

Rapport annuel 2020-2021 – Mot d’ouverture de l’Ombudsman

Bonjour et merci à toutes celles et à tous ceux qui nous écoutent aujourd'hui, en personne, en ligne et au téléphone.

Je suis heureux d'être de retour à Queen's Park pour présenter mon rapport annuel, après tant de mois de travail à distance.

Je tiens à souligner que nous sommes sur le territoire traditionnel de nombreuses nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishnabeg, les Chippewas, les Hadenosaunee et les Wendats, et que c'est aujourd'hui le lieu de résidence de nombreux peuples des Premières Nations, peuples inuits et peuples métis.

Je suis ici pour vous parler du travail que mon Bureau a accompli au cours du dernier exercice financier afin d'aider les Ontarien(ne)s à résoudre des problèmes dans l'ensemble du secteur public provincial.

Il est important de reconnaître la gravité de la situation que notre province a dû affronter pendant cette période : plus de 9 000 Ontarien(ne)s sont mort(e)s de la COVID-19, et près de 550 000 ont contracté le virus. Tous les aspects de notre secteur public et de notre secteur privé en ont souffert.

Alors que nous cherchons à tirer des leçons de cette crise et à les mettre en œuvre, souvenons-nous du travail et des sacrifices incroyables de tant de personnes dans cette province. Dans mon rôle de « chien de garde » de la majeure partie du secteur parapublic, je tiens à saluer la coopération et les efforts considérables des fonctionnaires aux niveaux provincial et local, qui nous ont aidé(e)s à résoudre plus de 20 000 plaintes au cours du dernier exercice financier.

Les Ontarien(ne)s ont compté plus que jamais sur les services publics pendant cette période, mais ils(elles) les ont aussi trouvés plus compliqués et plus difficiles d'accès. Comme les directives, les plans, les politiques et les programmes évoluaient sans cesse en fonction de la situation constamment changeante de la santé publique, beaucoup ont fait appel à nous pour les aider à obtenir des services et des renseignements quand ils(elles) se sentaient perdu(e)s et dépassé(e)s.

Les exemples de cas décrits dans mon rapport témoignent des nombreuses façons dont nous rendons service aux Ontarien(ne)s et dont nous améliorons la gouvernance – en favorisant la transparence, la responsabilisation, l'équité et le respect des droits. Nous avons aidé des milliers de personnes à obtenir l'information dont elles avaient besoin, et les services qu'elles demandaient, tout en travaillant à distance, comme la plupart des membres de la fonction publique.

Pour les personnes vulnérables, comme les détenu(e)s dans les prisons provinciales, les enfants et les jeunes pris(es) en charge et placé(e)s sous garde, ou les Ontarien(ne)s qui comptaient sur leurs prestations sociales et qui se trouvaient dans

l'incapacité de joindre leurs travailleur(euse)s sociaux(ales), le fait que notre personnel puisse les mettre en contact avec la bonne personne s'est avéré particulièrement utile. Ou même, comme l'a dit un père qui a demandé notre aide au sujet de ses prestations d'Ontario au travail, notre intervention a « changé sa vie ».

Nous avons aidé bien des gens à régler des problèmes avec les divers programmes gouvernementaux de secours et de prestations d'urgence, et nous avons aussi incité les responsables de ces programmes à aider les personnes dont la demande avait été injustement refusée.

Parfois, nous avons simplement orienté les gens vers des informations – par exemple, quand ils s'inquiétaient de l'expiration imminente de leur carte Santé ou de leur certificat de mariage. D'autres fois, nous avons fait des demandes pressantes auprès de fonctionnaires à de nombreux niveaux – par exemple, pour aider des adultes aux besoins particuliers complexes qui languissaient dans des hôpitaux parce que le placement et le soutien attendus étaient retardés par la pandémie.

Un autre aspect important de notre travail consiste à être proactif et à offrir des conseils au gouvernement. Par exemple, quand les réunions municipales sont devenues virtuelles pour la première fois, nous avons tiré parti de notre expertise en matière de réunions publiques et nous avons conseillé les municipalités sur la manière de s'assurer que leurs réunions électroniques étaient conformes à la loi.

Bien sûr, nous sommes connu(e)s pour nos enquêtes systémiques, et nous avons poursuivi plusieurs d'entre elles dans le contexte de la pandémie. Le mois dernier, après la publication de notre tout dernier rapport d'enquête, le ministère de la Santé a accepté toutes les recommandations que j'avais formulées en vue d'une refonte de sa surveillance sur les services d'ambulance. Nous avons également bénéficié d'une excellente coopération de la part de ce Ministère et du ministère des Soins de longue durée dans le cadre de notre enquête actuelle sur la surveillance exercée par la province sur les soins de longue durée pendant la pandémie.

Nous avons aussi constaté des progrès et des réformes à la Commission de la location immobilière, alors que notre enquête sur les retards à la Commission se poursuit. De plus, nos deux nouvelles enquêtes progressent, l'une sur la fermeture de deux centres de justice pour la jeunesse dans le Nord, et l'autre sur les coupures dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne.

Je suis heureux de dire que dans les secteurs les plus récemment placés sous notre mandat – les services en français, et les enfants et les jeunes – nous avons beaucoup accompli pour assurer le respect des droits des francophones et des jeunes pris(es) en charge.

Le premier rapport annuel de la Commissaire Kelly Burke et ses recommandations sur l'amélioration des services en français ont été bien accueillis en décembre, et elle rendra compte de notre travail en détail dans ce domaine plus tard cette année.

Notre Unité des enfants et des jeunes a travaillé sans relâche pour s'assurer que les préoccupations des jeunes pris(es) en charge sont entendues. Elle participe chaque semaine à des réunions avec de haut(e)s responsables du gouvernement et des dirigeant(e)s de la protection de l'enfance afin de discuter des questions émergentes, et

elle effectue régulièrement un travail de proximité virtuel avec les enfants pris(es) en charge et les prestataires de services. Elle a signalé des tendances inquiétantes de plaintes, par exemple le fait que des sociétés d'aide à l'enfance font appel à la police pour intervenir auprès d'enfants dont elles ont la charge.

Tous ces exemples sont la preuve de la valeur d'une surveillance indépendante. Et ceci m'amène à parler de deux domaines dans lesquels le manque de surveillance et d'action nuit au public, à mon avis : les bureaux de santé publique et les services de police.

Les bureaux de santé publique, qui ont joué un rôle si important dans nos vies toute l'année dernière, ne font l'objet d'aucune surveillance indépendante. Non seulement mon Bureau n'a pas pu traiter les plaintes que nous avons reçues à leur sujet, mais nous n'avons pas pu les faire remonter auprès de l'Ombudsman des patients, ni ailleurs. Pour que tout organisme public fonctionne bien, il faut une surveillance, un mécanisme de plainte et un moyen d'obtenir le traitement des plaintes.

Par ailleurs, après une année de manifestations appelant à une réforme de la police dans toute l'Amérique du Nord, je dois constater le manque regrettable de progrès dans la mise en œuvre de mes recommandations de 2016 visant à améliorer la formation de la police à la désescalade. De plus, certaines parties de la nouvelle loi sur le maintien de l'ordre, qui élargirait le droit de regard de mon Bureau à tous les organismes de surveillance de la police dans la province, ne sont toujours pas entrées en vigueur.

J'encourage le gouvernement à combler ces lacunes dans la surveillance de la police et des bureaux de santé publique, dans le cadre de ses efforts pour appliquer les leçons tirées de cette année de pandémie.

Et maintenant, je me ferai un plaisir de répondre aux questions des journalistes.