

35

choses à savoir de l'Ombudsman de l'Ontario

Depuis que le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario a ouvert ses portes il y a **35** ans, nous sommes venus en aide à des centaines de milliers de plaignants aux prises avec les services gouvernementaux et nous avons contribué à améliorer la gouvernance pour le plus grand bien de millions de gens partout dans la province. Pour célébrer cet anniversaire, nous avons compilé une liste de 35 faits marquants que vous connaissez peut-être, ou peut-être pas, à propos de notre Bureau :

1. Le premier Ombudsman parlementaire au monde est entré en fonction en Suède en 1809, il y a plus de 200 ans. « Ombudsman » est un mot suédois qui signifie « représentant des citoyens » ou « protecteur des citoyens ». C'est un terme qui s'applique sans distinction aux hommes et aux femmes.
2. Les provinces canadiennes ont commencé à créer des bureaux de l'ombudsman seulement après 1967. L'Ontario a emboîté le pas à plusieurs provinces – mais a devancé le gouvernement fédéral, qui n'a toujours pas d'ombudsman.
3. Dans le Discours du Trône en 1975, le gouvernement de William Davis a annoncé qu'il allait créer un Bureau de l'Ombudsman « par mesure de sauvegarde contre la complexité grandissante du gouvernement et de ses relations avec les citoyens », et afin « d'assurer la protection de nos citoyens contre les jugements et les pratiques arbitraires ».
4. Arthur Maloney a été assermenté premier Ombudsman de l'Ontario le 30 octobre 1975.
5. Depuis Arthur Maloney, cinq Ombudsmen se sont succédé en Ontario : Donald Morand, Daniel Hill, Roberta Jamieson, Clare Lewis et André Marin.
6. L'Ombudsman est un officier de l'Assemblée législative, ce qui signifie que lui et son Bureau sont impartiaux, indépendants du gouvernement provincial, et font directement rapport de leurs activités à l'Assemblée législative. L'Ombudsman est nommé par un comité représentant tous les partis politiques, pour un mandat fixe de cinq ans.

7. La *Loi sur l'ombudsman* donne à l'Ombudsman le droit d'enquêter sur tout ce qui est « déraisonnable, injuste, abusif ou discriminatoire, [ou]... erroné ».
8. En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, l'Ombudsman a droit de regard sur l'ensemble du gouvernement provincial, soit sur plus de 500 ministères, sociétés, organismes, conseils, commissions et tribunaux.
9. L'Ombudsman détient de puissants pouvoirs d'enquête – par exemple, les employés provinciaux doivent coopérer à ses enquêtes et l'Ombudsman peut citer des témoins et peut inspecter les bâtiments.
10. Mais il ne peut pas imposer l'exécution forcée de ses recommandations – son plus grand pouvoir est celui de la persuasion morale, soit la capacité de convaincre le gouvernement que les réformes proposées par lui sont judicieuses.
11. La plus grande partie du travail de l'Ombudsman est consacrée aux dizaines de milliers de plaintes individuelles que son Bureau reçoit chaque année à propos des services du gouvernement provincial. La vaste majorité de ces plaintes sont réglées rapidement et discrètement par nos agents de règlement préventif – bien souvent grâce à quelques appels téléphoniques pertinents. La plupart des plaintes sont résolues dans un délai de 15 jours ouvrables, ou moins.
12. N'importe qui peut se plaindre d'un service ou d'un organisme du gouvernement ontarien à l'Ombudsman. De plus, des centaines de plaintes sont transmises à notre Bureau par des députés provinciaux.
13. En 2005, l'Ombudsman André Marin a réorganisé le Bureau pour créer l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO), chargée de faire des enquêtes systémiques de haut niveau. Les enquêtes de l'EISO peuvent exiger des dizaines d'entrevues, ainsi que l'examen d'une multitude de preuves – elles ont mené à des réformes radicales de services gouvernementaux en Ontario. Des problèmes administratifs majeurs peuvent ainsi être réglés, et évités à des milliers d'Ontariens.
14. Certaines enquêtes résultent de centaines de plaintes du public à propos d'un même problème – l'enquête sur la Société d'évaluation foncière des municipalités en est un exemple : près de 4 000 plaintes ont été déposées. Mais l'Ombudsman peut aussi lancer une enquête « de sa propre initiative » – même quand il n'a reçu aucune plainte. C'est ce qu'il a fait pour la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG). Une fois cette enquête annoncée, près de 400 plaintes sont arrivées.
15. Quand l'Ombudsman ouvre une enquête de l'EISO, il en avise l'organisme

