



Connexion

L'ÉDITOIRE RAPPORT ANNUEL

Clare Lewis présente son premier rapport annuel comme ombudsman: priorité à la responsabilisation et à la privatisation

Message de l'ombudsman 1999-2000

C'est pour moi un privilège de présenter ce rapport annuel, car cette démarche m'offre une première occasion officielle de livrer un message à l'Assemblée législative de l'Ontario et, par l'entremise de celle-ci, à la population de la province.

Je tiens tout d'abord à exprimer ma gratitude pour le soutien unanime que les membres de l'Assemblée ont accordé à ma nomination comme cinquième ombudsman de l'Ontario. Lorsque j'ai été interviewé en rapport avec le poste par les membres du Comité permanent de l'Assemblée législative, qui représentaient les trois partis politiques, on m'a rappelé la nécessité essentielle d'une relation de travail solide et mutuellement respectueuse entre le bureau de l'ombudsman et tous les membres élus. La crédibilité de l'ombudsman repose au moins en partie sur la confiance des députés siégeants. Dans ce contexte, je désire insister sur l'engagement que j'ai pris d'agir comme serviteur de l'Assemblée législative et de démontrer sans cesse ma responsabilisation en tant que l'un de ses hauts fonctionnaires.

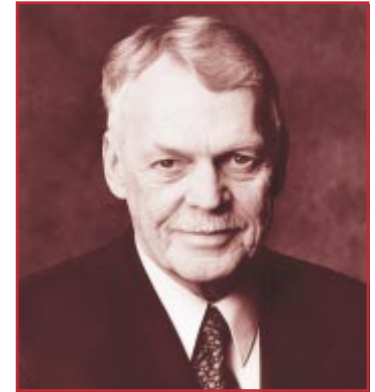
AU SUJET DE NOTRE BULLETIN

Voici l'édition spéciale de Connexion consacrée au Rapport annuel de l'ombudsman. On peut se procurer des exemplaires de ce rapport en composant l'un des numéros fournis à la dernière page. Il est également affiché sur notre site web, à l'adresse www.ombudsman.on.ca.

J'aimerais également exprimer ma reconnaissance pour le travail accompli par mon prédécesseur, Roberta Jamieson. Celle-ci a servi avec beaucoup de distinction sous trois administrations différentes et défini une norme de conduite et de rendement si exceptionnelle qu'elle constitue tout un défi à relever. Madame Jamieson n'a jamais cessé de faire la promotion des principes qui sous-tendent le rôle de l'ombudsman, grâce à ses nombreux déplacements et à la très bonne réputation dont elle jouissait au sein des collectivités partout en Ontario, de même qu'au pays et à l'étranger. Au moment de prendre la direction de cet organisme de services publics essentiel à la suite d'une période de changements dramatiques, tant internes qu'externes, je lui dois beaucoup pour son leadership prévoyant et énergique.

Ma nomination est entrée en vigueur à la fin de janvier cette année, après une période de trois mois durant laquelle Fiona Crean, directrice générale d'Ombudsman Ontario, a occupé le poste par intérim. Madame Crean ainsi que le personnel très dévoué et très talentueux du Bureau de l'ombudsman ont vécu avec compétence et persévérance l'incertitude liée à cette période de transition. Tous m'ont été d'une très grande aide en appuyant mon introduction au bureau et en m'accueillant avec chaleur, conseils et énormément de dur travail.

Comme il ne restait que deux mois dans l'année financière dont traite le présent rapport annuel lorsque je suis entré en fonction, la plupart des renseignements contenus dans le document reflètent le travail exécuté avant le début de mon mandat. La période écoulée depuis ma nomination le 31 janvier 2000 a présenté des défis intéressants; c'est au cours de cette période que j'ai appris l'étendue et la complexité des problèmes liés à l'administration des dispositions de la Loi sur



Clare Lewis, Q.C.

l'ombudsman. L'examen des plaintes et des demandes de renseignements émanant des citoyens auquel j'ai procédé dès mon entrée en fonction, et mon interaction avec les fonctionnaires chargés de la prestation d'une vaste gamme de services publics m'ont fait une première impression très importante.

