

Ombudsman

Défense nationale et
Forces armées canadiennes



National Defence and
Canadian Armed Forces

2022-2023

RAPPORT ANNUEL

*Rapport du Bureau de l'ombudsman
de la Défense nationale et des Forces
armées canadiennes à l'intention du
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)

Twitter : www.twitter.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

Message de l'ombudsman	1
Message de la directrice générale des Opérations	2
Hommage aux membres de la communauté de la Défense : la Mention d'honneur Liz Hoffman	4
Changer la vie de nos commettants	5
L'aide que nous avons apportée : revue de l'année	8
L'aide que nous avons apportée : enquêter sur des problèmes systémiques	12
L'aide que nous avons apportée : établir des liens avec nos commettants	14
Produits éducatifs	14
Interactions avec les commettants	15
Présence numérique	16
Comité consultatif de l'ombudsman	17
Appendice 1 – États financiers	18
Appendice 2 – Ressources humaines	19



Message de l'ombudsman

Pendant l'année financière 2022–2023, mon bureau a continué à relever des défis au sein et en dehors de la communauté de la Défense, alors que nous adoptons de nouvelles méthodes de travail depuis que la pandémie de COVID-19 n'est plus considérée comme une urgence mondiale. Toutefois, je suis heureux d'annoncer que nous n'avons pas cessé de poursuivre notre objectif ultime : travailler de manière indépendante et coopérative avec d'autres partenaires pour apporter des solutions crédibles et impartiales dans le but d'assurer le traitement équitable de nos commettants par le ministère de la Défense nationale et les Forces armées canadiennes.

En mai 2022, j'ai annoncé le lancement d'une nouvelle enquête systémique sur la santé mentale pour les membres de la Première réserve qui participent à des opérations nationales. La publication prochaine du rapport à l'été 2023 représente une autre étape du Plan d'enquêtes systémiques quinquennal de mon bureau. Nous poursuivrons ces activités en 2023-2024, lorsque nous lancerons une enquête systémique sur les mécanismes de plaintes militaires.

Sur le plan de la sensibilisation, je suis heureux de signaler que mon bureau a repris des activités en personne avec des composantes virtuelles. Nous avons visité des commettants au Canada, aux États-Unis et en Lettonie. Ce qui m'a le plus touché personnellement lors de la visite des bases et escadres est l'importance de la famille militaire et la nécessité de faire plus pour les personnes qui soutiennent nos militaires. Sans une action concrète à tous les ordres de gouvernements, soit fédéral, provincial et municipal, nous nous dirigeons rapidement vers une crise de sécurité nationale.

Le 19 octobre 2022, nous avons célébré la 21e cérémonie de la Mention d'honneur Liz Hoffman. Au cours de cette cérémonie, six prix ont été remis et je tiens, encore une fois, à féliciter tous les candidats et tous les lauréats. Nous avons également participé à la 14e Conférence internationale des institutions d'ombudsman des forces armées et au forum du R.-U. qui a eu lieu en octobre 2022, ce qui m'a permis d'échanger avec d'autres institutions de surveillance et d'apprendre de celles-ci.

Au cours des dernières années, mon bureau a attiré l'attention sur les problèmes récurrents liés à la prise de décisions administratives et à l'équité procédurale au sein du Ministère. Nous sommes impatients d'examiner ces problèmes de plus près en 2023-2024.

Enfin, j'aimerais exprimer ma sincère gratitude envers mon personnel, pour sa loyauté et son travail acharné. Les efforts et le dévouement dont ils font continuellement preuve sont les qualités qui rendent possible ce que nous faisons. Leurs efforts resteraient en vain sans la collaboration du leadership du Ministère lorsque nous attirons leur attention sur l'injustice.

Mon bureau est toujours prêt à aider nos commettants, en contribuant à des améliorations substantielles et durables pour la communauté de la Défense.

Gregory A. Lick
Ombudsman

Message de la directrice générale des Opérations

Au cours d'une autre année de la pandémie mondiale COVID-19, nous avons géré la prestation de services malgré la situation dynamique en matière de santé publique et le milieu de travail. Bien que ces défis aient soulevé de nouvelles questions sur la meilleure façon de fonctionner et nous aient incités à prendre des décisions organisationnelles clés, nous avons continué de soutenir la communauté de la Défense. L'an dernier, notre bureau a répondu à un nombre historiquement élevé de plaintes. Bien que nous ayons reçu moins de plaintes cette année, nos chiffres sont encore bien au-dessus de la moyenne. De plus, nous avons remarqué un nombre accru de dossiers devant être acheminés à notre équipe d'analyse des plaintes et d'enquêtes générales.

