

Ombudsman

Défense nationale et
Forces armées canadiennes



National Defence and
Canadian Armed Forces

RAPPORT ANNUEL 2024 - 2025

À la défense du bien-être

Une enquête
systémique sur le
processus de plainte
en matière de soins
de santé des
Forces armées
canadiennes

Remis au ministre de la Défense nationale par l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes
Juin 2024

Ombudsman
National Defence and
Canadian Armed Forces

Canada

Obtenir le juste redressement :

Une enquête sur les iniquités auxquelles sont
confrontés les membres des Forces armées
canadiennes lorsque leurs
droits en matière de griefs sont
limités ou inexistent

Remis au ministre de la Défense nationale par
l'Ombudsman de la Défense nationale
et des Forces armées canadiennes
Juin 2024

Ombudsman
National Defence and
Canadian Armed Forces

Canada

DES PROCESSUS DÉCISIONNELS ÉQUITABLES AFIN D'OBTENIR DES RÉSULTATS ÉQUITABLES

2024

Ombudsman
National Defence and
Canadian Armed Forces

Canada

Être solidaire :

Veiller au traitement équitable
des conseillers/conseillères
linguistiques et culturels
canadiens qui ont
servi en
Afghanistan

Ombudsman
National Defence and
Canadian Armed Forces

Canada

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

Canada

Pour nous joindre

Site web : ombuds.ca

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

Téléphone : 1-888-828-3626

Télécopieur : 1-877-471-4447

Adresse postale :

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

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

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

Facebook : www.facebook.com/mdnfcombudsman

Instagram : www.instagram.com/mdnfcombudsman

ISSN : ISSN 1495-950X (imprimé)

ISSN 1495-7078 (en ligne)

Table des matières

Pour nous joindre	ii
Message de l'Ombud par intérim	1
Hommage à la communauté de la Défense : <i>La Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman</i>	3
Faire une différence dans la vie de nos commettant·es	4
L'aide que nous avons apportée : revue de l'année	7
L'aide que nous avons apportée : enquêtes sur des problèmes systémiques	12
L'aide que nous avons apportée : établir des liens avec nos commettant·es	16
Navigateur des prestations militaires	17
Comité consultatif de l'ombudsman	19
Appendice A – États financiers	20
Appendice B – Ressources humaines	21

Message de l'Ombud par intérim

Le rapport de cette année reflète le travail amorcé sous la direction de mon prédécesseur, Gregory Lick, dont le mandat s'est terminé en juin 2024. Je tiens à le remercier pour son engagement envers l'équité et la transparence dont il a fait preuve tout au long de son mandat. Grâce au dévouement soutenu de notre équipe, nous avons poursuivi sur cette lancée, et nous venons de fermer la boucle sur l'une des années les plus marquantes de notre histoire.

Nous avons publié cinq rapports, qui mettent en lumière des questions cruciales pour la communauté de la Défense. Nous avons réglé plus de 2 500 dossiers individuels, soit le nombre le plus élevé depuis la création de notre organisme, ayant une incidence importante pour des milliers de personnes qui nécessitaient un coup de main à relever des défis complexes et souvent très personnels. Nous avons également lancé une enquête systémique axée sur les expériences des membres de la Force de réserve, une partie intégrante mais souvent négligée par les Forces armées canadiennes (FAC).

Nous avons publié neuf rapports de progrès faisant suite à nos enquêtes systémiques antérieures. Par ailleurs, nous avons constaté des améliorations importantes dans plusieurs secteurs, notamment en ce qui a trait aux mises à jour de politiques ainsi qu'à une meilleure communication avec les membres de la communauté de la Défense. Tout en reconnaissant ces changements positifs, nous continuons à faire le bilan des recommandations qui n'ont pas encore été réalisées. Notre travail a également contribué à améliorer la reddition de comptes envers le public par l'entremise du Parlement : quatre rapports de comités permanents de la Chambre des communes ont cité des recommandations issues de neuf de nos rapports comme éléments de preuve; ce qui démontre une fois de plus la pertinence et la crédibilité de notre travail. Il s'agit notamment de rapports qui proviennent du Comité permanent de la défense nationale (NDDN) et du Comité permanent des anciens combattants (ACVA). En plus de présenter des soumissions écrites, nous avons participé aux réunions des comités parlementaires et contribué au dialogue sur les principaux enjeux qui affectent la communauté de la Défense.

Afin que les renseignements sur les prestations et services des FAC soient plus accessibles, nous avons modifié le Navigateur des prestations militaires (NPM) pour y inclure l'ensemble des prestations et services offerts aux militaires et à leurs familles. En partenariat avec la générale Jennie Carignan, chef d'état-major de la Défense, la nouvelle version du NPM soutient des priorités militaires clés telles que le recrutement, le maintien en poste, la transition et le bien-être. Les programmes et services proposés aux militaires et à leurs familles sont nombreux et complexes; il peut être difficile de s'y retrouver. Conçu pour les militaires, leurs familles, les décideurs et les recrues potentielles, le NPM permet de trier facilement les prestations, d'accéder à des renseignements précis et de mieux comprendre ses droits; du tout début du recrutement jusqu'à la transition vers la vie civile. Cet outil a suscité des réactions nettement favorables, et ses répercussions ont franchi nos frontières. Nous continuerons à l'affiner en fonction de la rétroaction reçue de la part des militaires et de leurs proches.

