

Rapport annuel 2022-2023 – Mot d’ouverture de l’Ombudsman

REMARQUE : Ce mot d’ouverture n’a pas été prononcé en personne, la conférence de presse de l’Ombudsman Paul Dubé du 5 octobre 2023 ayant été annulée. Au lieu de cela, il l’a publié sous forme de déclaration écrite pour accompagner son Rapport annuel.

Bonjour aux personnes présentes aujourd’hui, en ligne ou en personne.

J’aimerais d’abord souligner que nous nous trouvons présentement sur le territoire traditionnel de nombreuses nations, dont les Mississaugas de la Credit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, territoire qui abrite maintenant beaucoup de différents peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

L’Assemblée législative est fort occupée ces temps-ci, un grand contraste avec le mois de juin, lorsque je publie normalement mon Rapport annuel. Comme beaucoup d’entre vous le savent, il s’agit du troisième rapport que je présente ici à Queen’s Park en cinq mois, et du sixième publié par mon Bureau cette année. Tout simplement, j’ai cru préférable de repousser la rétrospective de l’année jusqu’à ce que nos enquêtes systémiques en cours soient terminées et les rapports déposés.

Nous avons donc eu beaucoup de sujets de discussion. Par exemple, je suis ravi de dire que la totalité des recommandations contenues dans les quatre derniers rapports d’enquête que nous avons publiés ont été acceptées; cela représente 213 recommandations au total.

Mieux encore, beaucoup sont déjà en cours d’application.

Cela signifie que plus d’inspecteur(trices) sont embauché(e)s pour se rendre dans les foyers de soins de longue durée. Un travail de planification considérable est en cours pour s’assurer que ces foyers sont bien protégés et leur personnel formé pour faire face à la prochaine urgence de santé publique, comme je l’ai recommandé dans mon rapport publié le mois dernier.

De même, davantage d’arbitres sont nommé(e)s à la Commission de la location immobilière, comme je l’ai recommandé dans mon rapport publié en mai. Les processus et technologies de la Commission sont en refonte pour mettre fin aux terribles retards ayant causé des contraintes excessives aux milliers de propriétaires et de locataires qui ont déposé des plaintes auprès de notre Bureau.

Cela veut aussi dire que les enfants et les jeunes vulnérables pris en charge – y compris les jeunes autochtones – bénéficieront des améliorations que j'ai recommandées à plusieurs organismes de protection de l'enfance dans mes rapports de décembre et d'avril.

En fait, la réaction aux enquêtes de notre Unité des enfants et des jeunes a été particulièrement encourageante cette année. Non seulement les sociétés d'aide à l'enfance ont écouté nos recommandations, mais plusieurs les ont aussi intégrées à leur formation. Elles reconnaissent qu'il faut mieux protéger les jeunes pris(es) en charge, y compris les jeunes filles autochtones vulnérables comme Misty, adolescente de 13 ans dont la disparition troublante a été exposée dans le dernier rapport de l'équipe.

Ces enquêtes ne représentent qu'une fraction des 24 551 plaintes et demandes de renseignements reçues par mon Bureau durant le dernier exercice. Ce rapport compte des dizaines de cas individuels pour lesquels notre équipe a privilégié l'un des aspects le plus efficace, mais le moins bien compris, du rôle de l'Ombudsman : le règlement préventif.

J'aimerais en profiter pour souligner ce travail, car il est essentiel pour que les Ontarien(ne)s connaissent les nombreux moyens que nous avons de les aider.

Je sais qu'en ce moment, le public est pleinement conscient du rôle important que jouent les agent(e)s indépendant(e)s de l'Assemblée législative dans la province grâce aux rapports publiés récemment par mes collègues, la vérificatrice générale et le commissaire à l'intégrité.

Je leur suis reconnaissant de leur travail, car il démontre la fonction cruciale de surveillance indépendante dans une démocratie libérale. En effet, comme je le dis dans mon rapport, la démocratie libérale s'appuie sur la surveillance indépendante exercée par des organes et personnes comme le Bureau du vérificateur général, le Bureau du commissaire à l'intégrité, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, le directeur général des élections, le Bureau de la responsabilité financière et, bien sûr, l'Ombudsman.

Mais je remercie aussi la vérificatrice générale et le commissaire à l'intégrité parce que leurs travaux récents me permettent d'expliquer plus facilement la distinction entre leur rôle et le mien. Et je crois qu'aujourd'hui est le bon moment de le faire.

Leur mandat concerne très clairement les questions touchant aux politiques gouvernementales, l'optimisation des ressources et la conduite des fonctionnaires. Le mien est très différent, et cette diversité de mandats profite aux Ontarien(ne)s.

Seul l'Ombudsman traite directement des inquiétudes du public concernant la prestation des services publics et œuvre du même coup à améliorer ces services.

Seul l'Ombudsman traite ces plaintes, enquête en profondeur sur des systèmes complexes comme le régime d'inspection du ministère des Soins de longue durée, et propose des solutions pour les améliorer.

Seul le personnel de l'Ombudsman a cherché la bonne personne pour qu'une femme puisse obtenir du financement pour son petit-fils autiste après deux ans d'attente.

Ou encore a aidé une famille à récupérer ses allocations de logement, qui étaient envoyées à la mauvaise adresse.

Seul le personnel de l'Ombudsman a aidé un jeune francophone à avoir accès à des programmes d'éducation spécialisés en français.

Il y a des dizaines d'histoires comme celles-là dans le rapport d'aujourd'hui. Conjointement avec nos enquêtes systémiques, elles illustrent les différentes manières par lesquelles nous promouvons la transparence, la responsabilisation, l'équité et le respect des droits, et notre champ de compétence à cet égard est plus grand que jamais.

Comme je le dis dans le rapport, les choses ont beaucoup changé ces dernières années, dans le monde, dans la province et dans mon Bureau. Les services publics ont été mis à rude épreuve et peinent à combler les lacunes mises en lumière pendant la pandémie. Notre travail a contribué à révéler certaines de ces lacunes et à proposer des moyens de les pallier. Bien sûr, tout n'est pas toujours rose : dans certains secteurs, les progrès sont lents, et nous continuerons de faire des rapports à ce sujet et d'enquêter, lorsque nécessaire.

Mais de manière générale, nous avons vu des résultats prometteurs dans tous les secteurs, des services correctionnels aux services sociaux en passant par les services en français et même ServiceOntario. Nous avons également constaté une augmentation des plaintes au cours des six premiers mois de l'exercice 2023-2024, d'environ 16 % dans toutes nos unités.

J'espère que, grâce à la poursuite de nos activités de communications et de sensibilisation, nous pourrons rejoindre encore plus de gens, dont les communautés autochtones.

Je vous remercie, et je répondrai avec plaisir à vos questions maintenant.

La version prononcée fait foi

Also available in English