MARS 2017

OMBUDSMAN DE LA DÉFENSE NATIONALE ET DES FORCES CANADIENNES

RAPPORT AU MINISTRE DE LA DÉFENSE NATIONALE

SOUTIEN AUX FAMILLES MILITAIRES ENDEUILLÉES

EXAMEN COLLABORATIF

Ombudsman
Défense nationale et Forces canadiennes
National Defence and Canadian Forces

Canada

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

613-992-0787 ou 1-888-828-3626 (Sans frais)

ombudsman-communications@forces.gc.ca

http://www.ombudsman.forces.gc.ca/

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements 2
Sommaire 3
Introduction 6
Section I – Contexte 7
Section II – Énoncé de l'enjeu 9
Section III – Constatations 10
Section IV – Recommandations 26
Conclusion 28
Annexe A – Méthodologie et groupe de travail 29
Annexe B – Changements aux commissions d'enquête 33
Annexe C – Documents et formulaires importants 35
Annexe D – Brochure *Côte à côte* 36
Annexe E – Brochure sur les commissions d'enquête 36
Annexe F – Commission d'enquête – Ordre de convocation standard 37
Annexe G – Programmme de soutien par les pairs – ESPOIR 38
Annexe H – Réponse du ministre de la défense nationale 40
Annexe I – Réponse du Chef D'état-major de la Défense 41
Références – Règlements, ordonnances, directives et guides liés aux pertes 43
Glossaire 49
Notes de fin de document 54

REMERCIEMENTS

Le présent examen n'aurait pas été aussi exhaustif sans l'apport inestimable des familles, des intervenants clés et des militaires des Forces armées canadiennes.

Il est d'importance primordiale pour moi de remercier personnellement les familles qui ont accepté de partager leur expérience. C'est grâce à votre rétroaction que des leçons peuvent être apprises et que peuvent être mieux compris les besoins des familles endeuillées des Forces armées canadiennes.

J'aimerais aussi remercier les membres du groupe de travail dont la collaboration franche a été essentielle vers l'atteinte de notre objectif commun. Je remercie le lieutenant-colonel Bishop et le major Kaduck pour leur leadership, ainsi que M. Ouellette, le capitaine de corvette Léveillé, le lieutenant-colonel Staples, le capitaine de corvette Friesen, M. Quinn, le major Bolt, le lieutenant-colonel Morrison, M^{me} Côté, M^{me} Richard et le major Tremblay.

Gary Walbourne
Ombudsman

SOMMAIRE

Depuis douze ans, le Bureau de l'Ombudsman se penche et produit des rapports sur la façon dont les Forces armées canadiennes impliquent les familles dans le processus des commissions d'enquête (CE). En bref, la prise de contact avec les familles varie grandement d'un cas à l'autre et cause souvent inutilement des souffrances et de la confusion pour des personnes qui ne cherchent qu'à comprendre les prochaines étapes de l'enquête et si elles ont un rôle quelconque à y jouer.

En avril 2015, le Bureau de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes (ci-après nommé « le Bureau ») a publié le rapport intitulé *Commissions d'enquête : pleins feux sur les familles*, dans lequel il a énonce clairement sa position, comme quoi « on devrait offrir aux familles la possibilité de s'impliquer tout au long du processus de commission d'enquête, et ce, de la façon qu'elles choisissent. Toutefois, les données et la rétroaction des familles sont actuellement insuffisantes pour recommander de manière crédible une approche définitive ».

En conséquence, le Bureau a recommandé « qu'un coordonnateur des familles soit nommé pour une période d'essai d'un an, afin de contribuer à la détermination des besoins des familles et des méthodes de communication et de liaison ». Le titulaire du poste devait être un membre du personnel du Bureau qui allait travailler côte à côte avec les Forces armées canadiennes pour recueillir des données et contribuer à la formulation de recommandations informées dans un éventuel rapport de suivi.

Après une année à travailler étroitement et conjointement avec avec le Directeur – Services aux familles des militaires (DSFM), ce rapport a été achevé. Les recommandations qu'il contient, si elles sont mises en œuvre, contribueront grandement à répondre aux besoins des familles en matière d'information et à clarifier leur rôle dans le processus.

Les constatations de l'examen sont regroupées en trois catégories principales :

1. Besoins en information des familles endeuillées
2. Besoins en information et sensibilisation au sein des Forces armées canadiennes
3. Besoin d'amélioration continue dans les Forces armées canadiennes pour soutenir les familles endeuillées

En conséquence, le bureau fait les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Nous recommandons au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes de prendre des mesures concrètes pour **mieux répondre aux besoins des familles en matière d'information**, c'est-à-dire :

- Produire de l'information en langage clair à l'intention des familles sur les particularités et les impacts des **documents administratifs clés que les militaires des FAC doivent remplir en cas de blessure ou maladie grave ou de décès.** Rendre cette information disponible aux militaires dans le cadre de la vérification annuelle de l'état de préparation du personnel.
- Donner de l'information facilement accessible et fondée sur les questions fréquemment posées par les familles endeuillées. Cette information doit être regroupée en un seul point d'accès où les familles peuvent trouver de **l'information expliquant ce à quoi elles doivent s'attendre après la mort d'un militaire,** que le décès soit survenu ou non lors d'une opération des FAC.
- En plus de l'information donnée durant le processus de la commission d'enquête, élaborer des lignes directrices et des échéanciers précis afin que les commandants rencontrent les familles qui demandent à avoir de **l'information sur les circonstances du décès d'un proche,** dans un contexte extérieur au processus de commission d'enquête.
- Donner aux familles de **l'information sur les services et programmes de soutien dans le deuil** qui sont à leur disposition.
- S'engager à rendre disponibles les ressources requises pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un **plan de communication.** Ce plan comprendrait des activités, des produits, des échéanciers et des mesures visant à mieux rejoindre et informer les familles sur tous les documents, processus, avantages et services de soutien susmentionnés.

Recommandation 2

Nous recommandons au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes de prendre des mesures concrètes afin de **fournir les outils nécessaires au personnel responsable de l'administration des pertes, des enquêtes et des services de soutien dans le deuil**, c'est-à-dire :

- **Faire l'examen et la mise à jour simultanément** de l'ensemble des guides sur l'administration des pertes, des directives sur les enquêtes, des documents de référence concernés et du matériel de formation, dans le but d'expliquer précisément les rôles des intervenants, les enquêtes, les pouvoirs, les échéanciers prévus, les avantages offerts aux familles et les principaux prestataires de service.

- **Soutenir adéquatement les accompagnateurs désignés** par la formation, la mise en disponibilité d'officiers de soutien et d'administration des pertes militaires formés et une collaboration plus rapide avec les officiers de liaison avec les familles (avant la phase du désengagement de l'accompagnateur désigné).
- **Bâtir une expertise transférable** en matière de soutien aux pertes au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes.
- Faire l'examen des critères de compétences à l'emploi, la charge de travail et la formation pour les postes de gestionnaire des services du Centre intégré de soutien du personnel, **afin qu'ils aient les outils nécessaires pour aider les personnes en situation de crise.**

Recommandation 3

Nous recommandons au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes de prendre des mesures concrètes pour **améliorer la collaboration parmi les intervenants à l'aide d'une approche centrée sur les familles**, c'est-à-dire :

- S'assurer que **toutes les équipes de commandement sont formées** en notification et administration des pertes militaires dès qu'elles assument un rôle de commandement.
- Mettre en place **de façon permanente** le groupe de travail Pleins feux sur les familles, ouvrir la participation aux commandants opérationnels; tenir des rencontres au moins une fois l'an de façon à ce que les politiques, les guides et les formations demeurent cohérents et adaptés aux besoins.
- **Reconnaître et inclure officiellement les familles endeuillées comme des familles en transition de la vie militaire à la vie civile,** au même titre que le sont les familles de militaires malades et blessés libérés pour raisons médicales.

Ces recommandations de changement sont **essentielles** à l'établissement d'une relation de confiance entre les Forces armées canadiennes et les familles militaires dans les situations difficiles et souvent incertaines dans lesquelles se retrouvent les deux parties dans le cas d'une perte militaire.

INTRODUCTION

Depuis douze ans, le Bureau de l'Ombudsman se penche et produit des rapports sur la façon dont les Forces armées canadiennes (FAC) impliquent les familles lors d'une commission d'enquête[1]. En mars 2015, dans son rapport intitulé *Commissions d'enquête : Pleins feux sur les familles*, l'Ombudsman constatait que les commissions d'enquête, fortement axées sur les processus militaires, étaient difficiles à comprendre pour de nombreuses familles. Il fallait donc en faire davantage pour comprendre les besoins des familles endeuillées des Forces armées canadiennes en matière d'information.

En réaction à ce rapport, le commandant du Commandement du personnel militaire a eu pour directive de travailler avec le personnel de l'Ombudsman pour déterminer les façons les plus appropriées et efficaces pour les Forces armées canadiennes de répondre au besoin d'information des familles à la suite d'un événement tragique. Les Forces armées canadiennes ont mis sur pied un groupe de travail Pleins feux sur les familles. Dirigé par le directeur – Services aux familles des militaires, ce groupe comprenait aussi des représentants des bureaux chargés de soutenir les familles de militaires décédés ou grièvement blessés. Le général Vance, chef d'état-major de la défense, a approuvé le mandat du groupe de travail le 8 février 2016.

Le présent rapport **se penche sur les pratiques en cours dans les Forces armées canadiennes pour établir un lien direct avec les familles dans les situations où la mort d'un militaire n'est pas liée aux opérations internationales ou nationales des Forces armées canadiennes** [i]**.** Les recommandations ont pour but d'être mises en œuvre par le ministère de la Défense nationale (MDN) et les Forces armées canadiennes afin de mieux répondre aux besoins en information des familles militaires en deuil.

Pour ce rapport le masculin est utilisé à titre épicène afin de ne pas alourdir le texte.

i Le processus d'enquête diffère lorsqu'un décès survient pendant les opérations (autrement qu'à la suite de blessures subies au combat). La portée du présent examen est limité aux enquêtes dont l'approbation relève du sous-ministre adjoint (Services d'examen), dans les cas de décès sans lien avec les opérations des Forces armées canadiennes. Si un militaire canadien meurt de manière accidentelle au travail ou à l'entraînement ou en cas de suicide présumé, l'autorité approbatrice du rapport de commission d'enquête est le sous-ministre adjoint (Services d'examen) (CANFORGEN 101/14). Si un militaire canadien meurt en prenant part à une opération, l'autorité approbatrice de l'enquête est le chef d'état-major de la défense (DOAD 7002-1, *Commissions d'enquête*).

SECTION I – CONTEXTE

Le soutien aux pertes militaires[ii] est de mise lorsqu'un militaire subit une maladie ou blessure grave, est porté disparu ou perd la vie. Les commissions d'enquête ne sont qu'un aspect de l'intervention des Forces armées canadiennes dans ces situations.

Les hommes et les femmes des Forces armées canadiennes font face à de grands risques au cours de leur carrière. Ces risques sont inhérents à la profession militaire et constituent un trait caractéristique de la vie des familles militaires[2]. Quand un militaire des Forces armées canadiennes est grièvement blessé ou perd la vie au service du Canada, autrement qu'à la suite de blessures subies au combat[iii], une commission d'enquête ou une enquête sommaire est commandée.

> ***Entre le 1er juin 2014 et le 1er juin 2016, 54 commissions d'enquête ont été convoquées et 47 enquêtes sommaires ont été enregistrées pour le décès de 101 militaires des Forces armées canadiennes au cours de la même période. Des 54 commissions d'enquête convoquées, neuf étaient liées à des décès accidentels, 35 à des suicides présumés, deux à des blessures graves et huit à d'autres raisons[iv].***

La mort d'un militaire est décrite comme un double deuil pour les familles militaires – la perte d'un membre de la famille et la perte d'un mode de vie. De nombreuses personnes n'ont rien connu d'autre que le mode de vie militaire.

Qu'est-ce qu'une commission d'enquête des Forces armées canadiennes?

Une commission d'enquête est une enquête militaire interne non judiciaire. Elle est convoquée si « le sujet visé par l'enquête est d'une signification ou d'une portée inhabituelle; un militaire est soupçonné d'avoir causé volontairement son propre décès ou de s'être infligé des blessures importantes; des renseignements médicaux détaillés sont requis pour rendre compte d'un sujet particulier[3] ».

Une commission d'enquête est convoquée dans les 30 jours par le ministre de la Défense nationale, le chef d'état-major de la défense, un officier à la tête d'un commandement ou d'une formation ou un autre commandant. L'autorité convocatrice nomme un officier des Forces armées canadiennes, habituellement un major, pour présider la commission pendant toute la durée de

ii On définit une perte militaire comme suit : un militaire qui est gravement malade ou grièvement blessé; un militaire qui est très gravement malade ou très grièvement blessé; un militaire qui est porté disparu; un militaire qui est tué; un militaire qui meurt. (Directives et ordonnances administratives de la défense (DOAD), article 5018-0, *Militaires blessés et pertes militaires*)

iii Conformément aux Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes *21.46 – Enquête sur un cas de blessure ou de décès*

iv Courriel envoyé au personnel de l'Ombudsman par le chef de section du Centre de soutien aux enquêtes administratives (CSEA) le 13 juillet 2016.

l'enquête. Elle nomme aussi au moins trois membres de la commission[v&4]. Des conseillers, comme un médecin militaire, un travailleur social, un aumônier ou un expert dans un domaine peuvent aussi être nommés lors d'enquêtes techniquement complexes ou à caractère délicat. Un autre aumônier peut être chargé d'aider la famille durant le processus et lorsque les résultats se font connaître[5].

Dans les cas où un militaire meurt en dehors du contexte des opérations militaires, l'autorité approbatrice finale du rapport est le sous-ministre adjoint (Services d'examen)[6].

Les commissions d'enquête ont changé

Depuis juin 2014, le sous-ministre adjoint (Services d'examen) a été responsable de l'administration et de la supervision du processus des commissions d'enquête. Son équipe, notamment le Centre de soutien aux enquêtes administratives (CSEA), a consacré ses efforts à la résolution des problèmes identifiés précédemment par le CSEA et les rapports du Bureau de l'Ombudsman.

Le président de la commission d'enquête est le point de contact des familles. Il rencontre le représentant du militaire à au moins trois reprises[7].

- La première rencontre a lieu avant le début des procédures afin d'expliquer le processus de commission d'enquête (échéancier, présence aux audiences)
- La deuxième rencontre a lieu pendant le processus de commission d'enquête, lorsque le président de la commission fait le point comme convenu avec le représentant du militaire et coordonne la présence de celui-ci aux audiences
- Enfin, une fois que le rapport de la commission d'enquête est approuvé, si le représentant du militaire le souhaite, le président de la commission peut tenir une dernière rencontre et fournir une lettre annonçant la fin des travaux ainsi qu'une copie du rapport d'enquête (expurgée conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*)[8].

L'annexe B – Changements aux commissions d'enquête donne plus de détails sur les changements.

v Les membres d'une commission d'enquête sont choisis sur la base de certains critères tels que les qualités requises, la disponibilité, la neutralité et l'absence de conflits d'intérêts par rapport au sujet de l'enquête (source : page intranet du CSEA). Les membres de la commission (Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes [ORFC], article 21.08, *Composition des commissions d'enquête*), y compris le président, sont nommés pour toute la durée de l'enquête.

