

## **Mot d'ouverture – Paul Dubé**

### **Rapport annuel 2016-2017**

Merci d'être ici parmi nous aujourd'hui et de nous regarder en webdiffusion.

C'est un honneur pour moi de présenter le rapport d'aujourd'hui, qui couvre non seulement ma première année complète en tant qu'Ombudsman, mais aussi la première année financière complète de l'élargissement du mandat de mon Bureau.

Comme vous le savez tous, notre champ de surveillance s'étend maintenant aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires, ainsi qu'aux organismes du gouvernement provincial, et nous avons donc droit de regard sur plus de 1 000 organismes du secteur public et parapublic.

Nous avons donc été en mesure d'aider les Ontariens à régler des problèmes plus divers que jamais, ce qui a également constitué une remarquable occasion d'apprentissage, car les gens ont fait appel à nous de partout dans la province avec un nouvel éventail très large de préoccupations.

Mon travail d'Ombudsman consiste en partie à être à l'écoute des thèmes communs de ces plaintes et à rester attentif aux tendances qui signalent des problèmes systémiques potentiels dans le secteur public et parapublic. Quand nous décelons les problèmes suffisamment tôt, nous pouvons les signaler aux responsables concernés et les régler avant qu'ils ne prennent plus d'ampleur.

Le Rapport d'aujourd'hui illustre plusieurs de ces tendances, et présente nos grandes enquêtes ainsi que les milliers de cas individuels que nous avons réglés.

S'il y a un thème commun que nous avons entendu exprimer par les intervenants tout comme par les citoyens cette année, c'est une soif de responsabilisation.

Nous le voyons au palier municipal, où des résidents préoccupés et même des membres de conseils ont demandé notre aide pour savoir comment renforcer l'équité et la transparence de la gouvernance locale.

Nous le voyons dans le secteur de l'éducation, où de hauts responsables des conseils scolaires et des universités ont fait appel à nous pour créer des processus de plaintes visant à mieux répondre aux besoins des élèves, des étudiants et des parents.

Et nous le voyons au palier provincial où notre travail a été renforcé, entre autres, par celui d'examineurs indépendants et d'autres mécanismes de responsabilisation. Dans ce Rapport, je salue les changements législatifs longtemps attendus qui permettront d'améliorer la

surveillance sur les municipalités, les services de police et les établissements correctionnels, ainsi que les réformes actuellement en cours en réponse aux 114 recommandations faites dans mes rapports jusqu'à présent.

J'ai passé une bonne partie de l'année écoulée à parler à des gens dans les communautés partout dans la province, notamment à de nombreux responsables de nos nouveaux secteurs de compétence, en leur expliquant pourquoi ils devraient considérer favorablement les processus de plaintes. Répondre aux plaintes, c'est donner une preuve de responsabilisation.

Comme notre Rapport d'aujourd'hui le montre, les plaintes peuvent être bénéfiques à bien des égards. Parfois, les avantages sont tangibles, comme dans le cas de cette femme qui a reçu plus de 100 000 \$ de paiements de soutien après que notre Bureau a incité le Bureau des obligations familiales à prendre des mesures depuis bien longtemps attendues contre son ex-conjoint.

Dans d'autres cas, les atouts sont plus subtils, comme par exemple quand nous avons persuadé une municipalité de clarifier un règlement sur son site Web, ou un ministère de rectifier des formulaires qui prêtaient à confusion, ou encore un conseil scolaire d'expliquer les raisons d'une décision controversée sur les transports scolaires.

Ces cas ne font peut-être pas les manchettes des nouvelles, mais ils touchent le public sur un plan personnel. Prenez l'histoire à la page 30, celle d'une femme très malade qui avait été informée qu'elle devrait se déplacer d'Oshawa à Toronto pour obtenir le rétablissement de ses prestations d'invalidité. Cette exigence constituait une formidable difficulté pour elle. Notre personnel a parlé à des préposés au soutien aux personnes handicapées dans ces deux villes et a pris des dispositions pour que quelqu'un se rende chez elle à Oshawa. Le règlement a été simple et logique, mais il a eu beaucoup d'importance pour cette femme et sa famille. C'est le genre d'aide discrète que notre personnel apporte par un travail en coulisse, jour après jour.

Bien sûr, nous travaillons aussi fermement en vue de changements vastes et systémiques, par exemple pour abolir l'isolement carcéral illimité ou pour transformer les services et les soutiens aux adultes atteints de déficience intellectuelle. Dans les deux cas, des progrès restent en cours, mais « progrès » est le mot crucial.

Toutes nos recommandations à propos de nos enquêtes systémiques au palier provincial depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016 ont été acceptées et en sont à des étapes diverses d'application. Nos propositions d'améliorations faites dans notre première enquête systémique sur une municipalité – à Brampton – ont aussi été accueillies favorablement par cette Ville. Notre premier rapport systémique sur des conseils scolaires, au sujet de problèmes d'autobus scolaires à Toronto, paraîtra plus tard cet été, avant la rentrée scolaire.

Tout au long de l'année écoulée, nous avons pu mettre à profit nos excellentes relations avec les parties prenantes, anciennes et nouvelles, pour apporter des changements positifs. C'est avec hâte que j'anticipe de bâtir sur ce fondement dans les années à venir, et ce Rapport vous présente une esquisse de certaines initiatives que nous avons planifiées. Ceci fait partie de notre engagement à travailler dans la transparence et la responsabilisation, de notre côté.

Et sur cette note, je me ferai un plaisir de répondre à toute question que vous pourriez avoir.