Nous avons continué à dialoguer directement avec nos commettants, dans l'ensemble du Canada et à l'étranger, en organisant 38 séances en personne, virtuelles et hybrides, afin de maintenir un lien avec les personnes que nous servons.

Nous avons renforcé nos relations au niveau mondial avec des organismes d'ombudsman qui veillent sur les forces armées. À l'échelle internationale, nous avons participé à trois événements pendant lesquels nous avons partagé idées et meilleures pratiques avec nos homologues à l'étranger. Nous avons eu l'honneur de s'adresser à nos homologues en tant qu'expert invité à deux de ces événements, ce qui nous a donné l'occasion de présenter des perspectives canadiennes et d'en apprendre davantage sur les autres qui sont confrontés à des défis semblables aux nôtres. Nous avons également accueilli deux délégations avec lesquelles nous avons échangé des points de vue sur le rôle des ombudsmans des forces armées, et nous avons eu l'honneur de témoigner devant une commission parlementaire internationale pour contribuer au dialogue mondial sur la responsabilisation et la surveillance. Ces échanges renforcent la collaboration internationale et le développement des capacités mutuelles.

De plus, nous sommes restés actifs dans la communauté des ombudsmans canadiens. Une employée de notre bureau a conservé son siège au sein du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans (Forum); contribuant ainsi aux discussions nationales et au renforcement des capacités. Lors de la conférence biennale 2024 du Forum, nous avons présenté une séance de formation sur la façon de gérer les Comportements résistants des autorités bureaucratiques (CRAB) Le contenu de la formation était fondé sur les expériences vécues et les pratiques exemplaires. Cet événement a eu comme effet d'en apprendre davantage sur les autres autorités et a été enrichissant pour renforcer nos propres pratiques.

Je tiens à remercier chaleureusement le personnel de notre organisme. Le professionnalisme, l'empathie et le dévouement envers les personnes que nous servons sont au cœur de tout ce que nous faisons. C'est le travail acharné de ce groupe qui rend ces réalisations possibles.

De plus, nous sommes reconnaissants de la confiance que nous accorde la communauté de la Défense. C'est cette confiance qui donne un sens à notre travail et qui renforce notre volonté d'être un intervenant fiable en matière d'équité et de responsabilisation; afin de continuer d'appuyer la communauté de la Défense en épousant les valeurs d'indépendance, de respect et de compassion.

Alors que nous réfléchissons à nos contributions, il est d'autant plus important de reconnaître le contexte plus large dans lequel nous exerçons notre mandat. Notre bureau est situé sur des terres qui sont les territoires traditionnels des peuples autochtones, et nous travaillons au sein d'institutions façonnées par une histoire coloniale qui a causé — et continue de causer — des torts bien réels. C'est une réalité à laquelle nous devons rester sensibles alors que nous poursuivons nos efforts pour promouvoir l'équité, la transparence et la responsabilisation.

Au cours de l'année à venir, nous nous attarderons à accroître notre empreinte en renforçant la surveillance systémique, en faisant mieux connaître les divers recours et en veillant à ce que nos recommandations aboutissent à des changements importants pour la communauté de la Défense.

Robyn Hynes
Ombud par intérim

Hommage à la communauté de la Défense : La *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman*

La *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman* est décernée annuellement pour reconnaître les militaires des Forces armées canadiennes (FAC), le personnel civil, les membres de familles militaires et toutes autres personnes faisant partie de la communauté de la Défense. Le prix commémoratif sert à souligner les efforts exemplaires de ceux qui se dévouent au profit de leurs collègues; que ce soit pour résoudre des enjeux complexes ou pour apporter un changement favorable et durable au sein du ministère de la Défense nationale (MDN) et des FAC.

De nombreux invité-es de marque ont assisté à la dernière cérémonie, y compris Andrea Hoffman, la fille de Liz Hoffman. Parmi les participants figuraient également les personnes suivantes : la secrétaire parlementaire Marie-France Lalonde (au nom du ministre de la Défense nationale), la générale Jennie Carignan, chef d'état-major de la Défense, la sous-ministre déléguée Natasha Kim, ainsi que d'autres représentants des FAC et du MDN.

Les lauréates de la *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman* 2024 sont : Élise Vallée, Jenn McStravick et la Fondation Natasha's Wood

Pour en savoir davantage sur leurs réalisations et celles des lauréats précédents, consultez notre site Web.



De gauche à droite : Dr. Andrea Hoffman, Élise Vallée, Jenn McStravick et la Fondation Natasha's Wood

Faire une différence dans la vie de nos commettant·es

Délais dans le traitement de demandes d'indemnisation pour la Force de réserve

Un membre de la Force de réserve a contacté notre organisme pour obtenir de l'aide parce que le délai de traitement de sa demande d'indemnisation de la Force de réserve (IFR) était fortement prolongé. Il s'agit d'une prestation destinée à indemniser les réservistes pour la perte de salaire en raison d'une blessure ou une maladie liée au service.