SECTION II – ÉNONCÉ DE L'ENJEU

Lorsqu'un militaire perd la vie, la famille endeuillée est contactée par un certain nombre de militaires des Forces armées canadiennes occupant divers postes et ayant différents objectifs. La série de mesures qui sont prises suite au décès d'un militaire fait partie des processus d'administration et d'enquête relatifs aux pertes. Voici la séquence générale de prise de contact des Forces armées canadiennes avec la famille d'un militaire décédé :

Séquence générale de prise de contact des Forces armées canadiennes avec la famille d'un militaire décédé :

1. Avis aux contacts d'urgence désignés par le militaire
2. Nomination d'un accompagnateur désigné (AD) pour le plus proche parent
3. L'accompagnateur désigné offrira son soutien par :
    - le programme Empathie et soutien par les pairs offrant une invitation au réconfort (ESPOIR)
    - les services d'accompagnement dans le deuil du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes (PAMFC)
4. Les dispositions funéraires sont coordonnées avec l'aide de l'accompagnateur désigné et de l'aumônier
5. Les enquêtes et la commission d'enquête (CE) (rencontre et processus initiaux) ont lieu
6. Le soutien à la famille est confié aux personnes suivantes :
    - Gestionnaire des services du Centre intégré de soutien du personnel (CISP)
    - Officier de liaison avec les familles (OLF) du Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM)
7. La commission d'enquête prend fin et, s'il y a lieu[vi], le président de la commission d'enquête rencontre une dernière fois le représentant du militaire
8. Le centre intégré de soutien du personnel demeure le point d'accès des familles pour obtenir le soutien Forces armées canadiennes, pendant aussi longtemps que nécessaire

L'hyperlien suivant donne plus de renseignements sur chaque étape : Que se passe-t-il après le décès d'un membre des Forces armées canadiennes ?[vii].

[vi] Dans certainscas, la rencontre avec les familles n'a pas lieu, si c'est le cas pour des raisons légales ou des raisons liées à la sécurité qui interdiraient de divulguer l'information

vii http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-questions-plaintes-renseignements-utiles/le-deces-d-un-membre-des-forces-armees-canadiennes.page

Bien que la perte d'un militaire des Forces armées canadiennes n'exige pas toujours une commission d'enquête et peut être enquêtée à l'aide d'un autre processus nommé enquête sommaire[viii], toute famille en deuil a besoin d'information et de soutien. Dans tous les cas, la famille se voit offrir une séance d'information. L'accès en temps opportun à de l'information claire sur les circonstances du décès d'un proche, si la famille le réclame, favorise un processus de deuil sain.

SECTION III – CONSTATATIONS

Les constatations de notre examen sont regroupées en trois catégories principales :

1. Besoins en information des familles endeuillées
2. Besoins en information et sensibilisation au sein des Forces armées canadiennes
3. Besoin d'amélioration continue dans les Forces armées canadiennes pour soutenir les familles endeuillées

CONSTATATION 1 – BESOINS EN INFORMATION DES FAMILLES ENDEUILLÉES

Les familles militaires connaissent peu les documents administratifs clés des Forces armées canadiennes qui parlent au nom d'un militaire qui devient une perte. Elles connaissent aussi mal la signification de ces documents.

Les Forces armées canadiennes conservent d'importants documents au cas où un militaire devient une perte[9] (annexe C). On exige des militaires des Forces armées canadiennes qu'ils nomment une personne à contacter en cas de décès ou de blessure/maladie grave; un exécuteur testamentaire; le bénéficiaire de la *prestation supplémentaire de décès* ou de la *prestation de décès de la Force de réserve.*

Les familles ne savent probablement pas qu'on a demandé à leur proche d'indiquer comment il veut que les Forces armées canadiennes communiquent avec son plus proche parent ou d'autres membres de la famille. Par exemple :

- Si le militaire des Forces armées canadiennes choisit la mention « Ne pas aviser » dans le formulaire *Personne(s) à contacter en cas d'urgence* (CF 742), la famille recevra une lettre uniquement[10]. Les familles ne savent peut-être pas que leur être cher a choisi cette option et pourraient conclure à un manque de sensibilité de la part des Forces armées canadiennes.

viii Le Centre de soutien aux enquêtes administratives exige expressément qu'une commission d'enquête ait lieu dans les cas complexes de décès/blessures graves survenus au travail et dans tous les cas de suicide présumé. Dans les autres cas, on peut tenir une enquête sommaire au lieu d'une commission d'enquête pour faire la lumière sur le décès, p. ex. dans le cas d'un accident de la route.

- Le militaire des Forces armées canadiennes peut décider de choisir un ami comme personne à contacter en cas d'urgence[11]. Dans ce cas, l'ami serait la première personne avisée, avant même les parents ou le conjoint du militaire.
- Les plus proches parents sont désignés par les militaires des Forces armées canadiennes dans le formulaire *Identification des plus proches parents (PPP)* (DND 2587). Un militaire peut choisir de ne désigner aucun plus proche parent, mais il doit être conscient de la détresse que peut causer ce choix chez les personnes qui lui sont les plus chères si elles apprennent autrement le décès du militaire, comme par les médias[ix].
- Les décisions relatives aux dispositions funéraires ne relèvent pas automatiquement du plus proche parent. « L'exécuteur testamentaire ou le liquidateur de la succession nommé dans le testament est, sous réserve des législations provinciales, autorisé à avoir la garde de la dépouille. L'exécuteur testamentaire ou le liquidateur de la succession n'est pas nécessairement le plus proche parent[x]. »

> ***« Plusieurs d'entre nous ne comprenons pas l'impact que cela pourrait avoir sur les gens que nous aimons, si nous n'avions pas rempli ces papiers avec le soin requis et qu'il nous arriverait un accident grave… J'aimerais qu'on nous martèle sans cesse l'importance de ces formulaires… dans les salles des rapports, aux assemblées publiques, aux exposés d'unité. Ces formulaires doivent être remplis avec le plus grand soin, c'est une opération que nous ne pouvons pas rater[12]. »***
>
> – Une militaire des Forces armées canadiennes et veuve d'un militaire des Forces armées canadiennes

La qualité du soutien, des avantages et des services que reçoivent les familles endeuillées dépend de la qualité de l'information inscrite dans ces documents.

Les familles militaires n'ont pas facilement accès à l'information expliquant ce à quoi elles doivent s'attendre après la mort d'un militaire

Un problème que nous avons noté est que les familles ont un accès limité à d'importants renseignements sur ce que sont les commissions d'enquête et à quoi les familles doivent s'attendre. Par exemple, le but de la commission d'enquête, les conclusions que doit contenir le rapport[xi] et comment cela peut les toucher. Ce manque d'information influe sur les attentes des familles. Le principal outil d'information qui existe actuellement pour les familles en deuil est la brochure *Côte à côte* (Annexe D – Brochure Côte à côte et le document *Côte à côte – Soutien*

ix *Formalités pour les dossiers des ressources humaines militaires,* chapitre 10, « Dossier du personnel de l'unité » (DPU), les formulaires se trouvent dans le DPU (disponible dans l'intranet seulement, sur le Réseau d'information de la Défense). http://upkprod.desc.mil.ca/hrmsp/eng/data/toc.html

x Directives et ordonnances administratives de la défense, art. 7011-1, *Responsabilités relatives aux successions militaires et effets personnels*, paragraphe 3.2.

[xi] Conformément à aux Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes 21.47 - *Conclusions au sujet de blessures ou de décès*

des familles des militaires décédés – Un guide)[xii]. La brochure n'est pas à jour et omet des renseignements importants. Par exemple, elle compte un seul paragraphe sur les commissions d'enquête, où on ne mentionne pas que le président de la commission est chargé de soutenir la famille durant l'enquête. De plus, la brochure n'est pas facile à obtenir.

Il n'y a aucune information sur les autres enquêtes parallèles et le soutien possibles. Par exemple, le document ne mentionne pas que le soutien à la famille pendant le processus même de la commission d'enquête est confié au président de la commission par l'autorité convocatrice. Lorsqu'il rencontre la famille, le président de la commission d'enquête peut choisir d'être appuyé par l'aumônier affecté à la commission (ou agir en fonction des préférences de la famille)[13].

Aucun des guides ne décrit le processus d'administration des pertes ni des délais liés aux étapes respectives décrites à Que se passe-t-il après le décès d'un membre des Forces armées canadiennes?[xiii]

Participation au processus de commission d'enquête

> ***« Pour nous civils, une commission d'enquête est pratiquement comme le Bonhomme Sept Heures. Nous ne la comprenons pas[14]. »***
>
> – Membre de la famille d'un militaire disparu et bénévole du programme de soutien par les pairs ESPOIR

Avant la tenue d'une commission d'enquête par les Forces armées canadiennes, le représentant du militaire décédé est contacté par le président de la commission d'enquête afin de planifier la rencontre initiale. Lors de cette rencontre, le président remet au représentant une brochure d'information (annexe E) et explique l'objectif de l'enquête. Il explique aussi le processus, l'échéancier prévu, la fréquence des mises à jour et le type d'information qui sera probablement donnée. Au cours de l'enquête, le président fait des mises à jour avec le représentant du militaire, comme convenu avec lui. Lors de la dernière rencontre, le président remet au représentant une copie expurgée du rapport. Une fois le rapport final approuvé par le chef d'état-major de la défense ou le sous-ministre adjoint (Services d'examen), le président fait le point une dernière fois avec le représentant et on lui remet une lettre indiquant la fin des travaux. Le président est disponibe pour répondre à toute question que le représentant du militaire pourrait avoir[15].

Le président de la commission d'enquête encourage les familles à faire des commentaires et à raconter leur expérience. En juillet 2016, le Centre de soutien aux enquêtes administratives a signalé que sur les 54 commissions d'enquête tenues récemment, 35 familles s'étaient dites

xii Le document *Côte à côte – Soutien des familles des militaires décédés – Un guide* peut être consulté sur la page Web « Pour les familles endeuillées » https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees.aspx et le site Web *Vous n'êtes pas seul* http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-sante/ressources-sante-mentale.page.

xiii http://www.ombudsman.forces.gc.ca/fr/ombudsman-questions-plaintes-renseignements-utiles/le-deces-d-un-membre-des-forces-armees-canadiennes.page.

« satisfaites » de l'expérience, dix avaient refusé de commenter et neuf n'avaient pas encore transmis leurs commentaires.

> ***Durant cet examen, le Centre de soutien aux enquêtes administratives a reconnu l'importance de l'accessibilité de l'information et a accepté de fournir aux Services des familles militaires le contenu informatif pour le rendre accessible sur le site Web www.connexionFAC.ca.***

Parmi les familles qui ont fait des commentaires, une famille a indiqué l'importance d'être avisée suffisamment tôt du calendrier des séances et entrevues de la commission. Cela permet aux familles de prendre les dispositions requises pour pouvoir être présentes.

De plus, les Forces armées canadiennes doivent indiquer clairement aux familles qui peut participer à une commission d'enquête et dans quels cas les familles peuvent être exclues des procédure pour motifs juridiques (confidentialité médicale, sécurité, exigences opérationnelles). L'ordre de convocation du Centre de soutien aux enquêtes administratives (annexe F) donne des renseignements précis sur la présence du représentant personnel du militaire.

Protection des renseignements personnels après le décès

Parfois, les familles ne comprennent pas pourquoi on leur refuse de l'information. En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, Les Forces armées canadiennes sont tenues de protéger les renseignements personnels des militaires (notamment les renseignements médicaux), même après le décès d'un militaire.

La législation telle que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège ces renseignements pendant jusqu'à 20 ans après la mort de la personne[xiv]. Cette information n'est pas facile à obtenir ou, lorsque disponible, elle n'est pas communiquées en langage clair pour les familles militaires – y compris les parents des militaires des Forces armées canadiennes.

Enquêtes parallèles

En plus de la commission d'enquête, d'autres enquêtes peuvent avoir lieu simultanément ou successivement. Dans les cas de suicide présumé, les Forces armées canadiennes peuvent mener jusqu'à trois enquêtes distinctes.

Les familles peuvent se sentir confuses ou exclues si elles ne reçoivent pas rapidement de l'information précise sur les processus d'enquête militaires qui suivent la mort d'un militaire.

La commission d'enquête n'a pas besoin de la permission de la famille pour consulter les dossiers. Elle peut contraindre que lui soient fournis tous les documents nécessaires à l'enquête,

xiv Commissariat à l'information du Canada – *Guide des enquêteurs pour l'interprétation de la Loi sur l'accès à l'information – article 19 – Renseignements personnels*, http://www.oic-ci.gc.ca/fra/inv_inv-gui-ati_gui-inv-ati_section_19.aspx.

ce qui n'est pas le cas des autres types d'enquête où les enquêteurs doivent contacter les membres de la famille afin d'obtenir le consentement s'ils veulent consulter les renseignements personnels du militaire.

Par exemple, il y a des cas où le représentant d'un militaire se fait dire que les membres de la commission d'enquête ont accès aux dossiers médicaux, puis se fait demander son consentement à ce que soit divulguée la même information au Service national des enquêtes des Forces canadiennes (police militaire).

Pour les familles endeuillées, cela n'a pas vraiment de sens, sachant que toutes les enquêtes sont menées par les Forces armées canadiennes. Les familles peuvent trouver répétitif et frustrant que les Forces armées canadiennes les contactent plusieurs fois pour obtenir les mêmes renseignements – de plus, les familles ne sont souvent elles-mêmes pas autorisées à consulter l'information dont elles autorisent l'accès aux Forces armées canadiennes [xv].

La famille d'un militaire des Forces armées canadiennes qui décède a besoin que leur soit communiquée rapidement et de façon claire l'information au sujet des circonstances du décès

La nécessité de revendiquer à répétition pour l'accès à l'information auprès des Forces armées canadiennes, la nécessité de constamment faire le suivi et la difficulté à trouver les bons points de contact pour obtenir l'information voulue sont des sources de frustration et de déception bien documentées chez les familles[16].

Un rapport publié en janvier 2015 Recherche et développement pour la défense Canada (RDDC), intitulé *Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF)*, (disponible en anglais uniquement) identifiait le fait d'être informé comme un besoin central pour les familles.

> ***« J'ai demandé dès le début… Je n'ai pas eu de réponse et je n'ai pas eu la permission de voir quoi que ce soit. Je n'ai pas eu la permission de comprendre, et c'est exactement ce que j'avais prédit à l'époque – ils disent non, mais ce qu'ils disent, en réalité, est non pour l'instant et, des années plus tard, ils vont revenir me gifler avec ça. C'est maintenant que je veux affronter tout ce que j'aurai à affronter, c'est maintenant que je suis prêt...[17] »***

Respecter le besoin d'information et y répondre adéquatement offre à la famille une forme de choix et influence la façon dont elle fait face à une situation tragique qu'elle n'a pas choisi de vivre[18]. De nombreuses familles ont indiqué un réel besoin de connaître les détails entourant la mort de leurs proches par une forme de documentation officielle. Ne pas avoir accès à cette

xv Dossiers de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadennes ouverts entre le 1er juin 2014 et le 1er juin 2016.

information occasionne du stress, un sentiment d'être tenu à l'écart et a été décrit comme un obstacle au processus de deuil[19].

