



ONTARIO'S WATCHDOG
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

La combine du RLISS – Mot d’ouverture de l’Ombudsman André Marin

Tout le monde ici présent sait bien que les enjeux des décisions sur les soins de santé sont considérables. Bien que les gouvernements consacrent des milliards de dollars des contribuables aux services hospitaliers, la demande va sans cesse grandissante. Nous voulons tous des soins de grande qualité, le plus près de chez nous, et nous espérons bien avoir notre mot à dire quant à la manière dont sont dispensés ces soins.

Quand le gouvernement de l’Ontario a créé les Réseaux locaux d’intégration des services de santé, ou RLISS, il n’a pas simplement promis que ces RLISS consulteraient le public, mais il a inscrit « l’engagement de la collectivité » dans la loi régissant les RLISS. Le ministre de la Santé alors en poste, M. Smitherman, a déclaré qu’ainsi « il serait très clair que les décisions doivent être prises en fonction de l’intérêt public, et sous les yeux du public ».

L’enquête que je présente aujourd’hui a conclu que le RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant n’a pas été à la hauteur de ces belles paroles. Ce RLISS a pris des décisions très controversées sur la restructuration d’hôpitaux – ce qu’il avait parfaitement le droit de faire – mais sans obtenir l’engagement adéquat de la collectivité. De plus, il ne s’est pas toujours réuni en pleine présence du public.

Des personnes se sont plaintes à notre Bureau du manque d’engagement de la collectivité à propos de deux décisions de restructuration, relevant respectivement de Hamilton Health Sciences et du Niagara Health System. Notre enquête a révélé que, en dépit de la force du langage de la loi, la réalité de « l’engagement de la collectivité » se situait en zone grise, incertaine – et que ce RLISS en avait tiré avantage pour la vider de presque tout son sens.

Je vous en donnerai quatre exemples rapidement :

Premièrement, nous avons appris que les membres du conseil du RLISS comptaient les conversations qu’ils avaient avec des gens rencontrés sur le terrain de golf ou au magasin d’alimentation comme des activités « d’engagement de la collectivité ». L’un des membres nous a dit que c’est ainsi qu’il avait conclu que la majorité des gens de la région étaient en faveur du plan de restructuration. Mais que dire alors des malheureux qui n’ont pas la chance de jouer au golf ou de magasiner avec lui?

Deuxièmement, nous avons découvert que le conseil du RLISS ne documentait pas ces consultations informelles. Ses membres pouvaient donc sélectionner comme bon leur semblait des anecdotes dans les conversations qu'ils avaient avec les citoyens locaux – dans la file d'attente au magasin d'alimentation, sur le terrain de golf ou lors d'une séance de discussion ouverte.

Troisièmement, le RLISS s'est fié à la consultation faite par les fournisseurs de services de santé au lieu d'assurer lui-même ce processus – alors que la documentation relative à ces réunions laissait grandement à désirer. À Hamilton, le conseil du RLISS a assisté à une présentation de diapositives sur le plan de restructuration tout juste avant de lui donner le feu vert; sur les 57 diapositives, deux seulement portaient sur les préoccupations de la collectivité.

Quatrièmement, nous avons déterminé que les membres du conseil du RLISS avaient adopté un règlement illégal, leur permettant de se réunir à huis clos dans des objectifs dits « d'éducation ». Après quoi ils avaient profité de ces réunions secrètes – sept pour le plan de Niagara, quatre pour le plan de Hamilton – pour discuter les plans de restructuration avec des intervenants majeurs, à l'écart du public.

J'ai estimé que ceci était fort troublant – d'autant plus que ce même règlement a été adopté par les RLISS partout dans la province. Bien que le RLISS affirme n'avoir pris aucune décision lors de ces réunions, elles ont clairement fait progresser le processus décisionnel. Dans ce contexte, les membres du public se demandent si les réunions auxquelles ils ont le droit d'assister ont une simple fonction d'approbation automatique – l'engagement réel se faisant en privé, derrière les portes de la salle du conseil du RLISS.

Malheureusement, la réponse du RLISS à mes recommandations tout au long de ce processus s'est révélé défensive, empreinte de récalcitrance – fondamentalement, son attitude a été la suivante : « Nous n'avons rien fait de mal et nous n'y changerons rien. »

Mais le Ministère a accepté de travailler de concert avec tous les RLISS pour instaurer des normes d'engagement collectif, comme je l'ai recommandé. Et hier – soit toute une année après avoir reçu l'ébauche préliminaire de mon rapport – le Ministère a enjoint à tous les RLISS d'annuler leurs règlements illégaux et de cesser de tenir à huis clos des réunions « d'éducation ». Je suis heureux de cette mesure de dernière minute prise par le Ministère, car elle amènera les RLISS à se conformer à la loi et renforcera la transparence et la responsabilisation de leur processus décisionnel. Je surveillerai de près cette question à mesure que le Ministère me fera part de ses progrès sur la situation.

Comme je l'ai dit dans mon rapport, les RLISS sont appelés à prendre des décisions difficiles, parfois impopulaires, à propos des services de santé. Ils ne peuvent pas donner satisfaction à tout le monde. Mais les gens resteront confus, mécontents et méfiants si le processus manque d'ouverture et de transparence. C'est l'intégrité de tout le système de RLISS dans la province qui est en jeu.