtrice] de l'ombudsman. Elle s'est montrée très utile et respectueuse. Je n'ai aucune suggestion à faire, car le bureau de l'Ombudsman a tout fait correctement et a traité mon cas sans délai. Merci encore de votre assistance. »

—

« Dès mes premiers contacts avec le bureau de l'Ombudsman, j'ai été traité avec beaucoup de respect et de dignité. [L'enquêtrice] m'a contacté immédiatement et elle m'a écouté avec une telle empathie, cela m'a fait un effet indescriptible. Les courriels et appels de suivi ayant parfois eu lieu tard le soir, je suis sincèrement reconnaissant du travail et des efforts effectués. J'apprécie toutes les suggestions/différentes avenues et idées présentées, car tout cela nous a aidés ma famille et moi à envisager les issues possibles. Mes plus sincères remerciements à l'équipe! »

—

« Tandis que je clos mon tout premier cas avec le bureau de l'Ombudsman, je dois exprimer ma reconnaissance pour les efforts de la personne responsable de mon dossier, [un agent d'accueil du bureau], et pour l'acheminement en douceur de l'affaire dans les rouages de l'ombudsman. Comme je m'y attendais, l'ombudsman avait peu de marge de manœuvre et rien ne pouvait être fait. Néanmoins, vu les nombreux problèmes liés à ma libération, [l'agent d'accueil] s'est très bien occupé de mon cas. Il m'a bien informé, m'assurant qu'on allait étudier mon cas tout en m'avertissant que les résultats sont toujours incertains. [L'agent d'accueil] a répondu à tous mes courriels et m'a transmis les renseignements pertinents sans délai. En résumé, malgré l'issue négative de mon cas, il a fait bien paraître le bureau de l'Ombudsman. Vu mon cynisme envers l'organisation qu'est l'armée moderne, cela est tout un accomplissement. »

« En conclusion, merci encore de vos efforts, je vous en suis très reconnaissant. Même si je comprends les limites de vos pouvoirs et de votre capacité d'agir, j'ai constaté qu'il est très important pour les militaires d'avoir une ressource à laquelle s'adresser, même si cela veut dire que vous devez traiter beaucoup de demandes frivoles en plus des plaintes et problèmes légitimes. J'espère que votre champ d'action sera un jour étendu pour que vous puissiez mieux représenter les militaires en difficulté face à une bureaucratie très puissante et sa culture problématique. »

—

« Je suis très reconnaissant pour tout ce que vous avez fait pour nous sur le plan personnel et professionnel. Les retours que j'ai eus après la conférence ont tous été très positifs et vous avez fait grande impression sur la communauté des adjoints en ressources humaines. »

—

20^e anniversaire

Il y a vingt ans, le Bureau de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes ouvrait ses portes pour offrir ses services à la communauté de la défense. Depuis 1998, nous nous sommes battus pour l'équité et avons favorisé une plus grande transparence au ministère de la Défense nationale. Notre équipe d'agents d'accueil, d'analystes des plaintes et d'enquêteurs a résolu 97 pour cent des cas qui nous ont été soumis.

Pour célébrer notre 20^e anniversaire, nous avons pris part durant l'année à divers « gestes de bonté » envers la communauté locale et envers les troupes déployées à l'étranger. Ces gestes comprennent le don de vêtements à un refuge pour femmes local, une collecte de livres et DVD pour la bibliothèque publique d'Ottawa, le don de sacs à dos et articles scolaires pour la rentrée des enfants du Centre de ressources pour les familles des militaires local et l'envoi de colis-surprises aux militaires en déploiement à l'étranger pendant la période de Noël.

Nous avons été ravis de servir la communauté de la défense ces vingt dernières années et avons l'intention de vous servir durant de longues années à venir.



Ombudsman

Défense nationale et
Forces armées canadiennes



National Defence and
Canadian Armed Forces

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

1-888-828-3626

OMBUDSMAN.FORCES.GC.CA



Canada 