Pour quiconque ne fait pas partie des Forces armées canadiennes, il y a un manque d'information à savoir qui peut participer à une commission d'enquête ou obtenir les renseignements relatifs à un militaire décédé. Le terme « représentant du militaire » n'est pas bien décrit pour les familles endeuillées, qui peinent à comprendre pourquoi on peut leur refuser l'accès à l'information.

Les services et ressources offerts pour soutenir les familles endeuillées des Forces armées canadiennes sont méconnus, ne sont pas facilement accessibles et ne sont pas toujours disponibles

Les ressources comprennent les services d'aumônerie, le soutien par les pairs, les services de soutien dans le deuil du Programme d'aide aux membres des Forces armées canadiennes, l'officier de liaison avec les familles, les services de garde en cas de perte, les services particuliers aux enfants et aux jeunes et les services disponibles à long terme.

En 2015, une évaluation faite par la Direction de la gestion du soutien aux blessés sur les besoins des familles endeuillées des Forces armées canadiennes a révélé qu'après leur perte, la vaste majorité des participants connaissaient peu les ressources de soutien vers lesquelles se tourner[20]. Les constatations de cette évaluation indiquaient aussi une certaine confusion quant aux services qui pouvaient être offerts aux familles endeuillées, comme des services de consultation ou de thérapie propres au deuil[21].

Les familles ont exprimé le besoin de connaître certaines ressources importantes des Forces armées canadiennes, telles que le soutien continu par un aumônier, le programme de soutien par les pairs et l'officier de liaison avec les familles – qui peut orienter les familles vers du soutien spécialisé dans la communauté. Le *Guide de l'accompagnateur désigné*[22] stipule que cette information doit être donnée aux familles par l'accompagnateur désigné.

L'accompagnateur désigné est la porte d'accès aux ressources et au soutien offerts aux familles

Peu après avoir été informé d'un décès, le commandant assigne à un militaire des Forces armées canadiennes le rôle d'accompagnateur désigné auprès du plus proche parent, du représentant du militaire ou d'un décideur substitut[23]. L'accompagnateur désigné est le lien entre les Forces armées canadiennes, les fournisseurs de services et le plus proche parent. Il sert temporairement de point de contact aux familles endeuillées, habituellement pendant un mois, mais parfois jusqu'à trois mois, au plus. Les familles peuvent se tourner vers l'accompagnateur désigné pour de l'aide concernant les demandes d'indemnité financière et des renseignements sur le soutien offert.

L'accompagnateur désigné est le principal point d'accès des familles pour obtenir du soutien par les pairs, un thérapeute spécialisé dans le deuil, un officier de liaison avec les familles et du soutien dans le deuil[24].

L'accompagnateur désigné, dont cette tâche lui incombe peut-être pour la première fois, peut provenir de n'importe quel groupe professionnel (officier d'infanterie, ingénieur des systèmes de combat, pilote, logisticien, etc.). Le commandant choisit cette personne en fonction de facteurs tels que la disponibilité pour une longue période, la maturité, l'empathie, la maîtrise de la langue parlée par le plus proche parent et le fait d'avoir suivi la formation d'accompagnateur désigné[25]. Le *Guide de l'accompagnateur désigné*[26], disponible en ligne, décrit les responsabilités liées à ce rôle.

Aumôniers

Le rôle de l'aumônier est d'aider les familles endeuillées à planifier les funérailles, à les accompagner, à présider aux funérailles et ou à les aider, au besoin, à travailler avec le ministère religieux civil de leur choix. De plus, les aumôniers travaillent avec les accompagnateurs désignés pour conseiller les familles si le salon funéraire leur demande de prendre des décisions concernant des dépenses non couvertes par les Forces armées canadiennes.

Programme de soutien par les pairs – ESPOIR

Les familles endeuillées ont accès au soutien par les pairs[xvi] par l'intermédiaire du groupe Empathie et soutien par les pairs offrant une invitation au réconfort (ESPOIR). Les parents, conjoints, enfants, enfants du conjoint, fiancés et toute autre personne chère au militaire concerné sont admissibles à ce programme.

Voici un extrait du *Guide de l'accompagnateur désigné* : « Si le plus proche parent ou un membre de la famille démontre un intérêt pour le programme de soutien par les pairs pour le deuil, acheminez le nom et le numéro de téléphone de la personne intéressée à la Direction de la gestion du soutien aux blessés au 1-800-883-6094. Celle-ci les transmettra au gestionnaire du programme. Un bénévole d'ESPOIR sera alors désigné et communiquera avec le plus proche parent/membre de la famille. Il est important d'obtenir l'assentiment du plus proche parent ou de la famille avant de communiquer avec les responsables des programmes[27] ».

xvi Les bénévoles ESPOIR reçoivent une formation rigoureuse et sont encouragés à consulter leur médecin avant de devenir bénévoles. La formation intensive de cinq jours donne aux bénévoles des outils dans des domaines comme les relations d'aide, les conflits et les limites à établir afin qu'ils puissent commencer à aider les familles. Les bénévoles suivent aussi une formation de deux jours en prévention du suicide. De plus, tout au long de l'année, les bénévoles tiennent des rencontres de perfectionnement professionnel où ils échangent sur leurs stratégies et outils. (Source : gestionnaire du programme ESPOIR, le 3 octobre 2016.)

Le programme soutien par les pairs ESPOIR est présenté aux familles à différents stades[28] :

1. Une fois que l'accompagnateur désigné est nommé, les responsables du programme ESPOIR lui envoient un courriel pour l'informer du programme.
2. Un appel téléphonique de suivi auprès de la famille est fait par un bénévole ESPOIR et une lettre est envoyée.
3. Lors de la phase du désengagement de l'accompagnateur désigné, le programme ESPOIR est à nouveau suggéré à la famille par le gestionnaire du Centre intégré de soutien du personnel.

Cette forme de soutien dans le deuil a une importance additionnelle dans le contexte militaire, vu la nature particulière des décès liés au service et le fait que les amis proches et la famille vivent souvent loin les uns des autres. Les familles reçoivent l'aide du programme ESPOIR depuis dix ans. Aucun programme de la sorte n'était offert auparavant (voir l'annexe G).

Services de soutien dans le deuil du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes (PAMFC)

Les familles endeuillées ont un accès immédiat à des services de consultation offerts par le Service de soutien dans le deuil. L'accompagnateur désigné est aussi chargé d'informer la famille de ces services. Toutefois, le Guide n'indique pas si d'autres proches d'un militaire des Forces armées canadiennes décédé pendant le service sont aussi admissibles [29] . Ainsi, l'accompagnateur désigné ne sait peut-être pas que tous les membres de la famille ont accès à ce programme.

Officier de liaison avec les familles

Une autre ressource offerte à la famille et à l'accompagnateur désigné est l'officier de liaison avec les familles. Les officiers de liaison sont une ressource importante des centres de ressources pour les familles des militaires, employés au sein des Centres intégrés de soutien du personnel. Il s'agit de travailleurs sociaux formés qui sont en mesure d'offrir du soutien psychosocial à court terme et qui connaissent très bien les ressources psychosociales dans les Forces armées canadiennes et dans la collectivité[30]. L'officier de liaison est officiellement présenté à la famille endeuillée après la phase du désengagement de l'accompagnateur désigné, environ deux ou trois mois après le décès, au moment de la transition vers le gestionnaire des services du Centre intégré de soutien du personnel[31]. Le gestionnaire des services et l'officier de liaison travaillent conjointement. Tous deux offrent un soutien continu aux familles des militaires disparus[32].

Durant cet examen, certaines familles ont dit qu'une prise de contact plus rapide avec l'officier de liaison aurait été profitable[33]. Un officier de liaison a donné un exemple en expliquant que d'après son expérience, les familles ignorent qu'il existe des services de soutien dans le deuil du

Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes jusqu'à ce que ces services leur soient présentés par l'officier de liaison avec les familles, en combinant ceux-ci avec d'autres services, afin de maximiser le soutien psychologique tout en minimisant les coûts[34 & xvii].

Malgré le rôle clé que jouent les officiers de liaison avec les familles, leurs fonctions ne sont décrites dans aucun des trois guides sur les pertes militaires.

Autres formes de soutien dans le deuil

Services de garde d'enfants en cas d'urgence

Une autre ressource absente des guides sur les pertes est le service de garde d'enfants en cas de perte militaire[xviii]. Bien des familles ignorent qu'elles ont droit jusqu'à 168 heures de service de garde par l'intermédiaire des centres de ressources pour les familles des militaires. Ces services visent à offrir du soutien et du répit aux familles durant la période des funérailles et le processus de deuil[35].

Cet avantage ne figure pas dans le *Guide de l'accompagnateur désigné.* Ainsi, à moins que l'accompagnateur désigné ait appris autrement l'existence de cet avantage ou que la famille ait retenu l'information qui se trouve à la page 76 de *L'expérience militaire : guide pour la famille*, le service ne sera pas connu des familles.

Soutien particulier aux enfants et aux jeunes dans le deuil

D'après le sondage réalisé en avril 2016 sur les centres de ressources pour les familles des militaires, les familles militaires continuent de vivre des difficultés pour avoir accès aux services en place, le plus souvent en raison d'une méconnaissance des services offerts ou de la difficulté à faire le tri dans les services de santé et de bien-être offerts par l'armée et par la collectivité[36] . Par exemple, le programme de soutien dans le deuil Rainbows[xix] vise à offrir du soutien adapté à l'âge, dans la collectivité, aux enfants qui vivent un deuil. Le programme fait partie des options énoncées dans le livre *Vous n'êtes pas seul*[37]. Un parent qui vit un deuil s'attendrait donc à ce

xvii En avril 2016, dans un examen et sondage sur les services de santé mentale offerts aux familles militaires, on a demandé aux directeurs généraux des Centres de ressources pour les familles des militaires à quelle fréquence ils orientaient les familles vers les divers programmes et services offerts par les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes. Le service le plus fréquemment suggéré, avec une fréquence hebdomadaire de 47 %, était celui des officiers de liaison avec les familles. (Source : Programme de services aux familles des militaires, MFRC Environmental Scan and Subject Matter Expert Survey Results [avril 2016], (disponible en anglais uniquement), p. 14)

xviii http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-sante-rvpm-deploiement/ressources-membres-famille-deploiement.page

xix Le programme de soutien dans le deuil Rainbows offre des services communautaires de soutien en cas de perte pour faciliter la guérison d'une manière adaptée à l'âge des participants. Le programme fournit un environnement accueillant et non critique où chacun reçoit l'appui nécessaire pour exprimer ses émotions, se valoriser et apprendre des stratégies d'adaptation positives. (Source : *Vous n'êtes pas seul* https://www.connexionfac.ca/getmedia/0edd9cec-b6e4-4716-8c06-a59faeacb142/MentalHealth_GuideFRE_web.aspx, p. 14, et https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees/Cote-a-cote/Les-enfants-et-les-jeunes/Programme-Rainbows.aspx

que ce programme soit offert dans n'importe quel centre de ressources pour les familles des militaires.

En fait, le sondage a révélé que dans 91 % des cas, le programme n'était pas offert[38]. Dans tous les endroits où les centres n'offraient pas le programme, c'était soit parce qu'ils ne disposaient pas d'instructeurs formés ou à cause du peu d'intérêt, vu la démographie locale. Il n'y a aucune information claire quant à d'autres options de soutien qui pourraient exister comme solution de rechange adéquate pour répondre aux besoins de soutien uniques des enfants endeuillés.

La collaboration entre les Forces armées canadiennes et le programme « Dr Jay Children's Grief Program » est un bel exemple de collaboration avec les organismes civils[39]. Ce partenariat comprenait la participation de la Direction – Soutien aux familles des militaires à titre d'intervenant clé. En 2015, le Dr Jay a offert deux jours de formation en intervention en cas de deuil au personnel du Centre de ressources pour les familles des militaires. De plus, le programme du Dr Jay, qui est établi à Toronto, tient le Camp Erin, un camp d'un week-end axé sur le deuil qui a lieu à Muskoka et qui s'adresse aux jeunes de 6 à 17 ans ayant perdu un parent, un frère ou une sœur. L'Unité interarmées de soutien du personnel/ESPOIR s'est alliée au programme basé à Toronto et, depuis, les enfants de militaires peuvent participer au Camp Erin, qui est financé par les centres de ressources pour les familles de militaires.

La méconnaissance de toutes ces ressources empêche les familles de recevoir en temps opportun le soutien dont elles ont besoin[40].

Méconnaissance des services à long terme

Avant la mise sur pied de l'Unité interarmées de soutien du personnel, en 2008, et la création des centres intégrés de soutien du personnel, on avait identifié une lacune dans le soutien continu aux familles endeuillées lorsque l'accompagnateur désigné termine ses fonctions[41].

Le gestionnaire des services du Centre intégré de soutien du personnel assume ces fonctions après la phase du désengagement de l'accompagnateur désigné. Il incombe au gestionnaire de s'assurer que la famille continue de recevoir le soutien requis du ministère de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada[42]. Dans le cadre de leurs responsabilités, les gestionnaires des services doivent transmettre aux familles l'information et les échéanciers pertinents relativement au *statut prioritaire d'embauche au gouvernement fédéral* pour les conjoints, *les indemnités de réinstallation*, les bourses d'études disponibles, etc[43].

> ***« […] si un membre des Forces armées canadiennes meurt en cours de service, le Programme des services aux familles des militaires est élargi aux membres de sa famille à perpétuité et, suivant les besoins, à d'autres personnes importantes pour le défunt. »***
>
> *– Modification à la politique du Programme des services aux familles des militaires – Populations visées*
>
> – en vigueur le 23 août 2011[44]

Les familles endeuillées ont accès au Centre intégré de soutien du personnel et au Centre de ressources pour les familles des militaires le plus près, et ce, aussi longtemps que nécessaire[45]. Toutefois, il est difficile de déterminer quels services sont offerts aux familles dans ces centres ou dans quel centre elles devraient s'adresser en fonction de la requête[46]. Souvent, la famille endeuillée laisse derrière elle la vie militaire, mais les familles ne se font pas offrir, de façon officielle, une période de soutien transitoire.

Par contraste, une période de transition plus officielle est accordée aux familles de militaires malades ou blessés qui sont libérés des Forces armées canadiennes pour raisons médicales. Un programme tel que le Programme pour les familles des vétérans[xx], un projet pilote dans certains Centres de ressources pour les familles des militaires, donne aux familles en transition une période d'adaptation à leur nouvelle réalité, ce qui facilite la transition vers un soutien communautaire civil plus large à long terme. Les familles auraient avantage à avoir de l'information officielle sur le soutien offert par l'officier de liaison avec les familles et le Centre interarmées de soutien du personnel, ainsi que sur la personne à contacter pour obtenir de l'aide.

