



ONTARIO'S WATCHDOG
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Rapport annuel 2012-2013

Mot d'ouverture de l'Ombudsman

André Marin

Merci à toutes et à tous d'être ici aujourd'hui. Ce début d'été a été très chargé sur le plan des nouvelles provinciales, et mon Bureau n'y a pas fait exception. Le plus grand défi pour mon rapport cette année a été de décider quels sujets sélectionner – ils sont si nombreux!

Beaucoup d'entre vous connaissent mon Bureau pour ses vastes enquêtes et rapports, comme celui que j'ai rendu public ici le mois dernier sur le recours à une force excessive dans les établissements correctionnels. Mais à vrai dire, la plupart des presque 20 000 plaintes que mon personnel et moi avons reçues l'an passé n'ont jamais fait les manchettes. Par contre, elles ont fait une différence dans la vie de bien des gens.

Quand des fonctionnaires ont dit à un père de famille qu'ils ne pouvaient pas lui émettre de papier d'identité pour sa toute petite fille sans la signature de sa femme – alors que celle-ci était morte peu après la naissance du bébé – nous avons rectifié la situation. Quand une mère s'est affolée car un paiement de pension pour enfant, d'un montant de 5 000 \$, s'était perdu, nous l'avons aidée à le retrouver dans un envoi endommagé qui s'était égaré entre des bureaux gouvernementaux.

Qu'il s'agisse de régler rapidement les choses, par exemple d'obtenir une réponse aux appels de quelqu'un, ou de s'attaquer à un problème complexe et persistant, comme les blessures de stress opérationnel chez les policiers, mon personnel et moi travaillons pour trouver des solutions raisonnables.

Nous aidons les citoyens à obtenir ce dont ils ont besoin auprès du gouvernement et nous avertissons les administrateurs de l'existence de problèmes avant que ceux-ci ne dégèrent. Parfois, nous travaillons dans l'ombre et la discrétion; parfois aussi, nous devons faire du bruit. Nous utilisons toute notre panoplie d'outils et de connaissances d'expert pour améliorer le fonctionnement du gouvernement. Et nous le faisons de manière indépendante, à l'écart des estocades et des pressions politiques.

Mais le gouvernement doit faire sa part et doit donner suite. C'est une chose de résoudre un problème rapidement, ce que nous parvenons à faire bien souvent sans devoir mener d'enquête officielle ni publier de rapport. Mais si le règlement du problème n'est pas suivi de mesures d'action, il devient aussi vide de sens qu'une promesse non tenue.

C'est pourquoi je saisis aujourd'hui l'occasion de rappeler au gouvernement certains travaux inachevés. Par exemple, il y a deux ans, tout juste après l'ajournement de la Chambre en raison de la dernière élection, la ministre des Transports et celle de la Santé et des Soins de longue durée ont annoncé qu'elles étaient d'accord avec moi pour dire que l'industrie des transports médicaux non

urgents devrait être réglementée. Nos enquêteurs avaient découvert de graves problèmes d'entretien de l'équipement, de formation du personnel et de contrôle des infections relativement aux véhicules assurant ces services, qui transportent des centaines de milliers d'Ontariens chaque année. Tout le monde reconnaissait ce besoin de réglementation. Le problème étant résolu dans l'intérêt public, il n'y avait nul besoin pour moi de publier un volumineux rapport.

Deux ans plus tard, ces deux ministres sont respectivement devenues première ministre et vice-première ministre – mais la réglementation n'a toujours pas été mise en place. J'espère qu'en leur rappelant aujourd'hui ce travail inachevé – jouant ainsi mon rôle de « taon », comme je le dis dans mon rapport – je pourrai les inciter à revenir concrètement sur ce problème important et à agir.

De même, trois ans se sont écoulés depuis que le sommet du G20 s'est tenu à Toronto, durant lequel les pouvoirs policiers ont été élargis en vertu de la *Loi de 1939 sur la protection des ouvrages publics*, de triste renommée. À la suite de la parution de mon rapport en décembre 2010, le gouvernement a promis de remplacer cette Loi. Une fois de plus, tout le monde s'est dit d'accord. Mais en raison de la prorogation l'an dernier, ce travail reste lui aussi inachevé.

Et puis il y a cette affaire dont je vous ai parlé l'an dernier, à la même époque. Le premier ministre venait tout juste de me dire qu'il était prêt à ouvrir en partie le secteur MUSH à notre surveillance, permettant finalement à l'Ontario de commencer à rattraper le reste du Canada sur ce plan. Ce premier ministre n'est plus en poste, mais nous restons toujours bon dernier – l'Ontario étant la seule province qui ne donne pas un droit de regard à son Ombudsman sur les hôpitaux, les sociétés d'aide à l'enfance et bientôt – grâce à une nouvelle loi au Nouveau-Brunswick – sur les établissements de soins de longue durée.

Ce n'est pas juste un travail inachevé, c'est une occasion manquée. Comme je le précise dans mon rapport, mes collègues des autres provinces ont aidé leurs citoyens à régler de nombreux problèmes du secteur MUSH. Ici, nous avons dû rejeter 2 541 plaintes – plus 12 autres sur les services ambulanciers aériens d'Ornge.

De plus, ceci va à l'encontre du soutien massif du public, sans parler du simple bon sens. Il n'y a tout simplement pas de raison rationnelle d'interdire aux citoyens de se plaindre à leur Ombudsman de ces organismes financés par des fonds publics – en particulier des hôpitaux, des établissements de soins de longue durée et des sociétés d'aide à l'enfance, dont les activités touchent la vie de tant de gens vulnérables. Toutes les autres provinces autorisent la surveillance de leur Ombudsman sur ces secteurs – et tous les autres organismes publics de l'Ontario sont assujettis à cette surveillance.

Ce rapport présente les nombreux et différents moyens par lesquels mon Bureau contribue à améliorer le gouvernement, de l'intérieur comme de l'extérieur. J'espère qu'un jour, toutes nos capacités multifonctions et multitâches seront pleinement utilisées et que notre surveillance s'étendra à l'ensemble des activités gouvernementales.

Avant de répondre à vos questions, j'aimerais rappeler aux membres du public qui nous regardent en direct sur le Web que j'animerai une tchat en ligne à 14 h, sur notre site Web. J'ai très hâte de leur parler alors.