Le militaire a été blessé pendant l'instruction de base et n'a pas pu poursuivre son service militaire ou reprendre un emploi au sein de la population civile. L'unité dont-il faisait partie avait peu d'expérience avec le processus de l'IFR. Par conséquent, l'unité n'a pas présenté de demande d'indemnisation au nom du militaire. Au contraire, le militaire a reçu une indemnité de service de réserve de type classe A pour se rendre à ses rendez-vous médicaux et s'occuper de tâches administratives.

Les paiements à titre de service de réserve de classe A ont entraîné d'autres complications. La chaîne de commandement du militaire croyait que les paiements annulaient l'admissibilité du militaire à l'IFR. Pour cette raison, la chaîne de commandement était réticente à transmettre le dossier à l'autorité approbatrice. Après avoir examiné le cas, nous avons recommandé que l'unité consulte le Directeur – Gestion du soutien aux blessés (D Gest SB) pour obtenir des conseils. Le D Gest SB a confirmé que les activités rémunérées étaient typiques pendant une période d'IFR et qu'elles n'avaient pas d'incidence sur l'admissibilité du militaire à l'indemnisation. Par la suite, le D Gest SB a sollicité une justification pour chaque décision salariale prise pendant laquelle le militaire a demandé l'IRF. Sur la base de ces informations, le D Gest SB a approuvé la requête d'IRC et le militaire a reçu ses paiements rétroactifs.

Aide relative aux contraintes à l'emploi pour raisons médicales

Un militaire ayant des contraintes à l'emploi pour raisons médicales (CERM) a contacté notre organisme pour obtenir de l'aide. Il avait l'impression que sa chaîne de commandement ne tenait pas compte de ses CERM.

Il avait demandé une affectation au centre de transition pour recevoir le soutien nécessaire. Cependant, sa chaîne de commandement a rejeté la demande, citant l'absence d'une catégorie médicale permanente.

Notre enquêteur a examiné les changements intervenus dans la situation médicale du militaire et a demandé à trois intervenants clés de réévaluer le cas :

- Directeur – Administration (Carrières militaires)
- Directeur – Politique de santé
- Directeur – Carrières militaires

À la suite de la réévaluation du refus, la décision a été renversée, ce qui a permis au militaire d'être affecté au centre de transition. Cela a permis au militaire de poursuivre son service malgré ses CERM et d'avoir accès aux services médicaux nécessaires tout en facilitant une éventuelle transition hors des FAC.

Décision relative aux indemnités de réinstallation

Un militaire a contacté notre organisme pour obtenir de l'aide concernant une demande de remboursement pour articles de ménage et effets personnels (AM et EP). Le militaire avait soumis une demande de remboursement de frais pour le transport de ses AM et EP de l'entrepôt jusqu'au domicile projeté. Le militaire a demandé l'aide du coordinateur des réinstallations pour soumettre une demande d'approbation, mais ce dernier a refusé de transmettre la demande au Directeur – Rémunération et avantages sociaux (Administration) (DRASA), qui est l'autorité chargée de l'approbation.

Pour résoudre ce problème, nous avons contacté le coordinateur des réinstallations afin de clarifier le processus d'approbation et ses responsabilités dans le cadre de la directive sur la réinstallation. Par conséquent, le coordinateur a soumis la demande du militaire au DRASA, qui l'a approuvée, cette dernière ayant comme résultat de garantir au militaire, un traitement équitable.

Arrêt de couverture médicale

Un membre de la Force de réserve a rejoint notre organisme après que sa couverture pour les prestations médicales a été interrompue sans raison apparente. Cette interruption, qui est survenue en 2021, a entraîné des répercussions négatives sur la famille militaire, qui ne pouvait plus payer leurs médicaments. La situation a causé de grandes inquiétudes, étant donné l'état de santé d'un conjoint malade. La famille devait déboursier plus de 3 000 \$ par mois.

Nous avons examiné le dossier afin de comprendre la situation et d'aider le militaire de la Force réserve. Nous avons constaté qu'il y avait des lacunes dans la gestion de l'envoi des protocoles d'entente pour les réservistes au Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP). Nous sommes intervenus auprès du RSSFP pour venir redresser la situation. Grâce à notre intervention, la situation a été résolue et la couverture médicale a été rétablie. Par la suite, l'unité de réserve a révisé et renforcé ses procédures pour éviter qu'une telle situation se reproduise.

Le RSSFP et la prolongation de la période d'emploi d'un réserviste

Un militaire a contacté notre organisme pour se renseigner sur l'incidence que peuvent avoir les prolongations de périodes d'emploi au sein de la Force de réserve auprès quant à l'admissibilité aux prestations offertes dans le cadre du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP). Le militaire, qui travaille dans la salle des rapports de son unité, a exprimé ses inquiétudes envers le processus de renouvellement de la couverture du RSSFP en cas de prolongation de l'emploi. Le processus n'étant pas clair, des collègues ont perdu leurs prestations, car il y avait un manque de clarté sur qui devait avertir le RSSFP de ces prolongations.