Voici quelques faits saillants de la dernière année :

- Notre bureau a répondu à 1 554 nouvelles plaintes.
- Nous avons fermé 1 650 dossiers de plaintes.
- Le MDN et les FAC ont accepté la totalité des 53 recommandations que nous avons formulées sur des enquêtes sur les plaintes individuelles.
- Le bureau a publié 67 produits éducatifs nouveaux ou mis à jour pour aider nos commettants à comprendre un langage complexe et des politiques, procédures et mécanismes de recours entremêlés qui sont souvent difficiles à naviguer en ligne et seulement accessibles à l'interne.
- Nous avons mené une enquête systémique sur la santé mentale des membres de la Première réserve qui participent aux opérations nationales.
- Notre bureau a tenu 15 séances d'échanges avec nos commettants et six visites de prise de contact virtuelles dans des bases et escadres.

L'un des domaines où nous avons constaté des changements concernait la prestation de notre programme de prise de contact. La plupart de nos activités sont restées virtuelles au début de l'année financière, et un nouveau modèle hybride, y compris des activités en personne, a été mis en œuvre plus tard. L'intégration de nouvelles technologies a permis aux commettants de soumettre leurs préoccupations anonymement. Cette nouvelle approche a été bien accueillie et sera la norme pour nos activités de prise de contact à l'avenir.

Au cours de l'année, l'équipe des opérations a répondu aux plaintes et aux demandes de renseignements avec empathie et compassion. Notre personnel de première ligne a pu aider la plupart de nos commettants sans enquête officielle. Ils ont veillé à ce que les préoccupations de nos commettants soient prises au sérieux. Certaines des personnes qui communiquent avec nous — après avoir épuisé tous les mécanismes de recours à leur disposition — c'est peut-être la première fois qu'ils avaient le sentiment d'avoir été écoutés. Nos enquêtes individuelles sur les plaintes ont donné lieu à de nombreux résultats positifs pour la communauté entière de la Défense.

Grâce à nos efforts de suivi, notre équipe systémique a suivi les progrès des recommandations faites au MDN et aux FAC dans nos rapports systémiques antérieurs. Cette année, nous avons publié huit rapports d'avancement qui ont montré la valeur de notre travail pour contribuer à des changements positifs pour la communauté de la Défense. Bien que certaines de nos recommandations aient été mises en œuvre ou soient en cours, il y a beaucoup de travail à faire sur beaucoup d'autres recommandations, en particulier celles qui portent sur les membres de la Force de réserve des FAC. J'attends avec impatience les mises à jour sur les progrès en 2023-2024 et le lancement de notre prochaine enquête systémique qui portera sur les mécanismes de plainte.

Nous avons également intégré des moyens plus novateurs pour accroître l'accessibilité de nos services. Nous avons veillé à ce que le genre et d'autres facteurs d'identité soient pris en considération dans nos travaux et nous avons continué de publier nos informations sur les Rangers canadiens et les Rangers juniors canadiens dans cinq langues autochtones. Nous avons continué de mettre à jour et de partager publiquement des outils conviviaux et des informations claires accessibles à tous.

Enfin, le rapport présente les répercussions positives que nous avons sur les membres individuels de l'Équipe de la Défense et la façon dont leurs plaintes peuvent mener à des améliorations systémiques pour la communauté de la Défense. Nos succès ne seraient pas possibles sans la loyauté et le travail acharné de notre personnel et la collaboration du MDN, des FAC, du personnel des Fonds non publics et des intervenants.

Lorsque les gens ont été traités injustement, nous sommes là pour les aider.

Robyn Hynes
Directrice générale des Opérations

Hommage aux membres de la communauté de la Défense : la Mention d'honneur Liz Hoffman

La Mention d'honneur Liz Hoffman est une mention élogieuse octroyée chaque année. Elle a pour but de rendre hommage aux membres de la communauté de la Défense qui fournissent des efforts supplémentaires et dépassent les attentes pour apporter des changements positifs et durables au ministère de la Défense nationale et dans les Forces armées canadiennes.

