

Rapport annuel 2019-2020 – Mot d’ouverture de l’Ombudsman

Bonjour tout le monde. Bienvenue à cette version spéciale-pandémie de notre conférence de presse pour notre Rapport annuel.

J’ai décidé de faire cette conférence virtuellement pour éviter de mettre à rude épreuve le personnel et les services de l’Assemblée législative. J’ai aussi voulu faciliter les choses, en toute sécurité, pour vous les journalistes. Pas besoin de quitter le confort du lieu où vous gardez votre ordinateur portable!

Nous verrons comment tout cela se passe. Mais je suis certain que vous êtes toutes et tous habitués maintenant.

Merci de votre patience et compréhension pour ce nouveau format de conférence de presse. Mais j’imagine que nous sommes tous habitués maintenant.

Je ferai d’abord quelques remarques sur le rapport que je publie aujourd’hui, ensuite je serai heureux de répondre aux questions des journalistes qui participent à cette vidéoconférence.

Comme je le dis dans mon Message, dans ce rapport, tout a changé pour nous – et pour le monde – en mars.

Mais l’année avait déjà été historique pour nous auparavant, étant donné que nous avons assumé les responsabilités de deux anciens bureaux de l’Assemblée législative – celui du Commissaire aux services en français et celui de l’Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, le 1^{er} mai 2019.

Nous avons passé une grande partie de l’année à nous adapter au défi posé par l’élargissement de notre mandat à deux domaines tout à fait nouveaux : les enfants et les jeunes pris en charge, et les services en français.

Nous avons donc connu une année de changement et d’adaptation. Mais le point fondamental de cette évolution, c’est qu’elle nous a permis d’aider plus de gens que jamais, de manières nouvelles. De faire ce que nous faisons depuis près de 45 ans – aider partout où nous le pouvons, pour que les services publics fonctionnent avec efficacité.

Ce rapport décrit une année productive où nous nous sommes acquittés de notre responsabilité de renforcer la gouvernance, en promouvant la transparence, la responsabilisation et l’équité au sein du gouvernement et du secteur public.

Par exemple, nous avons tiré la sonnette d'alarme au sujet des conditions de détention dans les établissements correctionnels de l'Ontario – alors que les plaintes de détenus atteignaient un nombre record de 6 000.

Dans les deux rapports d'enquête que nous avons publiés, nous avons mis en évidence de graves problèmes de transparence et de responsabilisation dans une municipalité et un conseil scolaire, et toutes nos recommandations ont été acceptées.

Quand le coronavirus a frappé, nous avons été plongés dans une nouvelle réalité – comme tout le reste de la province – et nous avons dû nous adapter. Nous avons dû changer de cap, comme tant d'autres institutions, en répondant à des milliers de plaintes du public tout en travaillant à distance, en veillant à faire entendre les préoccupations des personnes vulnérables, et en continuant à régler les plaintes et à poursuivre et ouvrir des enquêtes.

Mais les Ombudsmen sont des solutionneurs de problèmes de premier plan. Ces capacités nous ont permis non seulement de réajuster nos opérations et de rester accessibles, mais aussi de contribuer à des changements positifs et de trouver des solutions bénéfiques aussi bien pour le public que pour les organismes qui le servent en ces temps difficiles.

Je vous encourage toutes et tous à lire certains des récits faits dans ce rapport, qui montrent les nombreuses façons dont nous avons aidé des gens à régler leurs plaintes – pour des problèmes grands ou petits, complexes ou simples. Ces exemples vous rappelleront peut-être des problèmes que vous avez connus avec des organismes du secteur public – et si c'est le cas, nous sommes là pour vous. Nous sommes prêts à vous aider.

S'il y a une leçon à tirer de cette pandémie, c'est à quel point les citoyennes et les citoyens comptent sur leurs services publics.

Je constate que la fonction publique a répondu admirablement dans la plupart des cas aux défis posés par la pandémie. Dans nos interactions avec le secteur public, nous voyons que les fonctionnaires font de leur mieux pour s'acquitter de leurs tâches, et pour répondre aux besoins des gens. Mais vu l'ampleur de la pandémie et la rapidité avec laquelle elle s'est propagée, il y a forcément eu des lacunes dans les réponses. Toutes ne pouvaient pas être parfaites.

Par conséquent, si ce rapport a un thème, c'est l'importance d'une surveillance vigoureuse des services publics. Le but est de veiller à ce que les droits et les voix des personnes vulnérables ne soient pas négligés – qu'il s'agisse des détenus dans les établissements correctionnels, des jeunes en foyers d'accueil, des personnes frêles et âgées dans les foyers de soins de longue durée – ou des Ontariennes et Ontariens francophones à la recherche de renseignements sur les services de santé d'urgence, dans leur langue.

Merci. Je vais maintenant prendre vos questions.