En vue de résoudre ces problèmes et de mettre en place un processus standardisé, le militaire nous a demandé conseil. Nous lui avons fourni les procédures officielles du RSSFP, qui stipulent que l'unité doit soumettre les documents de renouvellement dans un délai de 60 jours pour maintenir une couverture continue.

Le défaut de soumettre les documents dans les délais prescrits mènera à une interruption des prestations d'une période de trois mois pour le militaire et sa famille

Grâce à ces renseignements, le militaire et son unité peuvent désormais aider d'autres personnes à éviter de telles situations.

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

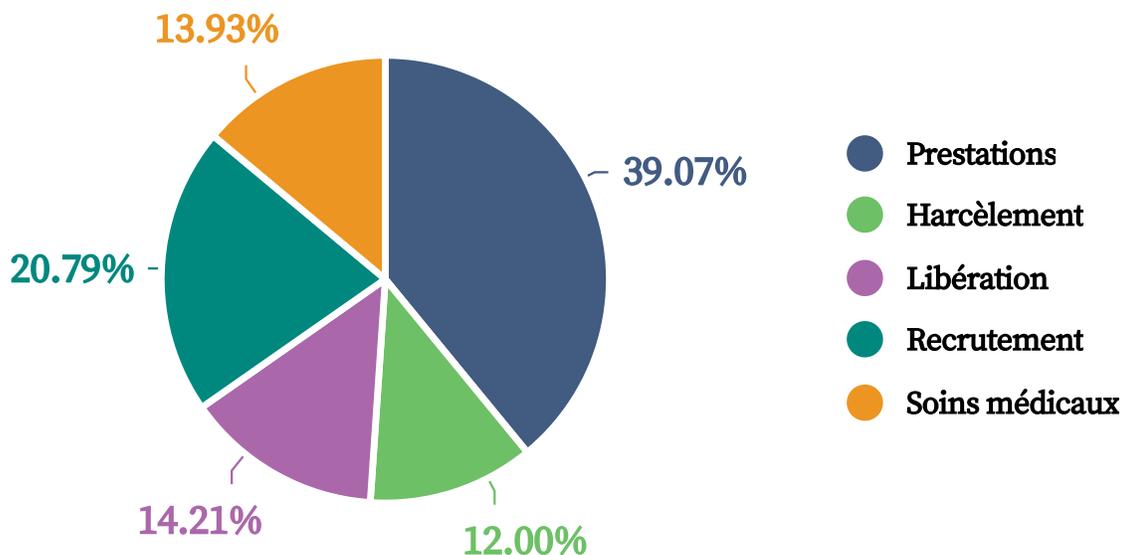
Les membres de la communauté de la Défense peuvent communiquer avec nous s'ils n'ont pas été traités de façon équitable, s'ils cherchent des renseignements ou s'ils ne savent pas comment régler un problème.

Les commettant·es peuvent utiliser les moyens suivants :

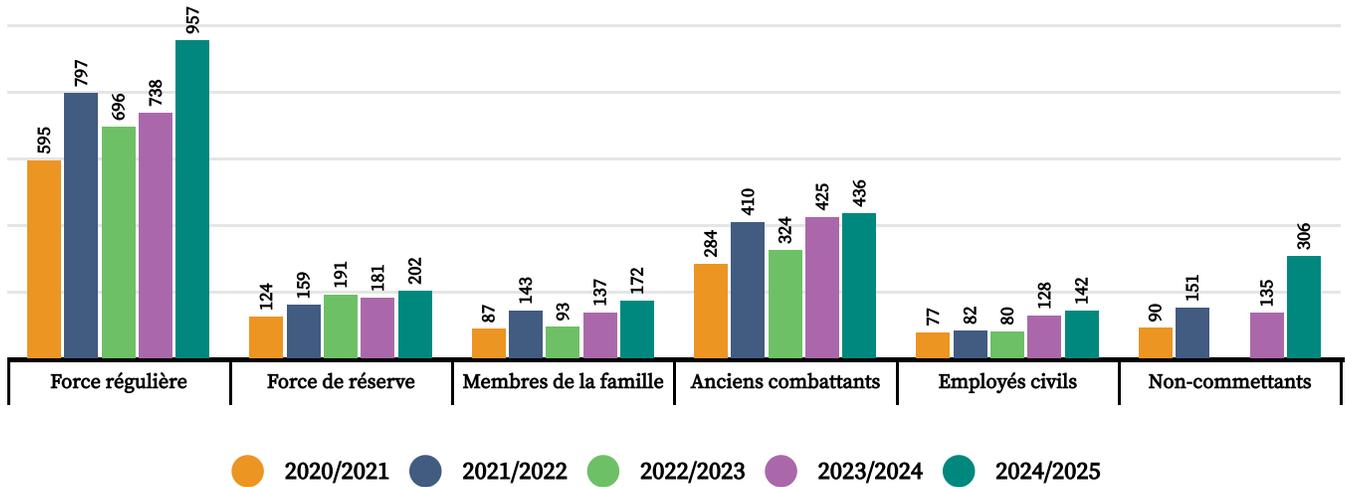
- Appeler sans frais : 1-888-828-3626
- Soumettre une question ou une plainte à l'aide de notre formulaire en ligne sécurisé
- Clavarder en direct avec un agent
- Prendre rendez-vous pour une conversation téléphonique avec un agent
- Écrire à un agent pour obtenir de l'information ou de l'aide
- Envoyer des demandes de nature générale par courriel
- Notre site Web contient une section qui explique comment nous pouvons vous aider.