gouvernemental concerné. Une fois l'enquête terminée, l'Ombudsman envoie son rapport préliminaire et ses recommandations à cet organisme gouvernemental, pour lui donner la possibilité d'y répondre. En fonction de la réponse de l'organisme, l'Ombudsman peut décider de publier un rapport final ou non.

16. Conformément à la *Loi sur l'ombudsman*, les enquêtes de l'Ombudsman se déroulent en privé et tous les détails restent strictement confidentiels jusqu'à la parution d'un rapport. Les plaignants ne sont jamais identifiés – à moins de le vouloir, bien sûr.
17. Les enquêtes de l'EISO ont été bénéfiques pour des millions d'Ontariens, sur bien des plans. En voici quelques exemples. Chaque nouveau-né en Ontario subit maintenant des tests de dépistage pour 29 maladies au lieu de deux précédemment – grâce à ce changement, 50 enfants échappent à la mort ou à un handicap grave chaque année. Chaque fois que quelqu'un achète un billet de loterie, il doit maintenant le signer pour être protégé de la fraude. Les victimes d'actes criminels ont plus rapidement et plus humainement accès à une indemnisation. Les dossiers d'Aide juridique sont mieux gérés. Le système d'évaluation foncière est plus transparent.
18. Le travail de l'Ombudsman est continu. L'EISO fait un suivi de chacun des cas sur lesquels elle a enquêté pour veiller aux progrès accomplis par le gouvernement quant à l'application des recommandations – et notre Bureau garde l'œil sur les plaintes pour voir si des problèmes systémiques se reproduisent. De plus, nos dirigeants rencontrent régulièrement des responsables gouvernementaux pour déterminer dans quels secteurs des plaintes multiples apparaissent et pour régler les problèmes avant qu'ils n'empirent.
19. L'Ombudsman est impartial, indépendant de tous les partis politiques. Mais au moins deux anciens membres du personnel de l'Ombudsman se sont orientés vers une importante carrière politique : Christine Elliott, députée provinciale progressiste-conservatrice et Gilles Morin, député provincial libéral.
20. La méthode de l'EISO – conçue en Ontario, et qui a fait ses preuves en Ontario – est maintenant reprise un peu partout dans le monde. Notre Bureau a été invité à donner des cours de formation à d'autres bureaux d'ombudsman et à d'autres organismes d'enquête un peu partout au Canada et dans le monde, dont aux Nations Unies. Grâce à notre cours annuel, donné en mode de recouvrement complet des coûts, plus de 200 personnes sur cinq continents ont été formées aux enquêtes.
21. Les enquêtes de l'EISO ont aussi servi d'exemples – ainsi, notre enquête sur les loteries a déclenché des enquêtes similaires (qui ont permis de

découvrir des problèmes similaires « d'initiés ») en Colombie-Britannique, dans l'Ouest du Canada, dans le Canada Atlantique, en Iowa et en Californie aux États-Unis.