CONSTATATION 2 – BESOINS EN INFORMATION ET SENSIBILISATION AU SEIN DES FORCES ARMÉES CANADIENNES

Les ouvrages de référence désuets nuisent à un soutien approprié aux familles. Cela engendre des retards superflus, de la frustration et une impression d'un manque de collaboration entre les différents intervenants ou d'un manque d'attention envers les familles de leur part.

xx À compter d'octobre 2015, « un nouveau projet pilote de quatre ans permettra d'élargie l'accès à sept centres de ressources pour les familles des militaires aux membres des Forces armées canadiennes libérés pour raisons médicales et aux membres de leurs familles au cours des deux années suivant leur libération. Les ressources pour les familles des militaires sont disponibles dans les établissements militaires de tout le Canada, par l'intermédiaire de la Ligne d'information pour les familles (numéro sans frais) et à l'adresse https://www.connexionfac.ca/National/Home.aspx. Jusqu'à 1 200 anciens combattants libérés pour raisons médicales et membres de leurs familles participeront à ce projet pilote ». – http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?nid=907399 et https://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/veteran%20family%20program.aspx

L'administration des pertes, les enquêtes et les ressources de soutien dans le deuil sont régies par des documents source désuets

Guides d'administration des pertes et ouvrages connexes

De nombreux ouvrages de référence sont produits pour documenter et régir le processus d'administration des pertes. Voici les trois principaux guides publiés par la Direction de la gestion du soutien aux blessés – le bureau de responsabilité nationale en gestion des pertes des Forces armées canadiennes :

- *Manuel d'administration des pertes* (édition du 13 mai 2014)
- *Guide du commandant – Soutien aux pertes militaires et administration* (édition du 30 juillet 2013)
- *Guide de l'accompagnateur désigné*[47] (édition du 12 décembre 2014)

Nous avons aussi examiné les formalités relatives aux dossiers des ressources humaines militaires, qui constituent le document source utilisé par les commis à la gestion des ressources et le personnel administratif pour toutes les formalités administratives; y compris la vérification de l'état de préparation du personnel des Forces armées canadiennes (qui comprend la vérification d'importants documents listés à l'annexe C). Nous avons inclus dans le présent examen l'*Ordonnance administrative des Forces canadiennes 24-1, Pertes – Rapports et mesures administratives*, qui est encore citée comme un document source. (Voir pièce jointe.)

Nous avons constaté que les guides et autres documents pertinents ne sont pas consolidés. Ils sont désuets et ou omettent des renseignemnts pertinents pour les intervenants qui se fient à ces documents, particulièrement en ce qui a trait aux besoins des familles et de la communication avec elles. De façon générale, nous avons observé un manque d'information ou de l'information très limitée concernant ce qui suit :

- Chronologie à prévoir du point de vue des familles
- Personnes pouvant avoir accès aux effets personnels d'un militaire décédé des Forces armées canadiennes
- Nombre d'heures de services de garde en cas d'urgence offertes par le Centre de ressources pour les familles de militaires
- Options funéraires et aide financière
- Possibilité de multiples enquêtes réalisées simultanément ou successivement pour un même incident mortel; des explications insuffisantes sur les différents mécanismes d'enquête ou leurs divers pouvoirs et les exigences requises pour accéder aux informations
- Durée de la protection des renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* après le décès d'un militaire des Forces armées canadiennes

- Importance d'offrir de façon proactive le soutien par les pairs du programme ESPOIR
- Disponibilité du soutien dans le deuil par l'intermédiaire du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes et nombre de séances allouées
- Rôle des officiers de liaison avec les familles et soutien qu'ils peuvent offrir avant la phase de désengagement de l'accompagnateur désigné
- Avantages et services disponibles, bureaux qui les offrent et période à laquelle ils sont offerts

L'*ordonnance administrative des Forces canadiennes 24-1, Pertes – Rapports et mesures administratives*, décrit les formalités de signalement et d'administration des pertes. En consultant le document interne en ligne, nous constatons que cette ordonnance a été publiée en 1995 et que les références citées ne sont pas à jour. **Sur les 32 règlements auxquels le document fait référence, toutes sauf sept références ont été remplacées, abrogées ou annulées, ou s'avèrent inaccessibles.** Cette ordonnance se trouve seulement sur le réseau d'information de la Défense interne, mais est mentionnée dans les trois guides sur les pertes nommés précédemment. Le personnel de soutien, l'officier - Soutien et Administration des pertes militaires et l'accompagnateur désigné ne devraient pas avoir à perdre du temps à chercher et regrouper l'information alors qu'ils devraient se concentrer sur l'aide à offrir aux familles.

Les guides omettent des avantages auxquels ont droit les familles endeuillées

Par ailleurs, les guides n'incorporent pas ou incorporent partiellement les changements aux politiques et aux avantages qui touchent directement les familles endeuillées :

- Avantages liés au plus proche parent (changements apportés le 7 juin 2012, le 14 septembre 2014 et le 1er novembre 2014)
- Services de garde pour le soutien aux blessés ou en cas de perte
- Autorités approbatrices des commissions d'enquête (en vigueur le 1er juin 2014) et soutien offert aux familles pendant le déroulement d'une commission d'enquête
- Changements aux avantages liés au domicile projeté et à la réinstallation (en vigueur le 16 septembre 2014)

Références dans les enquêtes et études

La dernière modification à la *Directive et ordonnance administrative de la Défense 7002-1, Commissions d'enquête* [48] remonte à 2011. On a omis d'incorporer à la directive certains renseignements clés qui, pour le moment, peuvent être consultés uniquement sur le site interne du Centre de soutien aux enquêtes administratives et dans les messages généraux des Forces canadiennes (CANFORGEN). Voici des exemples :

- Échéancier pour ordonner une commission d'enquête suivant la mort d'un militaire des Forces armées canadiennes
- Autorités approbatrices en vigueur depuis le 1er juin 2014

- Durée projetée d'une commission d'enquête
- Niveaux d'examen du rapport
- Documents auxquels le représentant personnel du militaire peut avoir accès
- Personne-ressource si le représentant personnel du militaire veut des précisions après la publication du rapport de la commission d'enquête

Ressources pour les familles qui vivent un deuil

L'information sur les ressources pour les familles endeuillées n'est ni cohérente, ni regroupée à un seul endroit. Par exemple, l'admissibilité aux services de soutien dans le deuil par l'intermédiaire du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes est décrite différemment dans le *Guide de l'accompagnateur désigné*[49], le *Guide sur les prestations, les programmes et les services à l'intention des membres actifs et retraités des Forces canadiennes et de leur famille* [50] et la page Web du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes[51].

Un accompagnateur désigné qui devrait transmettre l'information à propos de ce service à la famille endeuillée, ne serait pas en mesure de dire avec certitude qui est admissible au service et pendant combien de temps, ni s'il y a des coûts associés.

Le rôle d'accompagnateur n'est qu'une tâche et non un emploi permanent

La formation et le soutien offerts à l'accompagnateur désigné ne semblent pas adéquats pour permettre de soutenir les familles le mieux possible.

Les participants au programme ESPOIR ont indiqué que le rôle de l'accompagnateur désigné est une des composantes les plus cruciales pour les familles endeuillées après la mort d'un militaire des Forces armées canadienne[52]. Cela contraste avec la situation réelle. Cette responsabilité est parfois une première pour le militaire choisi, qui reçoit une formation accompagnée du *Guide de l'accompagnateur désigné* (dernière mise à jour en 2014). Toutefois, d'après les commentaires des familles militaires, nous constatons que la formation et le soutien offerts aux accompagnateurs désignés ne semblent pas adéquats pour leur permettre d'offrir le meilleur soutien possible aux familles.

Le *Guide de l'accompagnateur désigné* stipule que la formation obligatoire dure deux jours. Le site Web du soutien aux pertes indique trois jours. Ici encore, l'information n'est pas à jour dans les références source.

Le *Guide de l'accompagnateur désigné* indique que l'accompagnateur désigné est responsable d'un nombre considérable de tâches, plus particulièrement, de s'assurer que les familles sont bien orientées vers les ressources disponibles, de façon exacte et ce, en temps opportun.

L'accompagnateur désigné est normalement appuyé par l'officier – Soutien et Administration des pertes militaires à la base/escadre ou à l'unité[xxi].

Les accompagnateurs désignés sont sélectionnés et formés en prévision d'un besoin. Il s'écoule parfois passablement de temps entre la formation et l'emploi provisiore dans le rôle d'accompagnateur désigné pour un militaire. Lorsqu'un militaire agit comme accompagnateur désigné pour la première fois, il a besoin du soutien suffisant afin que les familles voient leurs besoins satisfaits.

CONSTATATION 3 – BESOIN D'AMÉLIORATION CONTINUE DANS LES FORCES ARMÉES CANADIENNES POUR SOUTENIR LES FAMILLES ENDEUILLÉES

L'expertise en administration des pertes est limitée au sein des Forces armées canadiennes

Peu de militaires reçoivent une formation spécialisée sur le processus d'administration des pertes. Les officiers des Forces armées canadiennes de la Branche de la logistique peuvent choisir la gestion des ressources humaines comme principale fonction de direction pour leur carrière. Les personnes qui font ce choix doivent suivre une formation de 2,5 jours sur les formalités d'administration des pertes afin d'obtenir leur qualification[xxii].

Tout au long de leur carrière, les officiers de logistique (gestion des ressources humaines) sont appelés à assumer la fonction d'officier – Soutien et Administration des pertes militaires à la base/escadre ou à l'unité. Ils peuvent offrir un soutien inestimable aux accompagnateurs désignés.

Tous les militaires des Forces armées canadiennes qui occupent un poste responsable du soutien à l'administration des pertes ne possèdent pas l'expertise pertinente ou n'ont pas reçu une formation en administration des pertes. En date du 7 novembre 2016, 91 officiers de la Force régulière et 32 officiers de la Force de réserve avaient reçu la formation spécialisée sur les formalités d'administration des pertes. Seuls 123 officiers sont formés dans l'ensemble des Forces armées canadiennes [xxiii].

xxi L'officier – Soutien et Administration des pertes militaires est « la personne nommée par le commandant qui doit servir de contact principal et d'appui administratif à l'accompagnateur désigné. L'officier – soutien et administration des pertes militaires sera responsable de la planification du transport, de la préparation des demandes d'indemnités et des ordres de mission, des réservations d'hôtel et de la recherche des règlements en appui à l'officer désigné, au représentant personnel et au plus proche parent au besoin ». (Source: *Guide de l'accompagnateur désigné* – Définitions.)

xxii La qualification AIHL (Gestion des ressources humaines) comprend deux modules. Un module à cheminement individuel en ligne (environ 16 heures) et une instruction en établissement de 20,5 jours. (Source : Division d'instruction des officiers Borden http://borden.mil.ca/26/18.aspx, 18 octobre 2016)

xxiii Rapport ponctuel de la Direction – Gestion de l'information des ressources humaines, daté du 7 novembre 2016

Les familles perçoivent un manque de coopération, de communication et de collaboration chez les divers bureaux et personnes qui contribuent aux enquêtes au soutien aux pertes

Malgré qu'un accompagnateur désigné soit assigné aux familles endeuillées, d'autres responsables et bureaux des Forces armées canadiennes doivent aussi être en contact avec les familles. De nombreux éléments de ces intéractions avec les familles, de même que l'information qui est transmise, ne sont pas normalisés. Ces responsables et bureaux ne connaissent pas toujours les efforts déployés par chacun. Cela mène à de l'information et à un soutien incohérents pour les familles endeuillées.

> ***« On ne peut embellir la situation [de la famille], mais on peut définitivement l'empirer. »***
>
> – Dr Nancy Davis, ancienne responsable des services de consultation du Federal Bureau of Investigation

Le moment où on informe une famille des nombreux programmes et services de soutien que peut lui offrir un officier de liaison avec les familles varie considérablement selon les pratiques locales des bases ou escadres en matière de soutien aux pertes et l'opinion de l'équipe de commandement en place[xxiv].

La plupart des réussites rapportées pour ce qui est d'offrir en temps opportun des services aux familles ont eu lieu lorsque les équipes de commandement, notamment l'officier de liaison avec les familles, ont tenu des rencontres fréquentes, lors de toutes les étapes du processus de suivant une perte militaire[53].

Rester en contact avec les familles à long terme

Après la phase du désengagement de l'accompagnateur désigné, le gestionnaire des services du Centre intégré de soutien du personnel est chargé de conserver un répertoire de toutes les familles qui ont été contactées de façon formelle, ou lors de la phase de désengagement de l'accompagnateur désigné. Un suivi périodique, au moins une fois l'an, est requis à moins que la famille demande explicitement que cessent les contacts.

xxiv *Guide du commandant – Soutien aux pertes militaires et administration*, p. 17 (seulement accessible dans l'intranet du Réseau d'information de la Défense).

SECTION IV – RECOMMANDATIONS

Les recommandations suivantes devraient être mises en place.

RECOMMANDATION 1 – Répondre aux besoins en information des familles endeuillées

Nous recommandons au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes de prendre des mesures concrètes afin de mieux répondre aux besoins des familles en matière d'information, c'est-à-dire :

- Produire de l'information en langage clair à l'intention des familles sur les particularités et les impacts des **documents administratifs clés que les militaires des Forces armées canadiennes doivent remplir en cas de blessure, maladie grave ou de décès**. Rendre cette information disponible aux militaires dans le cadre de la vérification annuelle de l'état de préparation du personnel
- Donner de l'information facilement accessible et fondée sur les questions fréquemment posées par les familles endeuillées. Cette information doit être regroupée en un seul point d'accès où les familles peuvent trouver **de l'information expliquant ce à quoi elles doivent s'attendre après la mort d'un militaire**, que le décès soit survenu ou non dans le contexte d'une opération des Forces armées canadiennes
- En plus de l'information donnée durant le processus de la commission d'enquête, élaborer des lignes directrices et des échéanciers précis afin que les commandants rencontrent les familles qui demandent à avoir **de l'information sur les circonstances du décès d'un proche,** dans un contexte extérieur au processus de commission d'enquête
- Donner aux familles **de l'information sur les services et programmes de soutien dans le deuil** qui sont à leur disposition
- S'engager à rendre disponibles les ressources requises pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un **plan de communication**. Ce plan comprendrait des activités, des produits, des échéanciers et des mesures visant à mieux rejoindre et informer les familles sur tous les documents, processus, avantages et services de soutien susmentionnés

RECOMMANDATION 2 – Répondre aux besoins en information et en sensibilisation des militaires des Forces armées canadiennes

Nous recommandons au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes de prendre des mesures concrètes afin de **fournir les outils nécessaires au personnel responsable** de l'administration des pertes, des enquêtes et des services de soutien dans le deuil, c'est-à-dire :

- **Faire l'examen et la mise à jour simultanément** de l'ensemble des guides sur l'administration des pertes, des directives sur les enquêtes, des documents de référence concernés et du matériel de formation, dans le but d'expliquer avec justesse les rôles des

intervenants, les enquêtes, les pouvoirs, les échéanciers prévus, les avantages offerts aux familles et les principaux prestataires de service

- **Soutenir adéquatement les accompagnateurs désignés** par la formation, la mise en disponibilité d'officiers – Soutien et Administration des pertes militaires formés et une collaboration plus rapide avec les officiers de liaison avec les familles (avant la phase du désengagement de l'accompagnateur désigné)
- **Bâtir une expertise transférable** en matière de soutien aux pertes au sein du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes
- Faire l'examen des critères de compétences à l'emploi, la charge de travail et la formation pour les postes de gestionnaire des services du Centre intégré de soutien du personnel, afin **qu'ils aient les outils nécessaires pour aider les personnes en situation de crise**

RECOMMANDATION 3 – Favoriser l'amélioration continue dans les Forces armées canadiennes en matière de soutien aux familles endeuillées

Nous recommandons au ministère de la Défense nationale et aux Forces armées canadiennes de prendre des mesures concrètes pour **améliorer la collaboration parmi les intervenants, en adoptant une approche centrée sur les familles,** c'est-à-dire :

- S'assurer que **toutes les équipes de commandement sont formées** pour faire l'annonce et l'administration des pertes militaires dès qu'elles assument un rôle de commandement
- Mettre en place **de façon permanente le groupe de travail Pleins feux sur les familles,** ouvrir la participation aux commandants opérationnels, tenir des rencontres au moins une fois l'an de façon à ce que les politiques, les guides et les formations demeurent cohérents et adaptés aux besoins
- **Reconnaître et inclure officiellement les familles endeuillées comme des familles en transition** de la vie militaire à la vie civile, au même titre que le sont les familles de militaires malades et blessés libérés pour raisons médicales.