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

Ce fut un honneur de rendre hommage aux lauréats de la Mention d'honneur Liz Hoffman de cette année : la capitaine Sarah Black, la Dre Karen Breeck (majore à la retraite), Madame Jennifer Calkin, et le Comité national de l'Organisation consultative de la culture au sein du Corps du Génie électrique et mécanique royal canadien (la majore Hilary Forbes, le major Jean-Raphael Fleury et l'adjudante-chef Nicole Barrett).



(De gauche à droite : Dr Andrea Hoffman, Capitaine Sarah Black, Mme Jennifer Calkin, Docteur Karen Breeck (Major retraité), Major Jean-Raphael Fleury, l'adjudant-chef Nicole Barrett, le major Hilary Forbes et l'ombudsman Gregory A. Lick).

Changer la vie de nos commettants

Inclusion des prestations pour l'épilation pour les militaires transgenres et de diverses identités de genre

Plusieurs membres des FAC transgenres et de diverses identités de genres (TDG) ont communiqué avec notre bureau parce qu'ils étaient déçus de certains aspects des Services de santé des FAC. L'une de leurs préoccupations était l'absence de prestations pour l'épilation des poils dans le contexte des soins transgenres. Bien qu'il y ait eu historiquement un droit à l'épilation des poils pour un ensemble de conditions très limité, les FAC l'ont retiré de la liste de l'éventail des soins en 2018. L'épilation des poils est un traitement important qui contribue à la santé mentale et à la sécurité des militaires TDG.

Notre bureau a étudié la question de très près. Nous avons comparé les services de santé TDG dans les provinces et les territoires, ainsi que les conseils cliniques de l'Association mondiale des professionnels pour la santé transgenre. Par la suite, nous avons recommandé au médecin général des FAC que les FAC incluent les prestations pour l'épilation des poils pour les militaires TDG.

Les Services de santé des FAC ont répondu favorablement à notre recommandation. Ils ont engagé un dialogue constructif avec les militaires TDG, qui ont exprimé leur mécontentement à ce sujet par le biais du système de griefs militaires. Leur analyste principal des griefs a animé de manière experte une collaboration transparente et respectueuse entre les deux groupes. Cela s'est conclu par une solution provisoire bienvenue pour les membres TDG des FAC qui souhaitent obtenir ce traitement.

Les Services de santé des FAC entreprennent un examen complet de tous les soins TGD dans les Services de santé des FAC et notre bureau continue de suivre les efforts des Services de santé des FAC pour moderniser les soins TDG pour les militaires.

Mettre un grief sur la bonne voie

Un réserviste a demandé notre aide après qu'il n'avait pas réussi à obtenir des renseignements sur le grief déposé en avril 2021. En réponse, notre bureau a conclu que les autorités responsables n'avaient pas consigné le grief dans le Système intégré de gestion et d'enregistrement des plaintes (SIGEP) du système de règlement des griefs militaires. Grâce à notre aide, les autorités ont trouvé et enregistré le grief dans le SIGEP afin qu'il puisse être traité.

S'assurer que les promotions sont accordées de manière équitable

Un membre de la Force régulière nous a contactés au sujet de l'annulation d'une affectation et d'une promotion à venir, car il lui manquait un cours de qualification en raison de congé

de maladie. Nos conclusions nous ont amenés à croire que le directeur – Carrières militaires a peut-être annulé cette promotion par erreur. Notre bureau a rappelé aux autorités responsables que les problèmes de santé ne doivent pas être liés à l'attribution de promotions. Le personnel a par la suite reconnu cette erreur, et une nouvelle promotion a été attribuée avec une date appropriée d'entrée en vigueur. Notre intervention rapide a assuré une résolution informelle, plutôt qu'un grief. Cela a permis à la promotion de se faire en temps opportun, réduisant ainsi les conséquences sur la carrière du militaire.

Conserver les prestations appropriées liées à la libération

Un membre de la Force régulière a demandé notre aide lorsqu'il a appris qu'il avait de nouvelles contraintes à l'emploi pour raisons médicales (CERM) à la veille de sa libération volontaire. Étant donné qu'il était possible qu'il soit privé de certaines prestations associées à une possible libération pour raisons médicales, notre bureau est intervenu rapidement avec les autorités de libération, qui ont retardé la date de la libération volontaire d'un mois pour permettre un examen du dossier du militaire. Cet examen a mené au changement de la libération du militaire à une libération pour raisons médicales, ce qui assurerait ainsi l'accès du militaire aux prestations appropriées lors de sa transition vers la vie civile.