22. Comme nous dépendons des commentaires et des plaintes du public, nous lui offrons de très divers moyens de communiquer avec nous. Il peut porter plainte en ligne sur notre site Web, par courriel, ou en appelant notre ligne 1-800. Les gens peuvent aussi faire des commentaires, dialoguer avec nous sur notre site Web, notre page Facebook ou via le compte Twitter de l'Ombudsman, @Ont_Ombudsman.
23. Notre personnel compte environ 85 membres et notre budget est d'environ 10 millions \$ par année.
24. Mais nous sommes systématiquement parvenus à rester en dessous de ce budget. Du 1^{er} avril 2005 au 30 mars 2010, nous avons reversé 347 000 \$ à la province. Chaque année, nos livres de comptabilité sont soumis à l'examen du Bureau du vérificateur général de l'Ontario.
25. L'Ombudsman s'exprime dans un langage simple et direct, aussi bien dans ses rapports écrits que quand il parle en public – pour mieux persuader les dirigeants gouvernementaux et le public d'accepter ses recommandations. Vous pouvez visionner ses conférences de presse sur notre chaîne YouTube, YouTube.com/OntarioOmbudsman. Plus de 5 000 personnes l'ont déjà fait.
26. La première enquête de l'Ombudsman qui a fait appel aux médias sociaux comme outil d'enquête est celle sur le G20, menée durant l'été et l'automne de 2010. Les enquêteurs de l'EISO se sont servis de Twitter, YouTube, Facebook, de blogues et d'autres outils pour recueillir des preuves – tous les détails seront donnés dans le futur rapport de l'Ombudsman.
27. Maintenant que l'information est continue, nous faisons tout pour que le public apprenne au plus vite les nouvelles de l'Ombudsman. Les conférences de presse de l'Ombudsman sont diffusées en « live-tweet » sur Twitter. En août 2010, pour la toute première fois, nous avons diffusé en flux vidéo une conférence de presse en direct sur le Web, par caméra iPhone.
28. Contrairement à ses homologues de la plupart des autres provinces, l'Ombudsman de l'Ontario n'a pas le pouvoir d'enquêter sur le secteur MUSH – municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux et établissements de soins de longue durée, sociétés d'aide à l'enfance et forces de police. Chaque Ombudsman depuis Arthur Maloney, en 1975, a demandé que ceci change.

29. Nous avons reçu 8 383 plaintes et demandes de renseignements à propos des organismes du secteur MUSH depuis que nous avons commencé à en faire le suivi en 2006. Nous faisons de notre mieux pour référer les plaignants, mais nous avons dû rejeter beaucoup de plaintes graves en raison des limites du mandat de l'Ombudsman.
30. Par contre, le champ de compétence de l'Ombudsman a été élargi en 2008 pour inclure les plaintes à propos des réunions municipales à huis clos. L'Ombudsman enquête sur ces plaintes dans toutes les municipalités qui n'ont pas nommé leur propre enquêteur – c'est-à-dire dans environ la moitié des municipalités de la province.
31. Ces enquêtes ne touchent pas à l'essentiel des affaires municipales – elles considèrent uniquement si un conseil municipal ou l'un de ses comités a respecté les exigences de la *Loi sur les municipalités* – c'est-à-dire de la « loi sur la transparence (Sunshine Law) » – pour un huis clos.
32. L'équipe chargée de ces enquêtes est appelée OMLET – acronyme anglais qui désigne l'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public. Généralement, les plaintes sont réglées de manière informelle, mais certaines peuvent exiger une enquête complète et l'Ombudsman peut publier un rapport et des recommandations. En général, ces rapports sont rendus publics par les municipalités et sont affichés sur le site Web de l'Ombudsman.
33. Notre Bureau a publié un guide à l'intention des conseils municipaux, intitulé *Guide des réunions ouvertes au public*. Ce guide présente les pratiques exemplaires et donne des conseils pour tenir des réunions ouvertes au public – ou pour les tenir légalement à huis clos. Nous en avons fait parvenir un exemplaire à chaque conseiller municipal et secrétaire municipal de la province. Ce guide est sur notre site Web, et le public peut se le procurer sur demande.
34. André Marin, qui occupe actuellement le poste d'Ombudsman, a été nommé pour un second mandat quinquennal le 1^{er} juin 2010.
35. La devise de notre Bureau a été choisie à l'occasion de notre 30^e anniversaire en 2005 : « Chien de garde de l'Ontario ». C'est un symbole approprié pour quelqu'un qui doit protéger les droits des citoyens et veiller à la bonne gouvernance – et qui sait quand aboyer et quand mordre.