CONCLUSION

Le présent examen collaboratif nous a permis de constater que les besoins en information des familles seraient mieux comblés si on sensibilisait davantage les militaires des Forces armées canadiennes au sujet des documents source liés aux pertes. Les familles doivent savoir à quoi s'attendre après le décès d'un militaire des Forces armées canadiennes. Elles doivent être informées des divers droits et responsabilités, des enquêtes qui auront lieu et des ressources disponibles pour chaque membre de la famille. Les familles ne devraient pas devoir courir après l'information à laquelle elles ont droit, peu importe si le décès est survenu ou non dans le contexte des opérations. Elles devraient être assistées dans leurs efforts pour obtenir l'information. Enfin, les familles doivent être soutenues tout au long de leur propre transition vers la communauté civile.

Les militaires des Forces armées canadiennes ne peuvent pas adéquatement aider les familles endeuillées s'ils n'ont pas l'information, la formation, l'orientation et le soutien nécessaires. Puisque les hommes et femmes qui composent notre force militaire reconnaissent l'importance de l'apprentissage et du perfectionnement continus, ils excelleront dans le soutien aux familles s'ils possèdent les bons outils.

Je me suis encouragé par de constater l'intérêt qu'a suscité le présent examen collaboratif parmi les intervenants. Je suis impatient de voir les travaux sur la stratégie des Forces armées canadiens du groupe de travail Pleins feux sur les familles, à la suite des recommandations du présent rapport.

ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE ET GROUPE DE TRAVAIL

Le présent examen, mené par le Bureau de l'Omubudsman en coopération avec des experts des Forces armées canadiennes, était surtout axé sur les pratiques actuelles des Forces armées canadiennes quand il s'agit de prendre contact avec les familles dans des situations où le décès d'un militaire des Forces armées canadiennes **n'est pas lié aux opérations des Forces armées canadiennes** [xxv].

Des ressources importantes ont été utilisées pour déterminer les besoins en information des familles, notamment le rapport scientifique *Exploring the needs of bereaved families of the Canadian Armed Forces (CAF)*[54] publié en janvier 2015 et l'étude *Mental Health Services for Military Families MFRC Environmental Scan and Subject Matter Survey Results*[55] publiée en avril 2016. Les deux documents sont disponibles en anglais uniquement.

Recherche de documentation

Nous avons récolté l'information à partir des sources suivantes :

1. Information obtenue de familles s'étant portées volontaires.
2. Dossiers de plaintes adressées à l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes du 1er juin 2014 au 1er juin 2016.
3. Enquêtes précédentes du Bureau de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes.
4. Publications de la Direction de la gestion du soutien aux blessés (DGSB) et autres documents de référence liés aux pertes.
5. Site Web de la Direction – Soutien aux familles des militaires.
6. Site du Centre de soutien aux enquêtes administratives (CSEA) http://aisc-csea.mil.ca/index-fra.aspx (accessible uniquement sur le Réseau d'information de la Défense).
7. Intranet du Réseau d'information de la Défense (RID).
8. Formalités pour les dossiers des ressources humaines militaires (FDRHM).
9. *Côte à côte – Soutien des familles des militaires décédés - Un guide*.
10. Recherche sur les familles militaires.

xxv Pour un militaire des Forces armées canadiennes qui décède alors qu'il prenait part à une opération intérieure ou internationale, l'autorité approbatrice de l'enquête est le chef d'état-major de la défense (DOAD 7002-1, *Commissions d'enquête*).

11. Coulthard, J. et J. Wright (2015), *Exploring the needs of bereaved families of the Canadian Armed Forces (CAF), The Helping Our Peers by Providing Empathy (HOPE) program*, Ottawa (Ont.), pour la Direction – Gestion du soutien aux blesses (disponible en anglais uniquement).

12. *Le cadre de services en santé mentale du PSFM – Un aperçu conceptuel, guide des meilleures pratiques et un outil de gestion des risques pour les CRFM*, version 2.0 (février 2016), Programme des services aux familles des militaires.

13. Manser, L., S. Bain, et G. Swid (2016), *Mental Health Services for Military Families – MFRC Environmental Scan and Subject Matter Expert Survey Results,* Ottawa (Ont.), Services aux familles des militaires (disponible en anglais uniquement).

14. *L'expérience militaire : guide pour la famille.*

15. *Vous n'êtes pas seul – Aider les familles des militaires à accéder aux programmes de santé mentale et de bien-être social*.

16. Répertoire des formulaires de la Défense (RFD) (accessible uniquement sur le Réseau d'information de la Défense).

17. Dr. Jay Children's Grief Centre https://drjaychildrensgriefcentre.ca/. (disponible en anglais uniquement)

18. Autres sources ouvertes.

Mobilisation d'experts en la matière

Des rencontres ont eu lieu en personne ou au téléphone et des commentaires ont été recueillis par courriel, afin d'obtenir l'apport des personnes, membres du personnel et membres du groupe de travail suivants :

Groupe de travail

- Direction – Services aux familles des militaires (chargé de projet des Forces armées canadiennes)
- Direction de la gestion du soutien aux blessés
- Direction – Services de santé mentale
- Groupe des Services de santé des Forces canadiennes
- Programme de soutien par les pairs Empathie et soutien par les pairs offrant une invitation au réconfort (ESPOIR)
- Aumônier général
- Officier de liaison avec les familles (OLF) du Centre de ressources pour les familles des militaires
- Centre de soutien aux enquêtes administratives (CSEA)

Autres organisations

Nous avons fait l'examen de renseignements de source ouverte de trois pays alliés. Nous avons retenu l'Australie, les États-Unis et le Royaume-Uni parce qu'ils incluent les familles dans leurs politiques de défense respectives. Le but était de voir quelle information était disponible pour les familles au décès d'un militaire en service.

Royaume-Uni

- *Review into the Needs of Families Bereaved by Homicide* (en anglais seulement), Louise Casey, CB, commissionnaire pour les victimes et témoins (Royaume-Uni), Juillet 2011. Le tr. hon. Kenneth Clarke, c.r., député, lord chancelier et secrétaire d'état à la justice, a ordonné l'examen afin d'améliorer la compréhension des besoins de ce groupe vulnérable. Étalée sur six mois, l'enquête a fait appel aux expériences de plus de 400 familles en deuil.
- **Cruse Bereavement Care (R.-U.) –** Cruse Bereavement Care est l'organisme de charité national principal dédié aux personnes en deuil en Angleterre, au Pays de Galles et en Irlande du Nord. Il offre du soutien, des conseils et de l'information aux enfants, aux jeunes et aux adultes lorsqu'une personne décède. Il s'affaire à améliorer les soins que la société prodigue aux gens en deuil. Le projet Supporting the Military Family Project vise à améliorer et à faire connaître les services de soins dans le deuil offerts à la famille militaire. Sur une période de deux ans, le projet financé par le ministère de la Défense soutiendra dans le deuil plus de 30 000 militaires en service, familles, et anciens membres de la communauté militaire. http://www.cruse.org.uk/Military (en anglais seulement).
- Organisme d'aide aux enfants en deuil : Winston's Wish http://www.winstonswish.org.uk/ – aide les enfants à reconstruire leur vie (en anglais seulement).

États-Unis

- Le Dougy Center – Centre nationale des États-Unis pour les enfants et familles en deuil http://www.dougy.org/ (en anglais seulement).
- Commandement des ressources humaines des États-Unis – Centre d'opération des pertes et affaires mortuaires, ressources pour les familles survivantes :
    - https://www.hrc.army.mil/content/Survivor%20Family%20Resources, notamment – A Survivor Guide to Benefits, Taking Care of Our Families (en anglais seulement).

Limites

Situations extérieures à la portée du présent examen : décès et blessures graves survenus pendant les opérations des Forces armées canadiennes relevant du Commandement des opérations interarmées du Canada (COIC) et du Commandement des forces d'opération spéciales du Canada (COMFOSCAN).

À cause de contraintes de temps, l'étude ne s'est pas penchée sur les familles en deuil qui n'ont pas eu recours au groupe de soutien ESPOIR ni sur les familles de militaires des Forces armées canadiennes ayant subi une blessure ou une maladie grave.

Les ministères, directions et personnes suivants n'ont pas été rencontrés : Anciens Combattants Canada, juge-avocat général (JAG), directeur des successions, Direction – Accès à l'information et protection des renseignements personnels (DAIPRP), Service national des enquêtes des Forces canadiennes (SNEFC), vice-chef d'état-major de la défense (pour le programme Outcan), gestionnaires des services des centres intégrés de soutien du personnel, personnes ayant déjà présidé à une commission d'enquête, accompagnateurs désignés.

Ces intervenants jouent un rôle dans l'administration des pertes, dans leurs domaines de responsabilité respectifs. Le groupe de travail Pleins feux sur les familles devrait envisager de les consulter lorsqu'il élaborera une stratégie exhaustive de soutien aux familles.

ANNEXE B – CHANGEMENTS AUX COMMISSIONS D'ENQUÊTE[xxvi]

Changements aux pouvoirs désignés

Depuis le 1er juin 2014, le sous-ministre adjoint (Services d'examen) a le pouvoir délégué d'approuver les commissions d'enquête et enquêtes sommaires liées aux blessures ou aux décès qui ne découlent pas des opérations des Forces armées canadiennes. Le chef d'état-major de la défense a le pouvoir d'approuver les enquêtes liées aux blessures et aux décès qui découlent des opérations des Forces armées canadiennes. Avec ce transfert des pouvoirs a suivi un arriéré de 151 enquêtes sommaires à la suite de blessures graves ou de décès, enquêtes dont les conclusions se faisaient attendre. Les conclusions des enquêtes et rapports connexes ont été complétés le 3 octobre 2014.

Les ordres de convocation doivent être signés au plus 30 jours après la date où la chaîne de commandement a appris l'incident (CANFORGEN 206/12)[xxvii]. La matrice de mesure du rendement des commissions d'enquête du Centre de soutien aux enquêtes administratives, convoquées entre le 3 octobre 2013 (dossier 14-001) et le 6 avril 2016 (dossier 16-008) révèle que dans 64 % des cas, les *Ordres de convocation d'une commission d'enquête* étaient signés après un délai moyen de 66 jours. Cela est plus du double de la norme établie de 30 jours. Les retards sont souvent causés par le manque de disponibilité de personnel répondant aux critères énoncés dans les *Ordonnances royales des Forces canadiennes, chapitre 21, article 21.08 (2) – Composition des commissions d'enquête*. Fait à noter, ce chiffre englobe toutes les commissions d'enquête et non seulement celles qui suivent un décès ou de graves blessures. La moyenne ne représente donc pas la réalité, puisque dans le cas des commissions d'enquête autres que celles suivant un décès ou des blessures graves, l'organisation prend davantage de temps à les convoquer.

Les rapports sont complétés, en moyenne, entre neuf et douze mois après la convocation de la commission d'enquête. Ces échéanciers font suite à des plaintes passées au sujet des retards excessivement importants, allant parfois jusqu'à trois ans.

xxvi Rencontre entre le représentant du Centre de soutien aux enquêtes administratives et le personnel de l'Ombudsman (mai 2016) et correspondance par courriel (13 juillet 2016)

xxvii CANFORGEN 206/12, *Enquêtes administratives – Échéanciers*, (uniquement disponible sur l'intranet du Réseau d'information de la Défense)

Voici les six étapes clés d'une commission d'enquête :

1. Émettre *l'ordre de convocation*
2. Formation des membres de la commission d'enquête
3. Exécution de l'enquête
4. Examen de l'ébauche du rapport par le Centre de soutien aux enquêtes administratives
5. Examen exhaustif du rapport par l'autorité juridique et par un expert en la matière sous la supervision de l'autorité convocatrice
6. Approbation du sous-ministre adjoint (Services d'examen)

Les deux étapes exigeant le plus de temps sont la convocation de la commission d'enquête (durant l'étape 1) et l'examen exhaustif du rapport par l'autorité convocatrice (durant l'étape 5).

Dans les cas d'un suicide présumé, les commissions d'enquête sont maintenant convoquées par une autorité supérieure à l'unité, afin d'éviter tout conflit d'intérêt réel ou perçu.

Les leçons apprises ont permis de rendre les commissions d'enquête moins intrusives pour les familles. Il n'est maintenant plus permis de tenir compte de considérations personnelles d'ordre familial pendant les enquêtes.

Des efforts ont été faits pour mieux répondre à la délicate question du caractère attribuable au service militaire d'une grave blessure ou d'un décès. Ainsi, l'ancien test nexus a remplacé le test de prépondérance des probabilités. Ce changement signifie qu'une conclusion à l'effet que le décès est attribuable au service militaire sera possible s'il existe un lien de causalité (pas nécessairement direct ou immédiat) entre le service militaire et le décès du militaire qui n'est pas simplement accidentel ou fortuit.

ANNEXE C – DOCUMENTS ET FORMULAIRES IMPORTANTS[xxviii]

Les militaires des Forces armées canadiennes doivent mettre à jour les documents 1 à 6 ci-dessous (inclus) au moins une fois l'an, lors de la Vérification annuelle de l'état de préparation du personnel[xxix & xxx].

1. *Personne(s) à contacter en cas d'urgence* (formulaire CF 742)[56]
2. *Identification des plus proches parents (PPP)* (formulaire DND 2587)[57]
3. *Testament* (formulaire DOAD 7012-1A, CF 30-1) et *Déclaration assermentée sur la passation du testament* (formulaire DOAD 7012-1B, CF 30-2)[58]
4. *Déclaration relative à mon testament* (formulaire DOAD 7012-1C, CF 30-3)[59]
5. *Régime de prestations supplémentaires de décès* (formulaire CF-FC 2196) ou Indemnité de décès – Force de réserve[60]
6. *Désignation de récipiendaires de la Croix du Souvenir* (formulaire DND 2105)[61] [62]
7. Assurance-vie (le cas échéant) privée ou assurance-vie temporaire du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM)[63]

Toutefois, certaines circonstances exigent la mise à jour de ces documents, comme la sélection en vue d'un déploiement, affectations et des changements d'état civil. Il est crucial de bien remplir ces documents et de les tenir à jour afin de recevoir les avantages et services appropriés.

xxviii http://www.ombudsman.forces.gc.ca/assets/OMBUDSMAN_Internet/docs/fr/boi_sequenceofevents_nov17-(3).pdf
xxix CANFORGEN 118/05, *Sélection et réintégration pour les Forces canadiennes*, 4 juillet 2005, (uniquement disponible dans l'intranet du réseau d'information de la Défense), http://vcds.mil.ca/vcds-exec/pubs/default-eng.asp?path=/vcds-exec/pubs/canforgen/2005/118-05_e.asp
xxx *Formalités pour les dossiers des ressources humaines militaires, chapitre 33 Vérification de l'état de préparation du personnel* (uniquement disponible dans l'intranet du réseau d'information de la Défense) http://upkprod.desc.mil.ca/hrmsp/eng/data/toc.html

ANNEXE D – BROCHURE CÔTE À CÔTE

Voir pièce jointe.