Il nous faut approcher une vaste gamme de groupes cibles

Cette impression, c'est la nécessité de renforcer les relations entre le bureau et les nombreux publics qu'il dessert. Comme les plaignants constituent le point central de notre travail, il nous faut approcher une vaste gamme de groupes cibles pour renforcer notre présence et amener le public dans son ensemble à prendre conscience de l'existence de nos services. Il est également nécessaire que mon personnel et moi ayons des discussions positives avec les fonctionnaires à tous les niveaux du processus décisionnel pour faire en sorte que le rôle et la fonction du Bureau de l'ombudsman soient bien compris et respectés. Pour atteindre ce but, il est essentiel que nous comprenions bien et respections le travail important et souvent

suite à la page 2

difficile de ces fonctionnaires. Leurs valeurs, leur engagement et leurs efforts justifient notre reconnaissance et notre considération. J'espère que mes propres antécédents dans la fonction publique et le domaine juridique m'ont procuré une solide connaissance des principes de la justice administrative ainsi que des valeurs et des activités des institutions publiques. J'ai bien sûr beaucoup de choses à découvrir, mais je suis déterminé à faire en sorte que le personnel de mon bureau soit accessible, transparent, efficace et responsable dans toutes ses relations.

L'ombudsman doit être un agent indépendant et impartial de l'Assemblée législative, mandaté pour faire enquête sur les plaintes des citoyens à la suite d'une erreur ou d'un manque d'équité de la part de l'administration publique et, lorsqu'il est indiqué de le faire, recommander les mesures correctives à prendre. Pour que ces recommandations donnent des résultats positifs, l'ombudsman doit s'assurer de la qualité des enquêtes qu'il mène et du bien-fondé rationnel sur le plan objectif des recommandations qu'il formule. Le pouvoir de l'ombudsman n'est en fin de compte qu'un pouvoir de persuasion et la meilleure façon d'atteindre son but consiste à recourir à une approche manifestement non partisane et indépendante.

En tant qu'ombudsman, je suis bien décidé à obtenir des résultats positifs en cherchant à régler les plaintes rapidement, et au moyen de nos enquêtes et de nos recommandations, en assurant au gouvernement, à l'Assemblée législative et à la fonction publique que notre travail repose sur la découverte appropriée et l'évaluation convaincante des faits propres à chaque cas ainsi que sur l'engagement d'assurer un traitement équitable à tous.

Mon personnel est bien préparé en fonction de cet engagement et a également hâte que j'entreprenne un vaste programme d'éducation du public qui fera en sorte que notre service sera non seulement accessible à tous les citoyens de la province, mais compris et apprécié de tous. Comme il a fallu s'adapter à la réduction du personnel qui a eu lieu au cours des dernières années et procéder à une réorganisation pour assurer l'efficacité de la prestation de nos services, il y a nécessairement eu diminution des activités d'éducation.

J'ai remarqué que la région du grand Toronto est nettement sous-représentée

dans le total des plaintes que nous recevons. Dans ce contexte, j'ai l'intention de voir à ce que les habitants de cette région qui pourraient profiter de nos services en soient informés et aient confiance en la possibilité d'y accéder et en leur valeur.

