

Rapport annuel 2021-2022 – Mot d’ouverture de l’Ombudsman

Bonjour, et bienvenue à vous toutes et vous tous, en personne et en ligne. C’est bon d’être de retour avec vous, ici à Queen’s Park aujourd’hui.

Je tiens à souligner que cette terre est le territoire traditionnel de nombreuses nations, dont les Mississaugas du Crédit, les Anishnab , les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et abrite maintenant de nombreux peuples diversifiés des Premiers nations, des Inuits et des Métis.

Je suis ici aujourd’hui pour rendre compte du travail de mon Bureau durant la dernière année financière. Bien sûr, je sais que c’est la première semaine d’une toute nouvelle session législative, et que nous sommes à quelques mois à peine des élections municipales et scolaires.

D’habitude, nous faisons paraître notre rapport annuel en juin, mais l’élection a nécessité un changement de calendrier, alors nous avons prévu de le publier en août, sans savoir que les membres reviendraient à l’Assemblée ce mois-ci.

Dans ce contexte, j’aimerais rappeler la nature de mon rôle et du travail de mon Bureau. Mon Bureau est indépendant du gouvernement, apolitique et non partisan. Nous ne nous m lons pas aux processus politiques, ni aux décisions politiques.

Nous exerçons une surveillance sur l’administration gouvernementale et la prestation des services gouvernementaux et municipaux, pour nous assurer qu’ils sont équitables envers toutes et tous, et qu’ils fonctionnent comme il se doit.

Comme je l’ai indiqué dans le rapport d’aujourd’hui, les plaintes et les demandes de renseignements adressées à mon Bureau sont en hausse. Elles sont presque revenues à leurs niveaux d’avant la pandémie, car de plus en plus de services publics sont en voie de reprise après l’impact des fermetures et des mesures d’urgence. Nous considérons que ce sont de bonnes nouvelles. Plus les Ontariennes et les Ontariens s’adressent à nous, et plus nous sommes en mesure de les aider à résoudre leurs problèmes, et à identifier des problèmes systémiques plus vastes.

Ce rapport regorge d’exemples de la façon dont nous pouvons venir à votre aide pour résoudre des problèmes administratifs, grands et petits. Il montre combien mon Bureau est tout particulièrement bien placé pour aider toutes les parties prenantes, qu’il s’agisse des citoyennes et citoyens, des ministères provinciaux, des organismes du secteur parapublic ou des représentant(e)s élu(e)s.

Notre mandat inclut maintenant tellement plus de secteurs que les organismes gouvernementaux provinciaux – qui constituaient déjà un très vaste domaine de compétence. Les expansions de notre mandat en 2016 puis en 2019 nous ont présenté beaucoup de défis, en tant qu'organisation.

Faire fusionner trois organisations distinctes, chacune avec des mandats distincts, des groupes différents de parties prenantes – et même trois conventions collectives différentes – tout en travaillant à distance au milieu d'une pandémie mondiale, a été un exercice complexe, c'est le moins qu'on puisse dire. Cependant, cela nous a offert des opportunités en tant que solutionneurs de problèmes.

Nous avons pu aider tellement plus d'Ontariennes et d'Ontariens, en utilisant notre expertise pour mieux promouvoir la transparence, l'équité et la responsabilisation dans tout le secteur public. Nous avons également aidé des fonctionnaires soit en validant leur travail, soit en leur faisant des commentaires constructifs sur la manière d'améliorer leurs services. De plus, nous avons aidé les représentant(e)s élu(e)s à servir leurs électrices et électeurs en orientant les demandes et en fournissant une assistance.

Je suis très fier du travail que nous avons accompli dans nos deux nouveaux domaines les plus récents – les enfants et les jeunes pris en charge, et les services en français – car il s'agissait d'un travail d'équipe qui a fait appel aux talents de l'ensemble du Bureau. Au printemps dernier, nous avons publié des rapports d'enquête dans ces deux domaines, en tirant parti de l'expertise de nos unités spécialisées des enfants et des jeunes et des services en français.