ANNEXE E – BROCHURE SUR LES COMMISSIONS D'ENQUÊTE

Voir pièce jointe.

ANNEXE F – COMMISSION D'ENQUÊTE – ORDRE DE CONVOCATION STANDARD

Le paragraphe 9 de *l'Ordre de convocation standard* se lit comme suit :

Représentant du militaire. Le président doit veiller à ce que les procédures et les activités soient menées de manière à trouver le juste équilibre entre l'intérêt des Forces armées canadiennes à préserver la nature interne de la commission d'enquête et le souhait du représentant du militaire d'être informé de l'évolution de celle-ci. À cette fin, le président doit :

a. communiquer avec le représentant du militaire au début de l'enquête afin d'organiser une séance d'information sur la commission d'enquête et le déroulement de l'enquête;

b. fournir des mises à jour périodiques sur le progrès au représentant du militaire au cours de l'enquête;

c. faire bon usage des conseils professionnels de l'aumônier relativement aux communications avec le représentant du militaire;

d. envisager d'inviter le représentant du militaire à assister à certains témoignages après avoir considéré les facteurs suivants :

1) le but et la nature de la commission d'enquête,
2) l'intention de l'autorité convocatrice,
3) la présence de considérations juridiques, de confidentialité médicale, de sécurité ou de nature opérationnelle,
4) la nécessité de garder le contrôle du processus et du bon déroulement de la commission d'enquête,
5) le besoin d'assurer la franchise des témoins,
6) la nature de la preuve,
7) la volonté du représentant du militaire d'assister aux témoignages;

e. s'assurer que, en vertu l'article 21.12 (d) de la référence C, l'avocat du représentant du militaire soit autorisé à assister aux réunions de la commission d'enquête uniquement lorsque son client est soumis au témoignage et à nul autre moment.

ANNEXE G – PROGRAMMME DE SOUTIEN PAR LES PAIRS – ESPOIR

Sources : A. Gestionnaire du programme ESPOIR, le 3 octobre 2016

B. Recherche et développement pour la défense Canada, rapport scientifique, DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, *Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF)* (disponible uniquement en anglais).Cette étude a été menée afin d'évaluer à quel point le programme ESPOIR répond aux besoins des familles militaires en deuil et d'examiner la perception qu'ont les familles du soutien que leur offrent les Forces armées canadiennes.

Programme de soutien Empathie et soutien par les pairs offant une invitation au réconfort (ESPOIR)

Le programme ESPOIR offre un réseau de soutien unique aux familles en deuil et est considéré comme l'élément le plus efficace pour aider les familles à vivre avec leur perte. Il offre un soutien unique qu'on ne retrouve pas dans la communauté civile.

ESPOIR est un programme de soutien par les pairs à l'intention des familles en deuil des Forces armées canadiennes. Il est offert aux parents, conjoints, enfants, enfants du conjoint, fiancés ou toute personne significative pour le ou la militaire des Forces armées canadiennes concerné. De plus, si le conjoint d'un militaire décédé est aussi militaire des Forces armées canadiennes, le programme ESPOIR lui est aussi accessible.

Le programme vise à jumeler des bénévoles à des familles en deuil en fonction des expériences communes. Par exemple, les parents d'un(e) militaire des Forces armées canadiennes décédé seraient jumelés avec un autre parent, une conjointe avec une autre conjointe.

En mai 2016, le programme ESPOIR comptait 55 bénévoles formés, dont 35 étaient actifs, et on comptait ajouter dix autres bénévoles au programme afin de les jumeler avec des proches en deuil d'un militaire.

Les bénévoles qui offrent leur soutien dans le deuil suivent une formation initiale d'une semaine en soutien des pairs, donnée par un psychologue d'Anciens Combattants Canada en partenariat avec le ministère de la Défense nationale. La formation comprend la philosophie du programme, de l'instruction sur le développement de relations d'aide, l'établissement de limites, la résolution de conflits et d'autres outils utiles. Le programme offre aussi du mentorat, des téléconférences mensuelles, des conférences annuelles, ainsi que de la formation et de l'éducation continues.

De plus, un élément clé du programme pour les bénévoles est l'importance qui est accordée à prendre soin de soi (*self-care*). La formation des bénévoles ne fait pas que les préparer à leur rôle; elle les aide aussi dans leur propre processus de deuil.

Le programme ESPOIR contribue à briser l'isolement et permet aux bénévoles et aux familles d'avoir accès à une communauté de soutien tissée serrée et activement engagée entre personnes qui sont « passées par là ». Ainsi, les familles apprennent à avoir des attentes réalistes et honnêtes face à leur expérience de deuil et à affronter leur nouvelle réalité.

Le programme offre un lieu sûr où chercher du soutien, sans se préoccuper de la « fatigue du deuil » (c.-à-d. se distancer de sa famille et de ses amis). Les besoins des familles ne prennent pas fin en même temps que la mission, le programme ESPOIR est toujours là pour elles.

Le groupe de soutien dans le deuil ESPOIR est de taille modeste, mais il arrive à répondre de façon significative au besoin qu'ont les membres des familles endeuillées d'avoir une connexion personnelle avec une communauté de soutien par les pairs. Le programme ESPOIR offre un soutien unique qu'on ne retrouve pas dans la communauté civile et il aide à faire le lien entre les deux mondes, en comblant le fossé entre l'identité militaire et l'identité civile d'une famille.

Accompagnateurs désignés formés

Le programme de soutien par les pairs ESPOIR est intégré à la formation d'accompagnateur désigné. En fonction de leur expérience auprès des familles, les participants au programme ESPOIR donnent des présentations sur la prévention du suicide et le deuil à l'intention des militaires des Forces armées canadiennes qui suivent le cours d'accompagnateur désigné.

Impact du programme ESPOIR sur les bénévoles

Globalement, les participants indiquent que leur expérience de bénévole leur apporte des avantages considérables. Elle les aide à traiter et à gérer leur propre deuil. Les bénévoles voient là une occasion de redonner au suivant, de faire une différence dans la vie de ceux qui en ont besoin. Ils voient leur participation et leur engagement comme un moyen de rendre hommage aux militaires disparus.

ANNEXE H – RÉPONSE DU MINISTRE DE LA DÉFENSE NATIONALE

13 avril 2017

M. Gary Walbourne
Ombudsman de la Défense nationale
et des Forces armées canadiennes
100, rue Metcalfe, 12e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Monsieur Walbourne,

Je vous remercie de votre lettre datée du 22 mars 2017, à laquelle vous aviez joint une copie du rapport intitulé *Soutien pour les familles militaires endeuillées – Examen collaboratif*.

Je suis particulièrement heureux de constater l'engagement commun de bureau et des Forces armées canadiennes (FAC) à l'égard de cette importante question. Les familles qui, par la perte ou la blessure grave d'un être cher, ont fait le sacrifice ultime au nom du Canada méritent le meilleur soutien que l'on puisse leur offrir.

Je suis d'accord avec vos recommandations. Bien que de nombreux programmes et services utiles aient déjà été mis en place pour les familles endeuillées, force est de constater qu'il existe encore des lacunes, tant dans la documentation que dans la manière dont nous préparons les membres des FAC à communiquer avec les familles dans ces moments de grande fragilité. Le groupe de travail mis sur pied par le chef d'état-major de la défense examinera avec soin la manière dont nous pouvons combler ces lacunes afin de garantir que les familles reçoivent de l'information utile, cohérente et efficace.

Je vous remercie une fois de plus de m'avoir transmis une copie de votre rapport et de soutenir comme vous le faites les militaires et leurs familles.

Veuillez agréer, Monsieur Walbourne, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

L'honorable Harjit S. Sajjan, c.p., OMM, MSM, CD, député

ANNEXE I – RÉPONSE DU CHEF D'ÉTAT-MAJOR DE LA DÉFENSE

Le 17 février 2017

M. Gary Walbourne
Ombudsman du MDN et des FAC
100, rue Metcalfe, 12e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Monsieur,

Je vous remercie d'avoir produit le rapport collaboratif *Soutien aux familles endeuillées*. Il va sans dire que je partage votre intérêt envers la prestation du meilleur soutien possible aux familles des militaires des FAC qui deviennent des pertes, et ce, au moment où elles sont le plus vulnérables. Nous avons beaucoup appris lors de la campagne d'Afghanistan et avons amélioré nos processus considérablement. Cependant, nous pouvons en faire davantage. Comme vous le faites remarquer et comme l'ont confirmé les familles, pour offrir un soutien efficace et compatissant aux familles, il est crucial que de leur fournir de l'information claire, exacte et cohérente.

Le groupe de travail s'est penché de manière holistique sur la question de la prise de contact avec les familles en deuil. Par ailleurs, le groupe de travail continuera de faire des recommandations quant aux changements à apporter aux politiques et processus afin que toutes les familles des FAC dont un être cher est tué ou grièvement blessé reçoivent l'information et le soutien dont elles ont besoin.

J'aimerais vous remercier d'avoir affecté au groupe de travail une membre clé de votre personnel. Madame Lavoie a fourni un apport précieux en s'assurant que tous les aspects du problème étaient rigoureusement évalués. Je salue aussi sa diligence dans la rédaction d'un rapport exhaustif et exact.

En conclusion, je soutiens les constatations et recommandations de ce rapport. Cette entreprise conjointe s'est avérée fructueuse et a constitué un moyen efficace pour chercher ensemble des façons de soutenir le mieux possible nos militaires et leurs familles. J'ai hâte de vivre des occasions de collaboration semblables dans le futur.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Général J.H. Vance

c.c. : M. John Forster, sous-ministre

Lieutenant-général Christine Whitecross, commandante du Commandement du personnel militaire

RÉFÉRENCES – RÈGLEMENTS, ORDONNANCES, DIRECTIVES ET GUIDES LIÉS AUX PERTES

Plusieurs documents administratifs entrent en ligne de compte lorsqu'un militaire des Forces armées canadiennes se blesse grièvement ou décède. En voici une liste non exhaustive.

Lois

Loi sur l'accès à l'information

Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, Partie II – Prestations de décès supplémentaires

Loi sur la défense nationale

Loi sur la protection des renseignements personnels

Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes (ORFC)

ORFC, chapitre 1 *Introduction et définitions*

ORFC, chapitre 21 *Enquêtes sommaires et commissions d'enquête*

ORFC, chapitre 24 *Pertes et funérailles*

ORFC, chapitre 25 *Successions militaires et effets personnels*

ORFC, chapitre 26 *Dossiers et documents personnels*

ORFC, chapitre 209 *Paiement des frais de déplacement et de séjour, et des frais de réinstallation*

Directives et ordonnances administratives de la défense (DOAD)

DOAD 1002-1, *Demandes de renseignements personnels en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels*

DOAD 1002-2, *Demandes non officielles de renseignements personnels*

DOAD 2008-3, *Gestion des problèmes et des crises*

DOAD 5018-0, *Militaires blessés et pertes militaires*

DOAD 5018-2, *Rapport en cas de blessures et d'exposition à des substances toxiques*

DOAD 5018-3, *Cimetière militaire national*

DOAD 5044-1, *Les familles*

DOAD 5044-2, *Avis en cas de décès, de maladie ou de blessure dans la famille*

DOAD 5050-0, *Dossiers personnels des militaires*

DOAD 5050-1, *Dossiers personnels des militaires du Directeur général – Carrières militaires et du Directeur – Gestion de l'information des ressources humaines et dossiers relatifs aux successions militaires du Juge-avocat général*

DOAD 5050-3, *Dossiers personnels des militaires relatifs à l'administration des pertes*

DOAD 7002-0, *Commissions d'enquête et enquêtes sommaires*

DOAD 7002-1, *Commissions d'enquête*

DOAD 7002-2, *Enquêtes sommaires*

DOAD 7002-3, *Sujets d'enquête et références*

DOAD 7002-4, *Interrogatoire des témoins*

Centre de soutien aux enquêtes administratives (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale), accessible en contactant le Sous-ministre adjoint (Services d'examen http://www.crs.forces.gc.ca/contact-contactez-fra.aspx

DOAD 7004-0, *Réclamations présentées par ou contre la Couronne et paiements à titre gracieux*

DOAD 7004-1, *Procédures relatives aux réclamations et paiements à titre gracieux*

DOAD 7011-0, *Successions militaires et effets personnels*

DOAD 7011-1, *Responsabilités relatives aux successions militaires et effets personnels*

DOAD 7011-1A (DND 2885), *Procès-verbal du comité de règlement* (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale)

DOAD 7026-0, *Enquêtes administratives*

DOAD 7026-1, *Gestion des enquêtes administratives*

Directives sur la rémunération et les avantages sociaux (DRAS)

DRAS 203.07 - *Versements pour le compte de militaires souffrant d'incapacité mentale ou physique*

DRAS 205.73 - *Indémnité de décès - Force de réserve*

DRAS 205.536 - *Indemnité – Perte d'indemnités opérationelles (IPIO)*

Réinstallations des Forces canadiennes

DRAS 208.971 - *Programme de réinstallation intégrée des Forces canadiennes (PRIFC)* A-PP-005-IRP-AG-001

DRAS 209 - *Frais de transport et de voyage*

DRAS 210 - *Section 2 – Frais de funérailles et d'enterrement*

DRAS 211 - *Prestations de service pour les militaires blessés et malades*

Ordonnances administratives des Forces canadiennes (OAFC) (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale)

OAFC 24-1, *Pertes – Rapports et mesures administratives*

OAFC 24-5, *Obsèques, inhumation et service de sépultures*

OAFC 26-2, *Certificat et enregistrement de décès*

OAFC 61-4, *Autorités coordonnatrices des cérémonies*

OAFC 203-5, *Administration de la solde et des indemnités des militaires décédés, présumés morts ou portés disparus, prisonniers de guerre, ou internés ou détenus par une puissance étrangère*

Ordre du groupe du vice-chef d'état-major de la défense (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale)

1002-1, *Commissions d'enquête – Suivi au niveau stratégique* (publié le 2013-07-10)

Instructions du Groupe des Services de santé des Forces canadiennes (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale)

4000-09, *Accidents mortels – Examen médical du cadavre*

4090-12, *Rapport de perte et avis aux plus proches parents* (OSSFC 13-01)

4200-48, *Fiche des médicaments* (OSSFC 6-04)

5020-20, *Divulgation de renseignements personnels sur la santé*

5020-25, *Renseignements personnels sur la santé – Utilisation*

5020-68, *Échange de renseignements entre les professionnels de la santé*

5100-11, *Examen technique des suicides par des professionnels de la santé* et *Rapport du Comité d'experts des Forces canadiennes sur la prévention du suicide*