Aide avec les erreurs dans le système de paye

En août 2022, un employé civil du MDN a communiqué avec notre bureau, car il rencontrait des difficultés financières en raison de recouvrement des salaires et de la réponse inadéquate du Centre des services de paye à cette situation. Le problème remonte à 2016-2017, lorsque l'employé a pris un congé d'un an non payé. En raison d'erreurs dans le système de paye, l'employé a reçu près de 40 000 \$ en un paiement forfaitaire. L'employé a immédiatement informé le Centre des services de paye de ce trop-payé, mais rien n'a été fait. À son retour de congé, le Centre des services de paye a retenu le paiement de salaire pendant plusieurs mois. De plus, à compter de 2019, le Centre des services de paye a envoyé sept lettres d'avis de trop-payé à l'employé, chacune indiquant un montant différent dû pour la même période. Cette situation a rapidement amené le Centre des services de paye à arrêter le paiement du salaire de l'employé sans préavis. Par la suite, notre bureau a immédiatement communiqué avec le directeur - Stratégies nationales des ressources humaines civiles (DSNRHC) pour que le recouvrement du trop-payé soit mis en attente et nous avons demandé plus de renseignements à fournir à l'employé concernant les montants dus. Nous avons également aidé l'employé à établir un point de contact à DSNRHC, ce qui lui a permis de communiquer directement ses préoccupations à ce point de contact.

Aide avec les retards dans le versement des indemnités de départ

Un ancien membre des FAC a communiqué avec notre bureau au sujet de retards du versement des indemnités de départ. En réponse, nous avons réussi à obtenir du gestionnaire du Service d'administration des prestations liées à la libération des renseignements sur l'arriéré de dossiers ainsi que des détails sur le dossier particulier du plaignant.

Obtention des mises à jour de l'état de l'enquête

Le conjoint survivant d'un membre des FAC a communiqué avec notre bureau pour obtenir des renseignements sur l'enquête de la Commission d'enquête sur son défunt conjoint. Notre bureau a ainsi obtenu une mise à jour sur l'état de l'enquête auprès du Centre de soutien pour les enquêtes administratives. Nous avons également fourni au membre de la famille un point de contact pour les prochaines étapes.

Examens des processus pour un commettant

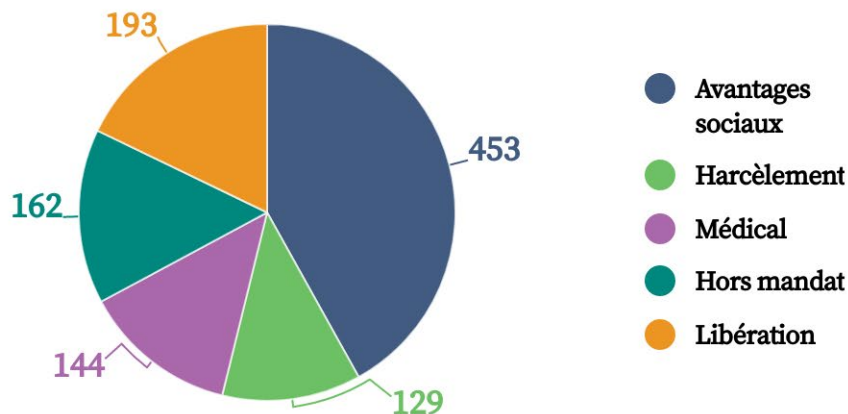
À la suite d'une plainte d'un commettant, notre bureau a effectué un examen approfondi du processus qui a révélé de nombreux problèmes au sujet de l'équité procédurale dans les processus décisionnels du Ministère. Le bureau examine actuellement une résolution appropriée pour le commettant.

De plus, les points communs entre les questions de ce dossier et d'autres questions reçues par notre bureau ont donné lieu à un examen plus large des mécanismes de traitement des plaintes du Ministère. Cet examen sera terminé en 2024.

