

Dans l'impasse – Mot d'ouverture de l'Ombudsman **Paul Dubé**

Bonjour et merci à vous toutes et à vous tous d'être ici parmi nous aujourd'hui, ou de nous regarder en direct sur le Web. J'aimerais vous dire tout d'abord combien je suis honoré que tant de personnes directement concernées par cette enquête soient avec nous, ici en personne et ailleurs.

Je parle des adultes ayant une déficience intellectuelle, et de leur famille, qui savent personnellement ce que nous voulons dire quand nous parlons de « situations de crise » dans notre rapport.

Ces gens-là ont eu le courage de se plaindre d'un système de services bien intentionné, mais profondément inadéquat, pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Ils ont parlé à nos enquêteurs de leurs frustrations et de leurs expériences déchirantes, révélant ainsi des problèmes systémiques choquants. Pendant des années, ils ont persévéré dans leurs va-et-vient avec l'administration pour parvenir à de petits succès, un cas à la fois. Leur dévouement et leur attachement pour leurs êtres chers ont enfin mené à des changements constructifs, garantissant que des milliers d'autres Ontariens n'auront pas à subir les mêmes épreuves.

Pour tout ceci, et pour leur patience, je les remercie au nom de tout mon Bureau de nous avoir aidés à apporter des changements positifs.

En effet, c'est grâce à leurs histoires que nous avons pu accomplir ce qu'un bureau d'ombudsman sait faire de mieux – c'est-à-dire travailler avec de nombreux paliers de gouvernement et de multiples responsables d'organismes pour trouver des solutions constructives.

Quand nous avons entamé cette enquête, nous nous sommes butés aux mêmes obstacles qui arrêtaient beaucoup de ces familles depuis des années : un système fragmenté, trop compliqué, d'organismes de services et de programmes de financement – et un manque ahurissant de souplesse chez les hauts dirigeants. Quand nous avons découvert des problèmes flagrants au palier local ou régional, et quand nous avons tenté d'obtenir l'intervention de responsables ministériels, nous avons constaté que le Ministère avait une approche de laisser-faire – la position officielle étant « Nous ne sommes PAS des gestionnaires de cas ». Venir en aide à des cas individuels – même en situation de crise – était généralement perçu comme un moyen d'aider quelqu'un à passer devant les autres, en tête de file.

Le Ministère s'est accroché à sa vision globale d'un système moderne de services fondés sur les choix individuels et les soutiens communautaires, pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Longtemps, il a refusé de reconnaître sa responsabilité face au règlement des problèmes systémiques que nous lui avons signalés. Entre-temps, des personnes vulnérables,

aux besoins complexes, sont restées confinées dans des hôpitaux, des établissements de soins de longue durée, des refuges pour sans-abri et même des prisons – vestiges d'un système institutionnel scandaleux, qui a été aboli il y a des décennies.

Par moments, notre propre personnel a partagé quelque peu le sentiment d'inutilité que tant de familles ont connu – découvrant qu'il semblait impossible d'obtenir de l'aide. Mais la persistance a été fructueuse, et un cas après l'autre, en travaillant avec les responsables du Ministère et les organismes, nous avons découvert qu'une aide était possible, en fait. Des hébergements adéquats ont été trouvés. Les fonds ont afflué. Des places ont été créées. Et en fin de compte, après plusieurs mois de travail en concertation, nous avons assisté à un changement de culture au Ministère.

En 2014, comme vous le savez tous, une importante augmentation budgétaire pour les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle a porté les dépenses annuelles dans ce secteur à 2 milliards \$, pour cette année financière. Mais le problème fondamental n'est jamais venu d'un manque d'argent – après tout, il est terriblement coûteux d'héberger ces personnes dans des hôpitaux ou des établissements de soins de longue durée, alors que ce n'est pas leur place. Ces fonds pourraient être beaucoup mieux utilisés.

La différence a résulté d'un leadership et de changements d'attitude au Ministère, de haut en bas de la hiérarchie. Les responsables ne sont plus distants, et ils sont plus enclins à participer directement au règlement de crises individuelles. Ils ne sont plus sur la défensive quand ils ont affaire à notre Bureau et ils perçoivent la valeur que peut avoir notre travail pour les aider à optimiser les services aux Ontariens.

Plus important encore, quand j'ai rencontré la ministre et la sous-ministre le mois dernier, elles ont accepté de mettre en œuvre toutes mes recommandations, dont celles préconisant que le gouvernement joue un rôle directeur dans le règlement des problèmes systémiques partout dans la province.

Beaucoup de mes recommandations concernent des recherches et des consultations, ainsi qu'un travail en concertation avec d'autres secteurs, notamment avec le système de justice et le système de santé – ceci ne se fera pas du jour au lendemain. Mais d'autres relèvent du simple bon sens, préconisant par exemple de garantir que les personnes vulnérables ne soient pas renvoyées à des situations potentiellement dangereuses, et de planifier les urgences et les défis inévitables qui accompagnent le vieillissement et la maladie.

Le Ministère a déjà commencé à traiter certains de ces problèmes et vous trouverez une liste de toutes les mesures qu'il a prises, à la fin de mon rapport. Mais nous savons tous qu'il reste du travail à faire. Nous continuons de recevoir des plaintes de personnes en situation de crise – en fait, nous en avons eu 25 de plus depuis que nous avons achevé ce rapport.

Mon Bureau et moi-même continuerons de travailler avec les familles et le Ministère pour régler ces problèmes urgents, en nous appuyant sur ce que nous avons accompli jusqu'à présent. J'ai hâte de pouvoir présenter les progrès du Ministère à l'avenir.

Et maintenant je me ferai un plaisir de répondre à vos questions...