5100-24, *Dossiers de santé mentale*

5100-40, *Dossiers des services psychosociaux*

6000-08, *Médaille du sacrifice*

7000-34, *Aperçu général : Gestion de l'information et des dossiers sur la santé*

Autres sources de référence

A-LG-007-000/AF-010, *Manuel de droit administratif militaire*, (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale) http://jag.mil.ca/adminlaw-loiadmin/index-fra.asp

A-PM-245-001/FP-001, *Formalités pour les dossiers des ressources humaines militaires* (publication gérée par les politiques et procédures relatives à la Transformation de la capacité de gestion du personnel militaire – uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale) http://upkprod.desc.mil.ca/hrmsp/cfr/data/toc.html

B-MD-007-000/AF-003, *1re Division aérienne du Canada, Institut de médecine environnementale pour la Défense, Lignes directrices à l'intention des médecins de l'Air des FC – Enquêtes sur la sécurité des vols et préparations avant le vol* (août 2001) (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale) http://cmp-cpm.mil.ca/assets/CMP_Intranet/docs/fr/sante/politiques-direction/mafc-enquetes-securite-vols.pdf

Directives du chef d'état-major de la défense aux commandants, chapitre 27, *Programmes de soutien et de transition des blessés* (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale) http://cda.mil.ca/cds/doc/DCEMDv3_2015.pdf

Formalités pour les dossiers des ressources humaines – Guides militaires (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale) http://upkprod.desc.mil.ca/hrmsp/eng/data/toc.html

Renouvellement des pensions militaires – Transfert de l'administration des régimes de pension des forces armées Canadiennes – « Que se passe-t-il dans le cas d'un décès en cours d'emploi? » http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-pension/renouvellement-pensions-militaires.page

Croix du souvenir – http://www.forces.gc.ca/fr/honneurs-histoire-medaille-tableau/autre-croix-souv.page

Régime de prestations supplémentaires de décès http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/fac-CAF/rtr/rnsrgm/aprdap-petmy-eng.html#a2

Lettre du vice-chef d'état-major de la défense, Aumôniers – Conseillers pour les CE traitant de sujets délicats, datée du 9 novembre 2010 (document interne)

Publications de la Direction de la gestion du soutien aux blessés

Manuel d'administration des pertes (édition du 13 mai 2014) (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale)

Guide du commandant : soutien aux pertes militaires et administration (édition du 30 juillet 2013) (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale)

A-PS-007-000/AF-008 *Guide de l'accompagnateur désigné* (édition du 12 décembre 2014)

Le guide sur les prestations, les programmes et les services à l'intention des membres actifs et retraités des Forces canadiennes et de leur famille (édition du 19 octobre 2015)

Prendre soin des nôtres (2012)

Publications de la Direction – Services aux familles des militaires (DSFM)

L'expérience militaire : un guide pour la famille, Services aux familles des militaires, mars 2015, peut être téléchargé au https://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/familyresearch/pages/default.aspx

Vous n'êtes pas seuls – Aider les familles des militaires à accéder aux programmes de santé mentale et de bien-être social, 2014, peut être téléchargé au https://www.connexionfac.ca/National/All-Download-Files.aspx

Pour les familles endeuillées, https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees.aspx

Vous n'êtes pas seul – Ressources pour les membres des FAC et leur famille (y compris le programme *Côte à côte)* et Documentation

Programme pour les familles des vétérans

Messages généraux des Forces canadiennes (CANFORGEN) (en ordre de publication par année civile; le plus récent en premier) (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale)

CANFORGEN 151/16, *Exigence de déclaration rapide des pertes*

CANFORGEN 198/15, *Renouvellement de l'Unité interarmées de soutien du personnel*

CANFORGEN 169/15, *Politique concernant les enquêtes sur les décès accidentels et les blessures graves survenus en milieu de travail chez les membres des FAC*

CANFORGEN 115/14, *Les formulaires CF 742 des personnes à contacter en cas d'urgence (PCU) et DND 2587 Identification des plus proches parents (PPP)*

CANFORGEN 101/14, *Rédaction de rapports de commissions d'enquête et d'enquêtes sommaires (blessure grave ou décès non lié aux opérations des FC) pour approbation*

CANFORGEN 074/14, *Force de réserve – Indemnité pendant une période de blessure ou de maladie en vertu de la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État (LIAE)*

CANFORGEN 191/13, *Programme de formation en ligne sur les enquêtes sommaires*

CANFORGEN 206/12, *Enquêtes administratives – Limites de temps*

CANFORGEN 135/12, *Administration de la rémunération et des avantages sociaux – Approbation des indemnités de déplacement du plus proche parent (PPP) et des membres honoraires et définition de PPP et de premier PPP*

CANFORGEN 006/09, *Croix du souvenir et nouveaux mémoriaux*

CANFORGEN 182/06, *Croix du souvenir*

CANFORGEN 118/05, *Sélection et réintégration – Forces canadiennes*

GLOSSAIRE

Accompagnateur désigné (AD) – « Personne nommée par le commandant de l'unité d'appartenance du militaire blessé ou décédé pour représenter la chaîne de commandement et offrir un soutien au militaire et à sa famille[64]. »

« Un AD portera assistance au militaire de la Force régulière ou de la Force de réserve ainsi qu'à sa famille si celui-ci contracte une maladie grave, est grièvement blessé ou décède. Le rôle de l'AD consiste à agir à titre de lien vital entre les Forces armées canadiennes, le militaire touché, la famille de ce dernier, le représentant successoral ou le décideur substitut. L'AD agit à titre de représentant des Forces armées canadiennes auprès de la famille du militaire touché et comme ambassadeur de la famille auprès de la chaîne de commandement. Il veille à ce que le militaire touché et sa famille soient informés des prestations et des services auxquels ils ont droit, et les aide à les obtenir. L'AD aide le plus proche parent (PPP) à traiter les préparatifs de déplacement et les réclamations[65] liés aux funérailles militaires et aux rencontres d'une commission d'enquête, par exemple[66].

Administration des pertes – Série d'actions entreprises par les Forces armées canadiennes après « toute blessure ou maladie d'un officier ou militaire du rang, qu'elle soit fatale ou non, y compris l'absence d'un officier ou militaire du rang porté disparu[67] ».

Aumôniers – Représentants du Service de l'aumônerie royale canadienne (SAumRC) – Mandaté pour offrir des soins et du soutien spirituels à tout membre de la communauté militaire, peu importe sa foi, sa religion, ses croyances ou l'absence ce celles-ci. Le rôle de l'aumônier est d'être présent au sein des unités militaires partout où elles sont envoyées. En conséquence, l'aumônier est présent auprès des militaires là où ils travaillent, s'entraînent et se déploient, ainsi qu'à domicile. Un service d'aumônerie 24/7 est offert pour les militaires et leur famille immédiate, partout au Canada[68].

Commandant (cmdt) – « S'entend : a. sauf lorsque le chef d'état-major de la défense en décide autrement, de l'officier qui commande une base, une unité ou un élément; b. de tout autre officier désigné en qualité de commandant par le chef d'état-major de la défense ou sous son autorité[69]. »

Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) – Organismes sans but lucratif situés dans les bases des Forces armées canadiennes partout au pays, aux États-Unis et en Europe. Les CRFM soutiennent les parents, les conjoints et les enfants des militaires des Forces armées canadiennes. On peut localiser les CRFM à l'adresse suivante : https://www.connexionfac.ca/Nationale/Sites-locaux/Connectez-vous-a-votre-communaute-local-des-FAC.aspx.

Centre de soutien aux enquêtes administratives (CSEA) – Relève du sous-ministre adjoint (Services d'examen[70]. Autorité approbatrice finale des rapports de commission d'enquête (sans lien avec les opérations)[71].

Décideur substitut – « Une personne assignée par procuration, par l'ordonnance d'un tribunal ou par la loi à agir au nom du militaire pour prendre des décisions en son nom sur des questions de propriété et de soins de santé. Un "décideur substitut" peut porter différents noms dans différentes provinces tout dépendant s'il est assigné par procuration, par l'ordonnance d'un tribunal ou par la loi, tel qu'un : mandataire, tuteur aux biens ou représentant[72]. »

Direction de la gestion du soutien aux blessés (DGSB) – Organisation des Forces armées canadiennes chargée d'offrir « du soutien aux blessés comprend un soutien et des services axés sur le personnel militaire blessé ou malade, en service ou à la retraite, leur famille et la famille du militaire décédé, appui et services offerts par l'entremise de l'Unité interarmées de soutien du personnel (UISP)[73] ». Elle compte huit éléments de commandement régionaux et 30 Centres intégrés de soutien du personnel (CISP) et d'autres groupes satellites qui offrent des services partout au Canada.

Empathie et soutien par les pairs offrant une invitation au réconfort (ESPOIR) – Le programme ESPOIR vise à offrir un soutien social aux familles qui sont touchées par la perte d'un être cher. Dans le cadre de ce programme, des pairs bénévoles compétents communiquent avec les familles endeuillées. Le programme ESPOIR vient en aide aux familles qui ont perdu un être cher ayant servi dans les Forces armées canadiennes. Il peut s'agir d'un membre actif ou retraité des Forces armées canadiennes, ayant servi dans la Force régulière ou la Force de réserve. Le décès peut être attribuable au service militaire ou à toute autre cause[74]. »

Examen technique des suicides par des professionnels de la santé (ETSPS)[75] – Examen mené par le Groupe des Services de santé des Forces canadiennes lorsqu'un militaire des Forces armées canadiennes meurt par suicide.

Familles de militaires[76] – Les familles de militaires comprennent tous les militaires des Forces armées canadiennes – Force régulière et de réserve – ainsi que les parents, conjoints et enfants et autres membres de la famille à leur charge. De plus, les membres de la famille et les proches d'un militaire canadien qui meurt pendant son service continuent de faire partie de la communauté des familles de militaires à perpétuité[77].

Gestionnaire des services du Centre intégré de soutien du personnel (CISP) – Il est le point de contact pour le plus proche parent une fois que l'accompagnateur désigné a terminé son mandat[78], après la phase de désengagement. Le gestionnaire des services du CISP travaille conjointement avec l'officier de liaison avec les familles. Tous deux sont généralement co-localisés au CISP.

Officier de liaison avec les familles (OLF) – « L'officier de liaison avec les familles est un travailleur social du CRFM qui travaille au Centre intégré de soutien du personnel. Il assure l'interface entre les deux centres pour que les familles des membres des FC puissent bénéficier du plus grand nombre possible de services de soutien lorsqu'ils font face à la maladie ou à des blessures, ou lorsqu'ils ont des besoins spéciaux.

Voici quelques-uns des services offerts par l'officier de liaison avec les familles :

- Services confidentiels de consultation individuelle, familiale ou en groupe;
- Aiguillage vers des services de santé mentale pour les adultes et les enfants;
- Accès aux programmes communautaires axés sur l'éducation et la prévention;
- Services de soutien individuel ou de groupe à court terme pour les familles des militaires des Forces armées canadiennes malades, blessés ou décédés;
- Soutien communautaire aux familles de la région environnante[79]. »

Officier – Soutien et Administration des pertes militaires – « La personne nommée par le commandant (cmdt) qui doit servir de contact principal et d'appui administratif à l'accompagnateur désigné. L'officier – Soutien et Administration des pertes militaires sera responsable de la planification du transport, de la préparation des demandes d'indemnité et des ordres de mission, des réservations d'hôtel et de la recherche des règlements en appui à l'accompagnateur désigné, au représentant personnel et au parent le plus proche (PPP) au besoin[80]. »

Perte militaire – Désigne : un militaire qui est gravement malade ou grièvement blessé; un militaire qui est très gravement malade ou très grièvement blessé; un militaire qui est porté disparu; un militaire qui est tué; un militaire qui meurt[81].

Plus proches parents (PPP) – « S'agissant d'un officier ou militaire du rang, personnes qu'il désigne à ce titre, par ordre de préférence, sur le formulaire approuvé à cette fin par le chef d'état-major de la défense[82]. »

En ce qui concerne l'*Identification du plus proche parent* (formulaire DND 2587), PPP réfère aux personnes que le militaire des Forces armées canadiennes considère comme des membres de sa famille immédiate ou les personnes dont il est le plus proche[83].

Président de la commission d'enquête (CE) – Militaire détenant habituellement un grade égal ou supérieur à celui de major[84], nommé conformément à l'article 21.08 des *Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes, Composition des commissions d'enquête.* « Dans le cas où le ministre convoque une commission d'enquête, celui-ci peut, en raison de circonstances exceptionnelles, nommer une personne civile à titre de président de la commission[85] ».

Représentant du militaire des Forces armées canadiennes – Même signification que le représentant personnel.

Représentant personnel ou représentant du militaire des Forces armées canadiennes – « Une personne nommée par testament ou par une cour pour administrer la succession d'un militaire décédé. Un "représentant personnel" peut s'appeler différemment d'une province à l'autre dépendamment si il est nommé par testament ou une cour, tel qu'un mandataire de succession, administrateur, liquidateur ou un exécuteur[86]. »

Services de deuil du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes (PAMFC) – « Service téléphonique bilingue et sans frais offert 24 heures sur 24, 365 jours par année, à l'intention des parents, du conjoint, des enfants, du fiancé ou de la fiancée ou de toute autre personne d'importance pour ce militaire décédé en cours de service. Ces personnes peuvent en tout temps et de n'importe quel endroit consulter un conseiller professionnel par téléphone. Un rendez-vous sera fixé dans un délai maximal de 48 heures. Des options de consultation à court et à long terme sont offertes gratuitement[87]. »

Service national des enquêtes des Forces canadiennes (SNEFC) – Unité indépendante de la police militaire dont le mandat est le suivant : « Enquêter sur des affaires de nature grave et délicate liées aux installations de la Défense nationale ainsi qu'au personnel du ministère de la Défense nationale et aux membres des FC qui travaillent au Canada ou à l'étranger. Le SNEFC exerce pouvoir et compétence sur les personnes soumises au Code de discipline militaire, peu importe leur grade et leur statut, et ce, partout dans le monde et là où les FC sont établies ou déployées[88]. » Le SNEFC mène des enquêtes, par exemple dans le cas où meurt subitement un militaire des Forces armées canadiennes.

Succession – *Le Petit Robert* (édition de 2006) définit la succession comme étant le « patrimoine transmis par une personne décédée à ses successeurs ». La disposition de la dépouille mortelle et l'administration de la succession d'une personne décédée relèvent des lois provinciales[89].

Succession militaire – En vertu du paragraphe 42(2) de la *Loi sur la défense nationale* (LDN),[90] « la succession militaire comporte trois volets principaux : les droits d'indemnité de départ (le cas échéant); la solde de service et les indemnités; les effets personnels sous la garde et le contrôle des Forces armées canadiennes[91]». « Dans le cas d'un militaire des Forces armées canadiennes décédant hors du Canada, tout autre bien meuble ou personnel appartenant à la personne décédée et situé hors du Canada[92]. »

Test Nexus – La conclusion nº 3 vise à déterminer si le décès découle du service militaire ou s'y rattache directement. L'autorité convocatrice reconnaît que dans certaines circonstances, cette conclusion sera difficile à tirer. Une conclusion à l'effet que le décès est attribuable au servicemilitaire sera possible s'il existe un lien de causalité (pas nécessairement direct ou

immédiat) entre le service militaire et le décès du militaire qui n'est pas simplement accidentel ou fortuit[93].