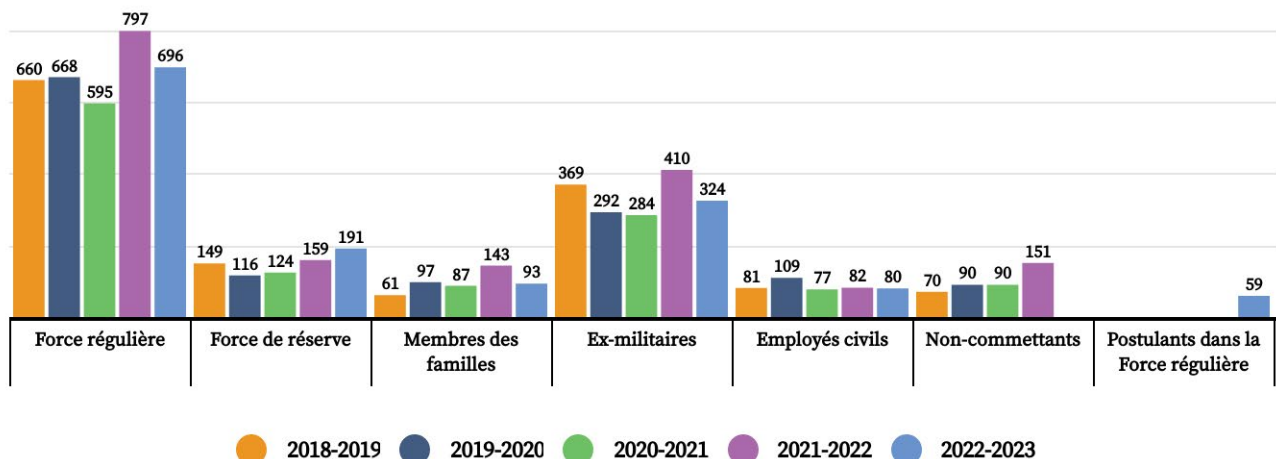
L'aide que nous avons apportée : revue de l'année

Les membres de la communauté de la Défense peuvent communiquer avec nous s'ils ont été traités injustement, s'ils cherchent de l'information ou s'ils ne savent pas comment régler un problème. Notre site Web, ombuds.ca, explique comment nous pouvons vous aider.

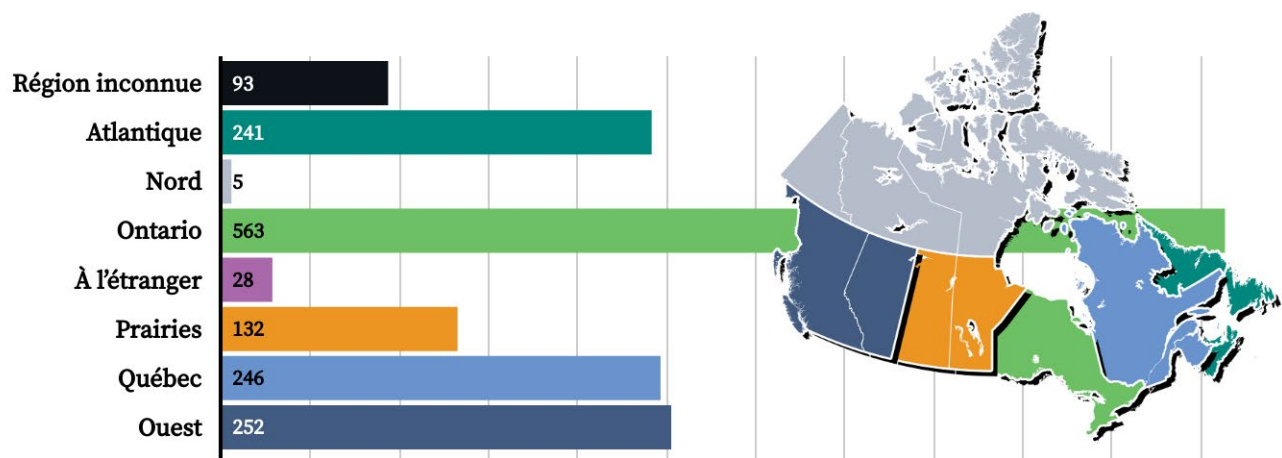
Catégories des principaux nouveaux dossiers



Nouveaux dossiers par groupes de commettants (Les groupes qui contactent le plus souvent notre bureau)



Origine des plaintes



Pour connaître les types de dossiers que nous traitons, consultez les exemples de dossiers qui se trouvent dans notre site Web, ombuds.ca. Les nouveaux dossiers ne comprennent pas les contacts que nous avons reçus par le biais de la fonction de clavardage en direct, de notre courriel et de notre outil de prise de rendez-vous..

