



ONTARIO'S WATCHDOG
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Rapport annuel 2014-2015
Mot d'ouverture de l'Ombudsman
André Marin

Merci à vous toutes et à vous tous d'être ici avec nous aujourd'hui, dans le Studio des médias ou par webdiffusion en direct. Cette année a marqué un tournant dans l'histoire du Bureau de l'Ombudsman. Presque 40 ans après l'appel lancé par le tout premier Ombudsman de l'Ontario pour obtenir la surveillance du secteur parapublic, j'ai le plaisir d'annoncer que nous serons en mesure d'accepter les plaintes à propos des conseils scolaires à compter du 1^{er} septembre, puis au sujet des universités et des municipalités à partir du prochain Jour de l'an.

Je sais bien qu'il y aura un temps d'apprentissage pour tous les gens touchés par ce changement, qui va nous conduire à assumer la surveillance de plus de 500 organismes publics supplémentaires. Le rapport d'aujourd'hui constitue une excellente occasion de présenter notre processus de travail et les années d'expérience que nous avons comme atout.

Depuis 2008, nous travaillons avec les municipalités pour renforcer la transparence et la responsabilisation au palier local, dans le cadre de nos enquêtes sur les réunions à huis clos. Depuis toujours, nous aidons les étudiants et le personnel des collèges à régler leurs problèmes – comme nous l'avons fait dans le cas de centaines d'entre eux laissés pour compte après la fermeture du Collège Everest l'an passé – et nous viendrons en aide aux étudiants et au personnel des universités de la même manière. Quant aux conseils scolaires, nous tirerons parti des leçons apprises lors de notre travail avec ceux d'entre eux qui ont été placés sous la surveillance d'un superviseur provincial de par le passé.

Ce rapport offre une multitude de réponses à quiconque s'interroge sur notre façon de travailler, ou sur ce que nous ferons dans ces nouveaux domaines. En bref, mon Bureau est là pour apporter son aide quand les processus existants échouent. Nous réglons les difficultés dans toute la mesure du possible et nous usons de notre pouvoir d'enquête pour remédier aux problèmes systémiques, au besoin. Nous encouragerons et appuierons les directeurs locaux de responsabilisation, comme les ombudsmen et les commissaires à l'intégrité. Mais si ces voies de recours mènent à l'impasse, mon Bureau interviendra comme ultime solution.

Vous trouverez dans ce rapport des exemples des différents moyens que nous employons pour traiter les cas individuels, les problèmes systémiques ainsi que les tendances de plaintes que nous signalons de manière proactive au gouvernement pour enrayer leur émergence.

Cette année marque aussi le 40^e anniversaire de notre Bureau et les 10 ans de mon accession au poste d'Ombudsman de l'Ontario. Nous avons donc saisi cette occasion pour faire un survol de tout le chemin parcouru. Durant ces 10 années, notre Bureau a traité 193 038 dossiers et mené 35 enquêtes systémiques. Le gouvernement a accepté presque toutes les recommandations de ces enquêtes, et nous continuons d'en faire le suivi.

Par exemple, 10 ans après la révélation faite par notre toute première enquête montrant que des parents se voyaient contraints d'abandonner la garde de leurs enfants ayant de graves besoins particuliers à des sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir les soins nécessaires, six autres cas nous ont été signalés et nous avons dû intervenir et souligner que ceci ne devrait pas se produire. Notre autre grande enquête de 2005 a aussi fait les nouvelles, car des retards problématiques ont été détectés dans le programme de dépistage des maladies chez les nouveau-nés. Nous avons examiné la question et nous faisons maintenant un suivi des efforts entrepris par ce programme afin d'éviter de perdre tout temps précieux pour les analyses sanguines des nouveau-nés.

Bien sûr, cette année a aussi été celle de notre plus vaste enquête jamais entreprise, sur les désastres de la facturation et du service à la clientèle à Hydro One. Cet organisme échappe maintenant à notre mandat, mais durant les quatre prochains mois, il devra encore nous faire rapport au sujet des 65 recommandations qu'il a acceptées. Nous avons aussi produit un rapport sur les services non agréés de garde d'enfants et le gouvernement a accepté chacune de nos 113 recommandations visant à renforcer la protection de l'enfance dans les garderies non agréées.

Parallèlement à ces grandes enquêtes, notre personnel aplanit les obstacles de l'administration qui ont des répercussions quotidiennes sur la vie de bien des gens. Par exemple, en aidant une femme à obtenir la prise en charge d'un médicament pour lutter contre la réapparition de son cancer du sein, il a déclenché l'apport d'un changement qui bénéficiera à 100 autres femmes au cours des trois prochaines années.

Notre personnel de première ligne et nos enquêteurs font en quelque sorte un travail de traduction dans un jeu de lignes téléphoniques rompues, quand les communications ne passent plus entre des organismes gouvernementaux et des entités financées par les ministères. Nous aidons des milliers d'Ontariens à y voir clair dans la jungle du décryptage d'organismes gouvernementaux comme le POSPH, le BTCP, le BOF, les SOPDI, etc. Nous sommes là pour les gens vulnérables, aussi bien pour les adultes ayant une déficience intellectuelle que pour les détenus malades qui sont abusivement placés en isolement, par exemple.

Depuis 2005, notre Bureau s'est réorganisé et a rebondi à la suite d'une menace d'élimination. Depuis 2010, le nombre de plaintes que nous avons reçues a augmenté de 86 %. Une fois que nous assumerons la surveillance des municipalités, des universités et des conseils scolaires, 548 autres organismes viendront s'ajouter à plus de 500 organismes provinciaux relevant déjà de notre champ de compétence. Comme ce rapport le montre, nous sommes bien placés pour relever ce défi.