En 2024-2025, nous avons reçu 2 565 demandes. Parmi ces demandes, 454 (soit 17 %) ne relevaient pas de notre mandat. Le graphique suivant présente les catégories de demandes relevant de notre mandat. Remarque : Les nouveaux dossiers ne comprennent pas ceux dont nous avons pris connaissance par l'entremise de la fonction de clavardage en direct ou par courrier électronique.

Principales catégories des nouveaux dossiers



Nouveaux dossiers, par groupes de commettants



Origine des demandes



Exemples de dossiers

Pour connaître les types de dossiers que nous traitons, consultez les exemples de dossiers présentés sur notre site Web.

Information sur les dossiers pour 2024-2025

Bilan

Nouveaux dossiers	2 565
Dossiers reportés de l'exercice 2023-2024	246
Dossiers ouverts	131
Dossiers en cours (le 1 ^{er} avril 2024)	189
Nombre total de dossiers traités	2 942

Traitements

Dossiers conclus au bureau d'accueil

Abandon	272
Retrait	118
Hors mandat	363
Information ou assistance fournie	1441
Demandeurs aiguillés vers des mécanismes existants	431
Information fournie par une personne-ressource	3
Total	2 628

Dossiers conclus après résolution de la plainte

Abandon	2
Retrait	7
Information ou assistance fournie	19
Demandeurs aiguillés vers des mécanismes existants	3
Résolution informelle	15
Total	46

Dossiers conclus à l'étape de l'enquête

Abandon	4
Retrait	7
Information ou assistance fournie	64
Demandeurs aiguillés vers des mécanismes existants	4
Résolution informelle	13
Enquête terminée/problèmes définis/suivi requis	1
Enquête terminée/problèmes définis et traités/aucun suivi requis	28
Plaintes non fondées	9
Information fournie par une personne-ressource	1
Total	131

Nous traitons les cas complexes de mêmes que ceux urgents en examinant soigneusement les plaintes individuelles et en menant des enquêtes approfondies. L'objectif du Bureau de l'ombudsman est de veiller à ce que le MDN et les FAC traitent nos commettant·es de façon équitable. Nous collaborons avec le MDN et les FAC pour formuler des recommandations pratiques et fondées sur des données probantes, s'il y a lieu.

En 2024-2025, l'équipe des Enquêtes générales a conclu 131 dossiers. Parmi ceux-ci, 51 dossiers ont nécessité que des recommandations individuelles soient formulées pour répondre à des préoccupations relatives à l'équité, ce qui a donné lieu à 64 recommandations à l'intention du MDN et des FAC. Toutes ces recommandations ont été acceptées et mises en œuvre.

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

Article du mandat sur laquelle s'appuie la recommandation	
36(a) – Le dossier a été soumis à l'attention d'une autorité compétente à des fins d'examen	28
36(b) – Une omission devrait être corrigée	13
36(f) – Les conséquences d'un retard devraient être rectifiées	10
36(c) – Une décision ou recommandation devrait être annulée ou modifiée	4
36(e) – Les motifs d'une décision ou d'une recommandation auraient dû être présentés	5
36(g) – D'autres démarches devraient être entreprises pour améliorer, de façon substantielle et durable, le bien-être des employés et des militaires	2
36(d) – Une loi, une politique ou une pratique sur laquelle s'appuie une décision, une recommandation, un acte ou une omission devrait être réexaminée	2
Total	64

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

Nos enquêtes systémiques et rapports d'étape sont publiés sur notre site Web.

Enquête systémique axée sur la santé mentale

En juin 2024, nous avons publié le rapport *À la défense du bien-être : une enquête systémique sur le processus de plainte en matière de soins de santé dans les Forces armées canadiennes*. Nous avons constaté que l'absence d'un processus formel a entraîné des incohérences dans le traitement de plaintes relatives aux soins de santé par les centres des Services de santé des Forces canadiennes (SSFC). Les SSFC travaillaient depuis plusieurs années à la formalisation d'un processus, mais leur charge de travail nuisait à leur progrès. L'absence d'un processus formel et d'un système de suivi centralisé a entraîné les résultats suivants :

- Les militaires ont souvent eu recours à la procédure de règlement de griefs, ce qui a entraîné des retards et des résultats inéquitables, et ne respectait pas le principe des soins en partenariat avec la personne;
- Les FAC n'ont pas pu identifier les lacunes et les problèmes systémiques, ce qui a entravé les efforts d'amélioration.

Nous avons formulé deux recommandations dans le rapport : l'une d'elles exhorte que les FAC mettent en œuvre une politique sur le traitement de plaintes en matière de soins de santé, et l'autre recommande que les FAC instaurent un système de suivi des plaintes en matière de soins de santé.

Nous avons noté avec satisfaction les progrès réalisés lors du lancement du nouvel outil de dépôt de plaintes des patients, en mars 2025. Nous ferons le suivi de la mise en œuvre de cet outil et de son efficacité pour la résolution des plaintes de patients.

