



ONTARIO'S WATCHDOG
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Mot d'ouverture – Paul Dubé Rapport annuel 2018-2019

Bonjour, et merci à toutes et à tous d'être ici, ou de regarder la diffusion sur le Web.

Je suis ici aujourd'hui pour présenter le travail fait par mon bureau au service des Ontariennes et des Ontariens durant la dernière année financière, et pour vous informer des tout nouveaux secteurs placés sous notre surveillance depuis le mois dernier.

Cette année a été marquée par d'importants changements en Ontario, à l'échelle provinciale comme à l'échelle locale. L'année a aussi apporté de grands changements pour mon bureau.

Il y a sept mois, nous avons appris, dans des rapports de presse, qu'une nouvelle loi allait transférer à notre bureau la fonction d'enquête de l'Intervenant en faveur des enfants, ainsi que l'ensemble des fonctions du Commissaire aux services en français.

Une fois que la loi a été adoptée, en décembre, nous avons entrepris de relever l'immense défi de fusionner ces deux anciens bureaux indépendants avec le nôtre. Pour cela, nous avons dû créer une nouvelle structure organisationnelle avec trois unités de négociations différentes, trouver des synergies entre trois lieux différents, et faire une proposition budgétaire complètement nouvelle pour obtenir les ressources nécessaires.

Il a donc fallu veiller à ce que les trois bureaux continuent de servir le public sans interruption, et à ce qu'ils soient prêts pour le 1^{er} mai, tout en continuant d'effectuer notre travail habituel – avec une hausse de 30 % des plaintes.

Ensemble, tous ces éléments présentaient une occasion à saisir. C'était l'occasion d'aider plus d'Ontariennes et d'Ontariens que jamais. L'occasion de bâtir sur les connaissances expertes de nos nouveaux collègues pour protéger les droits aux services en français et pour aider les enfants et les jeunes pris en charge. C'était aussi l'occasion de démontrer l'efficacité du modèle de l'Ombudsman, aussi bien par le règlement informel de problèmes administratifs que par des enquêtes approfondies sur des questions systémiques majeures.

Ce rapport présente de multiples exemples montrant comment nous y parvenons, pour la vaste gamme d'organismes du secteur public placés sous notre surveillance.

Nous y parvenons en travaillant proactivement et en traitant les sujets pressants de plaintes avant qu'ils n'empirent. C'est exactement ce que nous avons fait quand nous avons reçu plus de 2 000 plaintes tout de suite après l'ouverture de la Société ontarienne du cannabis. Nous avons mis en place une équipe vouée à travailler en proche collaboration avec la SOC pour régler rapidement ses problèmes de service à la clientèle.

Nous y parvenons aussi en enquêtant sur des questions complexes, de longue durée, comme le système fondamentalement problématique utilisé par le ministère des Transports pour informer les conducteurs des suspensions de leurs permis en raison d'amendes impayées. Quand nous avons révélé que de nombreux conducteurs prenaient la route sans avoir la

moindre idée qu'ils conduisaient illégalement, le Ministère a accepté de procéder à une refonte de son système et de nous en informer.

Bien que nos enquêtes systémiques reçoivent une attention très méritée pour leur impact positif, le fait est que nous obtenons des résultats positifs pour les individus de façon quotidienne.

Cette année, je suis tout particulièrement fier de la façon dont nous avons pu promouvoir les droits fondamentaux des gens :

- Nous avons aidé des personnes handicapées et des sans-abri à obtenir une couverture d'assurance-santé.
- Nous avons aidé des personnes ayant une déficience intellectuelle à trouver des placements quand il n'était pas possible de s'occuper d'elles à la maison.
- Nous avons aidé des réfugiés à obtenir leur permis de conduire alors que des agents frontaliers leur avaient retiré leur pièce d'identité.
- Nous avons aidé des prisonniers placés dans des conditions de détention inhumaines.
- Nous avons aidé des détenus autochtones qui n'avaient pas accès aux services culturels que la province avait promis de fournir.
- Et nos interventions ont mené à des solutions pour des détenus transgenres dont les besoins particuliers n'étaient pas satisfaits.
- Nous avons même défendu les droits d'un journaliste, dont la liberté d'expression avait été violée quand son ordinateur portable avait été saisi par le conseil municipal dont il couvrait une réunion.

Et puis, il y a le travail que nous avons accompli avec les municipalités, les conseils scolaires et les universités. Vous vous souvenez peut-être que notre mandat a été élargi à ces secteurs il y a moins de quatre ans. Depuis, nous avons réglé des milliers de cas et nous avons partagé des pratiques exemplaires pour les aider à améliorer leurs services au public. Nous avons aussi fourni aux intervenants des ressources comme notre guide des réunions publiques et notre recueil numérique des réunions publiques, pour aider les municipalités à respecter la loi.

C'est l'approche que nous suivons maintenant pour faire savoir aux Ontariennes et aux Ontariens que nous pouvons les aider désormais s'ils ont des problèmes de protection de l'enfance ou de services en français.

Notre Unité des enfants et des jeunes a traité des centaines de plaintes depuis le 1^{er} mai, en parvenant à de bonnes solutions de règlement jusqu'à présent. Elle continue aussi de travailler à des enquêtes en cours, et j'ai hâte de publier des rapports à leur sujet dans les prochains mois.

De plus, notre Unité des services en français reçoit régulièrement des plaintes et poursuit les enquêtes en cours. En outre, j'ai participé à des réunions et à des événements pour établir le contact avec les intervenants dans ces deux secteurs.

Je m'attends à ce que le profil de notre travail sur les services en français s'étoffe une fois que nous aurons mis en place un commissaire à plein temps, qui sera responsable de mener cette Unité. Nous lancerons très prochainement notre recherche à l'échelle de tout le pays pour trouver un commissaire. Entre-temps, nous accueillerons demain la conférence annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques, dont je suis membre maintenant –

et j'ai hâte d'échanger des idées avec des spécialistes des langues des minorités de partout dans le monde.

Récemment, j'ai aussi assisté à la réunion annuelle du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, pour partager des stratégies et des connaissances expertes avec nos homologues dans ce domaine.

Je sais que l'un des défis qui se posent maintenant à notre bureau, alors que nous prenons plus d'ampleur, provient du fait que notre surveillance s'étend à tant de domaines que notre rôle n'est pas toujours bien compris. C'est pourquoi nous divisons notre travail en thèmes – par exemple, loi et sécurité, services sociaux, etc. – pour illustrer les différents secteurs où nous pouvons apporter notre aide. Et comme la couverture du rapport de cette année le montre, nous avons ajouté deux nouveaux domaines.

Nous racontons autant d'histoires que possible dans ce rapport – avec la plus grande efficacité possible – dans l'espoir qu'elles inspireront quelqu'un qui a des problèmes semblables à venir nous demander notre aide. Si vous avez la moindre question sur ces histoires, je me ferai un plaisir d'y répondre maintenant.