En mars, la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, a rendu compte de son enquête sur les coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans les programmes en français lors de sa restructuration financière. En avril, j'ai fait état des fermetures soudaines de deux programmes de justice pour la jeunesse dans le Nord.

Dans les deux cas, nous avons révélé comment un manque de planification et de consultation avait nui aux droits de personnes vulnérables. Dans les deux cas, nous avons présenté des recommandations de changements constructifs. Et dans les deux cas, toutes nos recommandations ont été acceptées.

Ces deux unités ont aussi fait un travail remarquable de sensibilisation envers la communauté pour s'assurer que les gens connaissent leurs droits et comprennent comment nous pouvons les aider à les faire valoir.

Elles ont montré comment ce Bureau peut jouer un rôle important dans la protection des droits des citoyennes et citoyens, et même dans la réconciliation – un but qui restera prioritaire pour nous dans les années à venir.

Nous avons également été plus occupés que jamais dans les domaines qui sont passés sous notre surveillance quand je suis entré en fonction en 2016 : les municipalités, les universités et les conseils scolaires. La pandémie a été clairement difficile pour ces organismes, et nous avons travaillé avec beaucoup d'entre eux, pas seulement pour signaler les plaintes, mais aussi pour cerner des pratiques exemplaires. Les sujets sont les plus divers, allant de s'assurer qu'une réunion virtuelle est ouverte au public, jusqu'à veiller à ce que la politique de vaccination d'une université s'avère équitable.

Bien sûr, nous continuons à collaborer avec les agences gouvernementales et les ministères provinciaux, et nous avons réglé des milliers de cas individuels, allant des certificats de naissance aux paiements de soutien familial. Nous avons travaillé de manière proactive pour aider des personnes handicapées à renouveler leur carte Santé en ligne avec une pièce d'identité avec photo, et même pour aider des personnes nouvellement arrivées d'Ukraine à simplifier les formalités administratives afin d'obtenir un permis de conduire.

Comme toujours, notre personnel de première ligne s'est appuyé sur son expertise pour naviguer dans les méandres de l'administration et obtenir ces résultats.

Nous sommes aussi restés attentifs à des problèmes de longue date. Dans notre travail, quand nos recommandations sont acceptées, nous faisons un suivi pour nous assurer qu'elles sont appliquées. Par exemple, nous continuons à travailler avec de haut(e)s fonctionnaires sur l'accès aux services et aux soutiens pour les adultes et les enfants ayant une déficience intellectuelle.

Une question récurrente dont je parle dans ce rapport est celle de la formation à la désescalade pour les policier(ière)s face à des personnes en crise. Le fait est que les services de police et les services correctionnels sont depuis toujours des domaines dans lesquels il est extrêmement difficile d'apporter des changements. Depuis des décennies, des expert(e)s et des jurys de coroners réclament davantage de formation à la désescalade et un nouveau modèle de recours à la force. J'ai fait ces mêmes recommandations en 2016, et elles ont été acceptées – mais les progrès sont restés douloureusement lents.

Malgré tout, nous continuons à travailler à la question, et j'ai hâte d'en discuter bientôt avec le nouveau solliciteur général, ainsi que d'aborder avec lui la nécessité d'améliorer la surveillance des détenu(e)s vulnérables placé(e)s en isolement.

Au cours des prochains mois, je rendrai compte de deux enquêtes systémiques importantes et extrêmement complexes que nous avons poursuivies tout au long de la pandémie. L'une porte sur les retards à la Commission de la location immobilière, et l'autre sur la surveillance des foyers de soins de longue durée durant la COVID. Comme le rapport d'aujourd'hui le souligne, nous avons résolu des cas individuels – et réglé des problèmes qui touchaient des centaines de personnes – pendant que ces enquêtes se poursuivaient.

Je me ferai un plaisir de revenir ici dans le courant de l'année pour discuter de ces cas plus en détail. Pour l'instant, je suis heureux de répondre à vos questions sur le rapport d'aujourd'hui.

La version prononcée fait foi