Nombre total de dossiers traités	
<i>Nouveaux cas</i>	1 554
<i>Reportés de l'exercice précédent</i>	193
<i>Dossiers rouverts</i>	113
Dossiers conclus à l'Accueil	
<i>Information ou assistance fournie</i>	1 025
<i>Dossier extérieur au mandat</i>	104
<i>Orientation de la personne vers les mécanismes existants</i>	154
<i>Retrait de la plainte</i>	79
<i>Abandon de la plainte</i>	86

Dossiers conclus après résolution de la plainte	
<i>Résolution informelle</i>	24
<i>Information ou assistance fournie</i>	33
<i>Retrait de la plainte</i>	8
<i>Orientation de la personne vers les mécanismes existants</i>	3
Dossiers conclus à l'étape de l'enquête	
<i>Information ou assistance fournie</i>	65
<i>Plaintes non fondées</i>	8
<i>Résolution informelle</i>	8
<i>Orientation de la personne vers les mécanismes existants</i>	2
<i>Enquête menée : aucun suivi requis</i>	30
<i>Enquête menée : suivi requis</i>	6
<i>Abandon de la plainte</i>	4
<i>Retrait de la plainte</i>	11

Notre équipe des Enquêtes générales mène des travaux d'enquête pour traiter les dossiers individuels des plaignants, dont certains sont complexes ou urgents. Nos enquêteurs font l'examen des dossiers et mènent des enquêtes afin de vérifier que les commettants reçoivent un traitement équitable et, s'il y a lieu, font des recommandations éclairées au MDN et aux FAC.

En 2022-2023, l'équipe des Enquêtes générales a conclu 133 dossiers. Sur les 133 dossiers, 125 étaient liés aux FAC et huit au MDN.

Dans l'ensemble, l'équipe des Enquêtes générales a émis 53 recommandations, qui ont toutes été acceptées. Cela reflète notre capacité à assurer l'équité dans l'ensemble de la communauté de la Défense en formulant des recommandations crédibles aux niveaux les plus appropriés et en acheminant les questions aux échelons supérieurs appropriés. Sur les recommandations formulées, 48 étaient liées aux FAC et huit au MDN.

Voici la répartition des raisons pour lesquelles les recommandations ont été faites en relation avec notre mandat :

Recommandations faites par la section du mandat (toutes les recommandations faites au MDN et aux FAC)	avr.-juin	juil.-sept.	oct.-déc.	janv.-mars	Total	Acceptée
	T1	T2	T3	T4		
36(f) - Les conséquences d'un retard devraient être rectifiées	7	3	3	3	16	16
36(b) - Une omission devrait être corrigée	2	8	1	5	16	16
36(a) - L'affaire devrait être soumise à l'attention d'une autorité compétente du MDN ou des FC	1	0	2	6	9	9
36(e) - Les motifs d'une décision ou d'une recommandation auraient dû être donnés	2	0	0	5	7	7
36(g) - D'autres démarches devraient être entreprises pour améliorer, de façon substantielle et durable le bien-être des employés et des militaires	1	0	0	1	2	2
36(c) - Une décision ou recommandation devrait être annulée ou modifiée	0	2	0	0	2	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	0	0	0	1	1	1
Total	13	13	6	21	53	53

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

Nos enquêtes systémiques et rapports d'avancement sont publiés dans notre site Web.

En mai 2022, nous avons publié *Le service ou soi-même : enquête systémique sur l'administration des déménagements imprévus, statuts particuliers et affectations pour motifs personnels dans les Forces armées canadiennes*. Nous avons formulé des recommandations axées sur la politique et les processus qui la régissent, la communication, la santé mentale et les services de soutien.