Enquête systémique axée sur la procédure de règlement des griefs militaires

En juin 2024, le Bureau de l'ombudsman a également publié son rapport *Obtenir le juste redressement : une enquête sur les iniquités auxquelles sont confrontés les membres des FAC lorsque leurs droits en matière de griefs sont limités ou inexistantes*.

Nous avons constaté que le pouvoir des FAC de résoudre les griefs relatifs à la rémunération et aux avantages sociaux des militaires était limité, car ces domaines sont régis par des politiques du Conseil du Trésor. La procédure de règlement des griefs militaires est donc inefficace pour

fournir un redressement dans ces cas. Cette situation entraîne des répercussions négatives sur les militaires des FAC et sur l'institution.

Nous avons formulé sept recommandations à l'intention du ministre, du MDN et des FAC. Elles visent à garantir que les militaires et les autorités des FAC soient conscients des enjeux qu'ils ne peuvent pas entièrement traiter au moyen de la procédure de règlement des griefs, et à examiner des solutions de rechange appropriées pour ces questions.

Examen des mécanismes de plainte pour employés civils

En mai 2024, nous avons publié *Des processus décisionnels équitables afin d'obtenir des résultats équitables : mécanismes de plainte pour les employés du MDN*. Ce rapport donne suite à un examen approfondi de deux mécanismes de plaintes internes pour les employé·es civils du MDN : la procédure de résolution des problèmes de harcèlement et de violence et la procédure de règlement des griefs individuels. Au cours de notre examen, nous avons relevé des lacunes en matière d'équité procédurale et de gestion des dossiers.

Nous avons adressé quinze recommandations au MDN, l'exhortant à prendre des mesures concrètes pour renforcer l'équité procédurale pour toutes les parties concernées par les procédés de traitement de plaintes internes et pour améliorer les pratiques de gestion des dossiers.

En mars 2025, nous avons publié *Des processus décisionnels équitables afin d'obtenir des résultats équitables : un examen du processus de dénonciation pour les employés du MDN*. Ce rapport conclut notre examen des mécanismes de traitement de plaintes internes du MDN et se concentre sur le processus de divulgation interne des actes répréhensibles (dénonciation) du ministère. Au cours de cet examen, nous avons également révélé des lacunes en matière d'équité procédurale et de gestion des dossiers.

Nous avons adressé trois recommandations au MDN, l'invitant à prendre des mesures concrètes pour renforcer les protections en matière d'équité procédurale pour les participants à la procédure de dénonciation interne et pour améliorer les pratiques de gestion des dossiers.

Enquête systémique sur le traitement et la prise en charge des anciens conseillers linguistiques et culturels (CLC) qui ont servi le Canada en Afghanistan

En janvier 2025, nous avons publié *Être solidaire : Veiller au traitement équitable des conseillers/conseillères linguistiques et culturels canadiens qui ont servi en Afghanistan*. Nous avons examiné les expériences des conseillers linguistiques et culturels (CLC) qui ont soutenu les opérations des FAC en Afghanistan. Certains de ces CLC ont par la suite communiqué avec nous pour nous faire part des difficultés qu'ils rencontraient quand il s'agissait d'obtenir des soins et un soutien pour les blessures subies pendant leur service. Notre examen a révélé ce qui suit :

- Les conditions de travail des CLC ne correspondaient pas à celles qui ont été décrites par le MDN lors du recrutement; que ce qui avait été prévu au départ.
- Les retards dans la mise en œuvre de la politique et les déploiements fréquents ont créé des enjeux importants pour les CLC.
- Suivant la fin de leur emploi, la santé et le bien-être des CLC n'ont pas fait l'objet d'un suivi après la fin de leur emploi, contrairement à ce qui s'est produit pour les militaires.
- Le statut des CLC en tant qu'employé·es pour une durée déterminée a limité leur accès aux soins de santé et aux avantages sociaux fournis par l'employeur après le déploiement.
- De nombreux CLC ont lutté pendant plus d'une décennie pour trouver et accéder à un soutien approprié pour remédier à leurs graves problèmes de santé et de bien-être.
- Ces difficultés ont été largement attribuées à l'absence antérieure de politique du MDN en matière de gestion de besoins suivant le déploiement des CLC.

Nous avons adressé deux recommandations au ministre de la Défense nationale, l'exhortant à prendre des mesures immédiates pour combler les graves lacunes en matière de soins et d'indemnisation des CLC et pour veiller à ce qu'ils et elles reçoivent le traitement et le soutien équitables tant mérités. Le 31 mars 2025, le ministre n'avait pas encore accepté nos recommandations.

Examen systémique des retards dans la mise en œuvre des recommandations portant sur la Première réserve formulées en 2016

En décembre 2024, nous avons lancé un examen systémique des retards dans la mise en œuvre des recommandations au sujet de la Première réserve que nous avons formulées en 2016 dans nos rapports *Soldats à temps partiel*, *blessures à temps plein* et *Examen systémique des options d'indemnisation pour les réservistes malades et blessés*.