NOTES DE FIN DE DOCUMENT

1 *Quand tombe un soldat : Examen de la réaction des FC à la mort accidentelle du caporal-chef Rick Wheeler* (janvier 2005), http://www.ombudsman.forces.gc.ca/en/ombudsman-reports-stats-investigations-review-board/index (février 2005) et le bureau de l'Ombudsman a publié l'an dernier *Commissions d'enquête : Pleins feux sur les familles* (avril 2015).

2 Rapport spécial de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes intitulé *Sur le front intérieur : Évaluation du bien-être des familles des militaires canadiens en ce nouveau millénaire* (2013), p. 2 et *L'expérience militaire : un guide pour la famille* (2015), p. 22.

3 La *Directives et ordonnances administratives de la défense 7002-1, Commissions d'enquête* et (1) le paragraphe 45(1) de la *Loi sur la défense nationale* énoncent ce qui suit : « 45. (1) Le ministre, de même que toute autre autorité nommée ou désignée par lui à cette fin, peut, dans les cas où il lui importe d'être renseigné sur toute question relative à la direction, la discipline, l'administration ou aux fonctions des Forces canadiennes ou concernant un officier ou militaire du rang quelconque, charger une commission d'enquête d'examiner la question et d'en faire rapport ».

4 Directives et ordonnances administratives de la défense 7002-1, *Commissions d'enquête*.

5 Lettre du vice-chef d'état-major de la défense, Aumôniers – Conseillers pour les CE traitant de sujets délicats, datée du 9 November 2010. Document interne.

6 CANFORGEN 101/14, *Acheminement pour approbation des rapports des commissions d'enquête et des enquêtes sommaires (blessure grave ou décès qui n'est pas lié à des opérations des FC)* (uniquement disponible dans l'intranet du réseau d'information de la Défense).

7 Unité de soutien des enquêtes administratives – *Commissions d'enquête et enquêtes sommaires dans les Forces armées canadiennes – Aperçu* http://aisc-csea.mil.ca/boisi-cees/index-fra.aspx (uniquement disponible dans l'intranet du réseau d'information de la Défense).

8 Unité de soutien des enquêtes administratives – Intéraction avec la famille d'un membre des Forces armées canadiennes décédé ou avec un membre des Forces armées canadiennes blessé http://aisc-csea.mil.ca/boisi-cees/interaction-fra.aspx (uniquement disponible dans l'intranet du réseau d'information de la Défense).

9 CANFORGEN 118/05, *Sélection et réintégration – Forces canadiennes*, 4 juillet 2005, (uniquement disponible dans l'intranet du réseau d'information de la Défense), http://vcds.mil.ca/apps/canforgens/default-fra.asp?id=118-05&type=canforgen.

10 Consignes pour remplir l'*Avis aux plus proches parents (PPP)* (formulaire CF 742) (accessible uniquement dans l'intranet du réseau d'information de la Défense).

11 Consignes pour remplir l'*Avis aux plus proches parents (PPP)* (formulaire CF 742) (accessible uniquement dans l'intranet du réseau d'information de la Défense).

12 Une militaire des Forces armées canadiennes qui a partagé son expérience personnelle après le décès de son conjoint, aussi militaire dans les Forces armées canadiennes. Courriel daté du 12 août 2015.

13 Courriel du Centre de soutien aux enquêtes administratives acheminé au personnel de l'Ombudsman, 16 juillet 2016.

14 Recherche et développement pour la défense Canada, rapport scientifique, DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF), (disponible en anglais seulement), p.24.

15 Centre de soutien aux enquêtes administratives – *Intéraction avec la famille d'un membre des Forces armées canadiennes décédé ou avec un membre des Forces armées canadiennes blessé* http://aisc-csea.mil.ca/boisi-cees/interaction-fra.aspx, page consultée le 2 août 2016 (accessible uniquement dans l'intranet du réseau d'information de la Défense).

16 Recherche et développement pour la défense Canada, rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF)* (disponible en anglais seulement), pages 24 et 25 et dossiers de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes ouverts entre le 1er juin 2014 et le 1er juin 2016.

17 Recherche et développement pour la défense Canada, Rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF)* (disponible en anglais seulement), p. 23.

18 Information fournie par les aumôniers du groupe Cruse (disponible en anglais seulement), et du groupe de travail au personnel de l'Ombudsman.

19 Recherche et développement pour la défense Canada, rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF),* (disponible en anglais seulement), p. 23, et groupe de réflexion sur le programme de soutien par les pairs ESPOIR (octobre 2015).

20 Recherche et développement pour la défense Canada, Rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF)*, (disponible en anglais seulement), p. 19.

21 Recherche et développement pour la défense Canada, Rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF)*, (disponible en anglais seulement), p. 20.

22 *Guide de l'accompagnateur désigné*

23 *Guide de l'accompagnateur désigné* - Role, http://www.forces.gc.ca/en/Canadian Armed Forces-community-support-services-for-members-designated-assistance-guide/part3-role.page

24 Recherche et développement pour la défense Canada, Rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF)*, (disponible en anglais seulement), p.20, p.i

25 *Guide du commandant – Soutien aux pertes militaires et administration* (accessible uniquement dans l'intranet du Réseau d'information de la Défense), p. 17.

26 *Guide de l'accompagnateur désigné*.

27 *Guide de l'accompagnateur désigné*, p. 31.

28 Entretien téléphonique entre le gestionnaire du programme ESPOIR et le personnel de l'Ombudsman, 3 octobre 2016.

29 https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees/Cote-a-cote.aspx.

30 https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees/Cote-a-cote.aspx.

31 Directeur de la gestion du soutien aux blessés (DGSB), Directive et procédure 7.09, *Soutien aux Familles des Militaires Décédés et Désengagement de l'Accompagnateur Désigné,* février 2016 (document interne).

32 Directeur de la gestion du soutien aux blessés (DGSB), Directive et procédure 7.09, *Soutien aux Familles des Militaires Décédés et Désengagement de l'Accompagnateur Désigné*, février 2016 (document interne).

33 Rétroaction d'une famille après la participation à un groupe de réflexion sur le programme ESPOIR (octobre 2015).

34 Conversation téléphonique entre un officier de liaison avec les familles et le personnel de l'Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes, mai 2016.

35 Services de garde en cas d'urgence du Programme de services aux familles des militaires, *L'expérience militaire : un guide pour la famille* (2016), p. 76.

36 Programme des Services aux familles des militaires, *MFRC Environmental Scan and Subject Matter Expert Survey Results* (avril 2016) (disponible en anglais seulement)

37 *Vous n'êtes pas seul* – Aider les familles des militaires à accéder aux programmes de santé mentale et de bien-être social, p. 14.

38 Programme des Services aux familles des militaires, *MFRC Environmental Scan and Subject Matter Expert Survey Results* (avril 2016), p. 9 (disponible en anglais seulement).

39 CHAPEAU! Un réseau d'appui pour les familles des militaires canadiens, numéro 2, janvier 2016 « Dr. Jay Children's Grief Program : une main secourable» https://www.cfmws.com/fr/AboutUs/MFS/partnerships/Documents/Kudos%202/E-Bullet%20January%202016-FRE-web.pdf et https://drjaychildrensgriefcentre.ca/camp-erin/ (site disponible en anglais seulement).

40 Recherche et développement pour la défense Canada, Rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF)* (disponible en anglais seulement), pages 5, 19-22 et 34.

41 Directeur de la gestion du soutien aux blessés (DGSB), Directive et procédure 7.09, Soutien aux Familles des Militaires Décédés et Désengagement de l'Accompagnateur Désigné, février 2016 (document interne), p. 2.

42 Directeur de la gestion du soutien aux blessés (DGSB), Directive et procédure 7.09, Soutien aux Familles des Militaires Décédés et Désengagement de l'Accompagnateur Désigné, février 2016 (document interne), p. 1.

43 Directeur de la gestion du soutien aux blessés (DGSB), Directive et procédure 7.09, Soutien aux Familles des Militaires Décédés et Désengagement de l'Accompagnateur Désigné, février 2016 (document interne), p. 7.

44 Annexe de modification « Populations visées » daté du 9 septembre 2011, https://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/resourcesmfrcs/pages/reference-documents.aspx.

45 Annexe de modification « Populations visées » daté du 9 septembre 2011, https://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/resourcesmfrcs/pages/reference-documents.aspx

46 Recherche et développement pour la défense Canada, Rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF),* (disponible en anglais seulement), p. 19.

47 Seul le *Guide de l'accompagnateur désigné* est disponible sur Internet : http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-faq-services-soutien-pour-membres-guide-accompagnateur-designe/tdm.page.

48 Directives et ordonnances administratives de la défense 7002-1, *Commissions d'enquête*.

49 Services de deuil du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes, https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees/Cote-a-cote/Aide-professionnelle/Programme-d%E2%80%99aide-aux-membres-des-Forces-canadienne.aspx.

50 *Le guide sur les prestations, les programmes et les services à l'intention des membres actifs et retraités des Forces canadiennes et de leur famille*, http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-avantages-malades-blesses-decedes/guide-tdm.page

51 Services de deuil du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes, https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees/Cote-a-cote/Aide-professionnelle/Programme-d%E2%80%99aide-aux-membres-des-Forces-canadienne.aspx.

52 Recherche et développement pour la défense Canada, Rapport scientifique, *DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF),* (disponible en anglais seulement), p.20.

53 Conversations téléphoniques entre un officier de liaison avec les familles (Base des Forces canadiennes Valcartier) et le personnel de l'Ombudsman, mai 2016.

54 Coulthard, J. & Wright J. (2015), rapport scientifique, DRDC-RDDC-2015-R001, January 2015, Exploring the Needs of Bereaved Families of the Canadian Armed Forces (CAF), Ottawa (Ont.) (disponible en anglais seulement) . La Direction de la gestion du

soutien aux blessés dirige le programme de soutien par les pairs Empathie et soutien par les pairs offrant une invitation au réconfort (ESPOIR). L'étude a été commandée par la direction afin de déterminer si le programme de soutien par les pairs répondait aux besoins des familles en deuil et d'examiner comment ces dernières perçoivent le soutien que leur offrent les Forces armées canadiennes.

55 Programme des Services aux familles des militaires, *Mental Health Services for Military Families, MFRC Environmental Scan and Subject Matter Survey Results* (avril 2016), (disponible en anglais seulement) accessible aussi par https://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/familyresearch/pages/default.aspx.

56 Source : Consignes pour Consignes pour remplir l'*Avis aux plus proches parents (PPP)* (formulaire CF 742), (uniquement disponible dans l'intranet du Réseau d'information de la Défense).

57 Consignes pour remplir l'*Identification des plus proches parents* (formulaire DND 2587), (uniquement disponible dans l'intranet du Réseau d'information de la Défense).

58 Directives et ordonnances administratives de la défense 7012-1, *Préparation et administration des testaments.*

59 Directives et ordonnances administratives de la défense 7012-1, *Préparation et administration des testaments.*

60 Directive sur la rémunération et les avantages sociaux 205.73*, Indemnité de décès – Force de réserve.*

61 Croix du souvenir – Critères d'admissibilité http://www.forces.gc.ca/fr/honneurs-histoire-medaille-tableau/autre-croix-souv.page.

62 CANFORGEN 182/06, *Croix du souvenir* (uniquement disponible dans l'intranet du ministère de la Défense nationale) http://vcds.mil.ca/vcds-exec/pubs/canforgen/2006/182-06_f.asp.

63 Polices d'assurance du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) https://www.cfmws.com/fr/aboutus/sisipfs/insurance/pages/serving-members-insurance-plans.aspx.

64 *Guide du commandant* – Objectif et définitions, p. 4 (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale).

65 Site Web de l'Unité interarmées de soutien du personnel – « Quels services de soutien les membres de la famille d'un militaire des Forces armées canadiennes peuvent-ils obtenir par l'entremise de l'Unité interarmées de soutien du personnel » – Service d'accompagnateur désigné (AD), http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-soutien-soutien-aux-blesses/coordonnes.page.

66 L'article 209.02 des Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes – *Admissibilité – Plus proche parent* détaille les avantages.

67 Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes, chapitre 1, *Introduction et définitions* – « perte ».

68 Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes – chapitre 33 – *Services d'aumônerie.*

69 Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes, chapitre 1 – *Introduction et définitions.*

70 Directives et ordonnances administratives de la défense 7002-1*, Commissions d'enquête*.

71 CANFORGEN 169/15, *Politique concernant les enquêtes sur les décès accidentels et les blessures graves survenus en milieu de travail chez les membres des Forces armées canadiennes* (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale)

72 *Guide de l'accompagnateur désigné*, p. 5.

73 Site Internet du Soutien aux blessés http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-soutien-soutien-aux-blesses/index.page.

74 *Côte à côte* – Programme ESPOIR (Empathie et soutien par les pairs offrant une invitation au réconfort), https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees/Cote-a-cote/Soutien-par-les-pairs/ESPOIR.aspx.

75 Le suicide et sa prévention dans les Forces armées canadiennes, Documentation, 19 janvier 2017.

76 Directives et ordonnances administratives de la Défense 5044-1, *Les familles*.

77 *Services aux familles des militaires – Plan opérationnel 2014-2016,* Définitions, p. 24.

78 *Guide de l'accompagnateur désigné*, p. 28.

79 Site Web de l'Unité interarmées de soutien du personnel – « Quels services de soutien les membres de la famille d'un militaire des FAC peuvent-ils obtenir par l'entremise de l'Unité interarmées de soutien du personnel? » – Officier de liaison avec les familles, http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-soutien-soutien-aux-blesses/coordonnes.page.

80 *Guide de l'accompagnateur désigné* – Définitions.

81 Directives et ordonnances administratives de la défense 5018-0, *Militaires blessés et pertes militaires*.

82 Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes*, chapitre 1, Introduction et définitions*.

83 Consignes pour remplir l'*Identification des plus proches parents* (formulaire DND 2587), (uniquement disponible dans le site intranet du ministère de la Défense nationale).

84 Directives et ordonnances administratives de la défense 7002-1, *Commissions d'enquête*.

85 Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes – *Enquêtes sommaires et commissions d'enquête* – article 21.08 (5).

86 *Guide de l'accompagnateur désigné* – Définitions, p. 7.

87 Les services de soutien dans le deuil du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes sont accessibles au https://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Pour-les-familles-endeuillees/Cote-a-cote/Aide-professionnelle/Programme-d%E2%80%99aide-aux-membres-des-Forces-canadienne.aspx.

88 Le Service national des enquêtes des Forces canadiennes, documentation (archivée), 12 décembre 2008.

89 *Guide de l'accompagnateur désigné*, p. 33.

90 *Loi sur la défense nationale* (LDN) http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/N-5/.

91 Page Web des successions militaires http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-juridiques/successions-militaires.page

92 *Guide de l'accompagnateur désigné*, p. 34 et site Web des sucessions militaires http://www.forces.gc.ca/fr/communaute-fac-services-juridiques/successions-militaires.page

93 Centre de soutien aux enquêtes administrativesm, extrait de l'ordre de convocation concernant le nexus (disponible seulement dans le site intranet du ministère de la Défense nationale).

Ombudsman

Défense nationale
et Forces canadiennes

National Defence
and Canadian Forces

Canada