En mai 2022, nous avons publié *L'équité en matière d'emploi et la diversité au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes – Historique des efforts pour traiter les enjeux liés à l'équité en matière d'emploi*. C'est la première fois que ces plans, révisions, audits et rapports sont analysés en même temps dans le cadre d'un seul rapport. Cet examen historique a permis de mettre en lumière cinq points préoccupants :

- les objectifs de représentation en équité en matière d'emploi
- le recrutement
- l'avancement professionnel
- la rétention
- la culture

Enquête systémique sur la santé mentale

L'enquête systémique de cette année, *Combats invisibles : une enquête systémique sur l'identification des besoins en santé mentale et le soutien pour les membres de la Première réserve participant aux opérations nationales* devrait être publiée à l'été 2023.



Suivis de la mise en œuvre des recommandations

Nous faisons des suivis annuels pour déterminer la mesure dans laquelle les recommandations contenues dans nos rapports d'enquête sont mises en œuvre. À l'automne 2022, notre bureau a publié huit rapports de suivi. Dans l'ensemble, le MDN et les FAC ont entièrement mis en œuvre 12 des 23 recommandations formulées dans ces rapports. Nous sommes heureux des progrès réalisés en matière de classification des employés civils, de libération des membres des FAC pour des raisons médicales, de soutien aux cadets et de soutien aux familles militaires endeuillées. Il continue de manquer de mesures concrètes pour améliorer le bien-être et le traitement équitable des membres de la Force de réserve; aucune des recommandations n'a été entièrement mise en œuvre. Nous avons fait le point sur les progrès réalisés dans les messages suivants :

- L'Ombudsman est déçu des progrès réalisés en ce qui concerne ses recommandations sur les Rangers canadiens et la Force de réserve
- L'Ombudsman est positif sur les progrès réalisés concernant les recommandations pour les Cadets, les familles de militaires endeuillés et les employés civils du MDN
- L'Ombudsman est positif face aux progrès réalisés dans la mise en œuvre des recommandations pour les militaires libérés pour des raisons médicales



L'aide que nous avons apportée : établir des liens avec nos commettants

Produits éducatifs

Nous produisons du contenu fondé sur notre analyse des plaintes reçues à l'Accueil et nos interactions avec les commettants et les parties prenantes. Cette année, nous nous sommes concentrés sur la mise à jour et la rationalisation de l'information que nous fournissons en ligne, ainsi que sur la création de nouveaux produits pour appuyer les recommandations de nos enquêtes systémiques et de nos fiches de rendement. Voici une liste de nos derniers produits éducatifs :

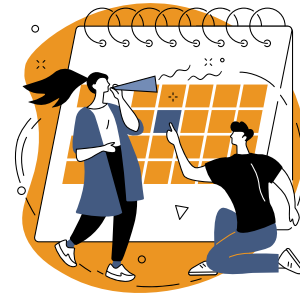
- **Ressources sur les soins de santé (mise à jour)**
 - Ressources pour les enfants et les jeunes
 - Congé de maternité
 - Mises à jour sur la COVID-19
- **Information à l'intention des réservistes (mise à jour et ajouts)**
 - Options d'indemnisation pour les réservistes malades et blessés
 - Soins de santé pour les réservistes
 - Rangers canadiens : Soins de santé
 - Organisation des cadets du Canada
 - À propos des Rangers juniors canadiens
- **Information sur les affectations, les assignations et emplois dans des pays étrangers (mise à jour et ajouts)**
 - Information générale sur le programme des affectations à l'étranger
 - Couverture de soins de santé et demandes de règlement
 - Éducation des enfants à l'extérieur du Canada
 - Indemnités et prestations
 - Évaluation des besoins scolaires
- **Information sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail (mise à jour)**
 - Membres des FAC
 - Employés civils
 - Inconduite sexuelle



Interactions avec les commettants

Prise de contact

A tenu **15** séances d'échanges avec nos commettants et **6** visites de prise de contact virtuelles dans des bases et escadres.

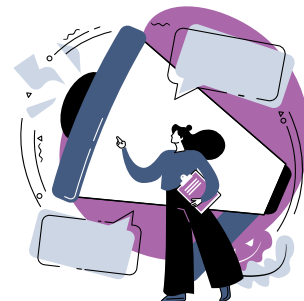


Relations avec les parlementaires

1 rencontre avec un sénateur
1 rencontre avec un député fédéral
1 témoignage devant le Comité permanent de la Défense nationale

Relations avec les médias

7 entrevues avec les médias,
1 réponse écrite et
2 éditoriaux



Engagements internationaux

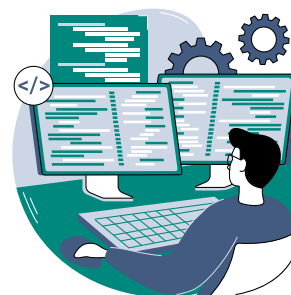
2 engagements internationaux

Présence numérique

Site Web

Dans le cadre de notre projet de rationalisation du contenu, de nombreuses pages ont été signalées comme obsolètes ou non pertinentes. Des pages ont été supprimées du site et des liens vers le MDN et les FAC ont été fournis. Le contenu révisé et pertinent sera ajouté au site, sous réserve d'un plan d'examen du cycle de vie du contenu.