Nous souhaitons comprendre les obstacles auxquels les FAC sont confrontées dans la mise en œuvre de ces recommandations, déterminer celles qui sont encore pertinentes et définir les nouveaux problèmes. Nous entendons publier notre rapport à l'automne 2025.

Rapports sur la mise en œuvre

Nous avons effectué des suivis afin d'évaluer les progrès réalisés par le MDN et les FAC dans la mise en œuvre des recommandations formulées dans neuf de nos rapports précédents. Nous avons publié des rapports sur la mise en œuvre résumant l'état d'avancement des travaux à l'été et à l'automne 2024.

Bien que la plupart des activités de suivi aient démontré que le MDN et les FAC avaient réalisé certains progrès, il reste encore beaucoup de travail à faire pour soutenir ceux qui sont malades et blessés parmi les membres de la Force de réserve. C'est la raison pour laquelle l'examen relatif à la Réserve a été lancé.

Le plus gros gain quant au progrès réalisés cette année se rapporte au Directeur général – Carrières militaires (DGCM), qui a considérablement amélioré le soutien et la transparence pour les militaires et leurs familles. Le processus d'approbation des déménagements imprévus pour motifs personnels, du statut particulier pour motifs personnels et des affectations pour motifs personnels est désormais plus souple et plus transparent.

Recommandations de l'ombudsman présentées comme preuves

Cette année, les recommandations du Bureau de l'ombudsman ont été intégrées à quatre rapports de comités permanents de la Chambre des communes :

- Comité permanent de la défense nationale (NDDN)
 - *Apporter une aide aux autorités civiles : la protection civile et les opérations intérieures des forces armées canadiennes* (recommandation 12)
 - *Rétablir la confiance : la transparence et la reddition de comptes au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes* (recommandation 14)
 - *Des lacunes à combler : logement et autres soutiens nécessaires pour les membres des Forces armées canadiennes et leurs familles* (recommandation 22)
- Comité permanent des anciens combattants (ACVA)
 - *Réformer la transition de la vie militaire à la vie civile* (recommandation 1).

À ce jour, les recommandations de neuf de nos rapports ont été présentées comme preuves pendant les travaux de comités permanents.

C'est un fait important : d'une part, il démontre un soutien envers nos rapports fondés sur des preuves, leur permettant de faire partie des archives publiques, et d'autre part, il oblige le gouvernement du Canada à répondre aux rapports des comités de manière exhaustive, dans certains cas.

L'aide que nous avons apportée : établir des liens avec nos commettant·es

Ressources éducatives

Le contenu Web que nous produisons, est basé fondé sur notre analyse des plaintes reçues au bureau d'accueil, de nos interactions avec les commettants et de nos discussions avec les autorités de même que les responsables dont certaines politiques les concernent. Cette année, nous nous sommes concentrés sur la mise à jour et la rationalisation de l'information numérique que nous fournissons, ainsi que sur la création de nouveaux produits qui appuient le thème de nos enquêtes systémiques et les recommandations qui en découlent.

Nos efforts ont notamment porté sur les points suivants :

- Principes d'équité procédurale
- Les langues officielles et la communauté de la Défense
- Résolution des plaintes relatives aux services de logement militaire de l'ALFC
- Recours et mécanismes de plainte

FAC

- Recours pour les plaintes relatives aux soins de santé
- Recours en matière de langues officielles (membres des FAC et familles militaires)
- Recours pour les problèmes de rémunération et d'indemnisation
- Fournir un soutien médical : le Groupe de transition des Forces armées canadiennes (GT FAC)
- Recours pour les problèmes liés à la réinstallation

Personnel des fonds non publics des Forces armées canadiennes

- Recours en matière de langues officielles (personnel des fonds non publics)

Personnel Civil

- Recours en matière de classification des postes
- Dépôt d'une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne
- Griefs
- Recours en matière de langues officielles

Nous avons également actualisé nos ressources éducatives portant sur les sujets suivants :

- Force de réserve;
- manquements à la conduite;
- libérations pour raisons médicales;
- droits des cadets blessés;
- classification des postes civils;
- documents importants pour la vie militaire;

- libérations pour raisons médicales;
- bourses d'études pour les militaires et leurs familles.

Vous trouverez ces documents sur notre page Ressources éducatives.

Nous continuons à préparer de nos fiches d'information ayant comme but d'aider nos militaires à prendre des décisions éclairées lorsqu'ils et elles utilisent les mécanismes de traitement de plaintes des FAC.

Navigateur des prestations militaires

Le 28 novembre 2024, l'ombud en collaboration avec le MDN et le chef d'état-major de la Défense et des FAC, ont annoncé une modernisation du Navigateur des prestations militaires (NPM). Cette annonce s'inscrivait dans le cadre des grandes priorités militaires telles que le recrutement, le maintien en poste, la transition et le bien-être. Les programmes et services proposés aux militaires et à leurs familles sont nombreux et complexes; il peut être difficile de s'y retrouver. Le NPM, qui a été lancé initialement en 2018 et élargi en 2024, rassemble ces programmes et services sous le toit d'une unique plateforme numérique et facile d'usage; qui évite les chevauchements grâce aux hyperliens directs vers les ressources associées appartenant autorités pertinentes.