464 003 consultations de nos pages
Augmentation de **58 580** consultations
par rapport à 2021-2022
101,2 % de notre cible



Navigateur des prestations militaires

Séances par visiteurs

6 581 séances lancées (augmentation de 32 %
par rapport à 2021-2022)

5 122 visiteurs (augmentation de 30 %
par rapport à 2021-2022)

Visiteurs qui n'en étaient pas à leur première consultation du site

835 visiteurs (14 % des visiteurs) étaient des visiteurs qui n'en étaient pas à leur première consultation du site (augmentation de 3,3 % par rapport à 2021-2022)
Augmentation de **80 %** du nombre total de visiteurs qui n'en étaient pas à leur première consultation du site par rapport à 2021-2022

Séances de consultation du Navigateur effectuées en français

569 (8,6 %) séances ont eu lieu sur les pages du Navigateur (semblable à 2021-2022)
Augmentation de **43 %** du nombre total de séances du Navigateur en français par rapport à 2021-2022

Navigateur des
prestations
militaires

Présence dans les réseaux sociaux

3 chaînes dans les réseaux sociaux
6 comptes
6 279 abonnés
Augmentation de **449** abonnés par rapport à
2021-2022
78,6 % de notre cible



Comité consultatif de l'ombudsman

Tout au long de l'exercice 2021-2022, nous avons interagi avec le Comité consultatif de l'ombudsman pour tirer profit de son expertise et pour obtenir son avis sur nos priorités. Nous avons mis les membres du Comité au courant de notre enquête systémique, et ils nous ont offert de précieux conseils. Le Comité a aussi participé au processus de mises en candidatures pour la Mention d'honneur Liz Hoffman et aux mises à jour de notre plan d'enquêtes systémiques quinquennal.



Appendice 1 – États financiers

En 2022-2023, notre bureau a reçu une allocation budgétaire de 7 947 794 \$. Les dépenses réelles totalisent 7 686 981,35 \$, dont 6 691 093,57 \$ ont été impartis aux salaires.

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

L'argent non dépensé est remis au ministère tout au long de l'exercice dans le cadre de son processus de rapports trimestriels. En 2022-2023, nous avons remis 6 700 \$ alloués à l'enveloppe des traitements et salaires, 210 183 \$ alloués à des fonctions sans lien avec les salaires, et 43 928,63 \$ du Crédit 5 liés aux actifs groupés et aux immobilisations.

Des montants ont été remis à cause de délais dans l'établissement des contrats et dans la réception de marchandises en raison de problèmes de chaîne d'approvisionnement chez les fournisseurs.

Services de courrier et de messagerie	12 935 \$
Équipement/fournitures	99 107 \$
Formation et cotisations professionnelles	119 950 \$
Achat et location d'équipement de bureautique	8 307 \$
Maintenance et soutien du réseau	6 899 \$
Télécommunications et connexion des TI	174 233 \$
Déplacements et transport	59 459 \$
Communications et relations avec le public	35 078 \$
Services professionnels et spéciaux	373 848 \$
Immobilisations mineures et actifs groupés	106 071 \$
Salaires	6 691 094 \$
Total	7 686 981 \$

Appendice 2 – Ressources humaines



Nos employés

Nombre total de personnes nommées pour une durée
indéterminée, à titre occasionnel
et pour une durée déterminée : **73**

Nombre total d'employés
à la fin de l'exercice (y compris les étudiants) : **80**
Nombre d'employés à temps plein à la fin de l'exercice : **75,9**

Ombudsman

Défense nationale et
Forces armées canadiennes



National Defence and
Canadian Armed Forces

**Nous sommes prêts
à vous aider.**

**We are ready
to help.**

www.ombuds.ca



Canada 