Nous avons conçu le NPM pour l'ensemble des militaires, leurs familles, les responsables décisionnels ainsi que les recrues potentielles. Il aide les utilisateurs à faire ce qui suit :

- trier et filtrer facilement les prestations;
- accéder plus simplement aux informations importantes;
- mieux comprendre les programmes et les services auxquels ils ont droit tout au long de leur carrière militaire, du recrutement à la libération et à la transition vers la vie civile.

Le NPM a attiré l'attention de la communauté internationale de surveillance militaire. En décembre 2024, le Centre pour la gouvernance du secteur de la sécurité (Genève) nous a invités à participer à un atelier portant les stratégies qui sont efficaces pour rejoindre nos commettant-es, discuter avec eux, les sensibiliser et rendre les politiques militaires plus accessibles.

Total – Utilisation :

- 11 760 sessions au total
- 9 840 utilisateurs uniques

Consultations

Sensibilisation

- 38 activités de sensibilisation
- Plus de 6 400 commettants consultés

Audiences parlementaires

- 1 rencontre avec un sénateur
- 5 rencontres avec des député·es fédéraux
- 3 réunions avec des député·es provinciaux

Médias

- 9 entrevues médiatiques
- 7 réponses écrites à des demandes de renseignements des médias*
- 2 lettres d'opinion
- 5 mentions dans la presse écrite ou nouveaux médias
- 1 entrevue dans le cadre d'une baladodiffusion
- 4 mentions de notre organisme dans les transcriptions médiatiques

*Les réponses écrites pour les médias excluent nos actions proactives de sensibilisation les médias (telles que les appels téléphoniques), dont nous ne faisons pas le compte.

Audiences internationales

L'ombudsman ou son personnel ont participé à l'événement suivant :

- Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées

L'ombudsman ou son personnel ont présenté des exposés pendant les événements suivants, à titre d'experts en la matière :

- exposés dans le cadre de l'atelier Kosovo, Centre pour la gouvernance du secteur de la sécurité (Genève) (DCAF), du 4 au 5 décembre 2024
- consultations avec les délégations de l'Ukraine, de la Lettonie, de l'Allemagne, du Kosovo et de Genève (DCAF)

Audiences nationales

- Le *Canada sans faille* (22 mai 2024 et 27 janvier 2025)
- Forum canadien des ombudsmans (22 au 24 octobre 2024), où nous avons animé une séance de formation.
- Journée des ombudsmans – Séminaire de la Bibliothèque du Parlement (10 octobre 2024)
- Forum de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans (21 au 23 octobre 2024)

Site Web

- Augmentation de 22,5 % du nombre total de pages vues : 486 084 en 2024-2025 (contre 396 779 en 2023-2024)

Médias sociaux – aperçu

- 3 chaînes de réseaux sociaux
- 6 comptes de réseaux sociaux
- 7 549 abonnés
- Augmentation de 481 abonnés par rapport à 2023-2024

Comité consultatif de l'ombudsman

Tout au long de l'année, nous avons collaboré avec le Comité consultatif de l'ombudsman afin de bénéficier de son expertise et de recueillir son point de vue sur nos priorités. Nous avons régulièrement informé et consulté le Comité au sujet de nos enquêtes systémiques sur les mécanismes de plainte, et il nous a offert de précieux conseils pour guider notre travail. Le Comité a également participé au processus de sélection pour la *Mention d'honneur commémorative Liz Hoffman*.

Appendice A – États financiers

Pour l'exercice 2024-2025, le MDN a alloué à notre organisme un budget de 8 364 980 \$. Les dépenses réelles totalisent 8 169 873 \$; 7 236 198 \$ ont été alloués aux salaires.

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

L'argent non dépensé est remis au ministère tout au long de l'exercice, dans le cadre du processus des rapports trimestriels. En 2024-2025, nous avons remis 59 596 \$ qui avaient été alloués à l'enveloppe salariale, 110 366 \$ qui avaient été alloués aux postes budgétaires autres que celui des salaires, et 25 145 \$ provenant du *crédit* 5 lié aux éléments d'actifs groupés et aux immobilisations.

Services de courrier et de messagerie	1 606 \$
Équipement et fournitures	38 546 \$
Formation et cotisations professionnelles	55 538 \$
Achat et location d'équipement de bureautique	16 141 \$
Maintenance et soutien du réseau	21 276 \$
Télécommunications et connexion des TI	140 719 \$
Déplacements et transport	68 561 \$
Communications et relations avec le public	68 176 \$
Services professionnels et spéciaux	473 257 \$
Immobilisations mineures et éléments d'actifs groupés	49 855 \$
Salaires	7 236 198 \$
Total	8 169 873 \$

Appendice B – Ressources humaines

Nombre total de personnes nommées pour une durée indéterminée ou déterminée, ou à titre occasionnel : 72

Nombre total d'employé·es à la fin de l'exercice (y compris les étudiant·es et les employé·es en congé) : 80

Nombre d'employé·es à temps plein à la fin de l'exercice : 69,96



**Nous sommes prêts
à vous aider.**

**We are ready
to help.**

www.ombuds.ca



Canada 