25 ans - Un pas en avant très important dans l'évolution de notre démocratie

Cette année, qui marque le 25^e anniversaire de l'adoption de la Loi sur l'ombudsman, offre une excellente occasion de mettre ces principes en pratique. J'ai entrepris un processus de planification visant à programmer les activités qui marqueront l'anniversaire en octobre de la nomination de monsieur Arthur Maloney, c.r., comme premier ombudsman de la province en 1975. Je souhaite utiliser cette occasion pour célébrer les réalisations continues de

“La question faisait ressortir la nécessité pour les initiatives de privatisation de prévoir des mécanismes de responsabilisation qui permettront au gouvernement de s'assurer que le partenaire du secteur privé agit envers le public de façon équitable.”

l'institution et rappeler à tous nos publics — l'Assemblée législative, les fonctionnaires du gouvernement, les médias, les organismes communautaires et la population en général — que la création d'un bureau de l'ombudsman a été un pas en avant très important dans l'évolution de notre démocratie. Vingt-cinq ans plus tard, il nous faut encore être vigilants et nous assurer que le bureau demeure pertinent, dynamique et visible comme pierre angulaire de nos valeurs démocratiques communes, en garantissant la responsabilisation en matière de prestation de services publics.

Même si le présent rapport ne traite que d'une courte période durant laquelle il m'incombait d'amorcer et de conclure le travail d'enquête du bureau, il contient trois exemples que j'aimerais souligner. Ce sont : une enquête sur l'administration par le ministère des Transports des parties de la Loi de 1998 sur l'autoroute 407 qui traitent de

la perception de péages et de droits; les signes récurrents de problèmes systémiques dans l'application de la politique au ministère des Services correctionnels; la décision définitive concernant quatre rapports d'enquête présentés à l'Assemblée législative l'an dernier. Les historiques de cas relatifs à ces questions se trouvent ailleurs dans le présent rapport.

L'administration par le ministère des Transports de la Loi de 1998 sur l'autoroute 407

Après que mon bureau eut reçu de particuliers un certain nombre de plaintes au sujet des pratiques du ministère des Transports de l'Ontario relativement à la validation et à la délivrance de permis pour véhicules, j'ai amorcé une enquête sur l'administration par le Ministère des parties de la Loi qui traitent de la perception de péages et de droits. Dans la lettre adressée au sous-ministre du Ministère à la suite de l'enquête, j'ai mentionné que, comme le Ministère n'est pas tenu de contrôler quelque aspect que ce soit du service à la clientèle assuré par le propriétaire de l'autoroute en vertu de la Loi, et comme la pratique qui consiste à refuser l'immatriculation des véhicules dont le propriétaire n'a pas payé certains péages a été suspendue jusqu'à ce que d'autres mesures soient en place, je ne pousserai pas l'enquête plus loin. J'ai mentionné que, même si le ministère des Transports participait à diverses étapes de la planification et de l'exécution de la privatisation de l'autoroute 407, c'est un autre organisme gouvernemental qui dirigeait le processus. J'ai suggéré qu'il était malheureux que ni la Loi ni l'accord de concession et de bail foncier en régissant l'application ne contiennent de mécanisme de responsabilisation lié à l'observation des lois concernant la perception de péages. Lors de la fermeture du dossier, j'ai félicité le Ministère pour la façon dont il avait réagi aux problèmes au moment opportun, et recommandé que les leçons tirées de ce cas soient partagées avec les autres organismes de la fonction publique de l'Ontario susceptibles d'être mêlés à des initiatives de privatisation similaires. En particulier, j'ai indiqué que la question faisait ressortir la nécessité pour les initiatives de privatisation de prévoir des mécanismes de responsabilisation qui permettront au

gouvernement de s'assurer que le partenaire du secteur privé agit envers le public de façon équitable.

Problèmes systémiques dans l'application de la politique au ministère des Services correctionnels

Je m'inquiète du fait que trois enquêtes distinctes conclues cette année ont présenté des signes récurrents de l'existence d'un problème systémique qui consiste en un manque d'uniformité dans l'application de la politique officielle et des règlements dans tous les établissements correctionnels du système carcéral. En fonction des plaintes reçues de personnes détenues dans divers établissements, mon bureau a enquêté sur une gamme de problèmes concernant les procédures d'isolement, l'usage de la force et la perte de biens. Au cours de chacune des enquêtes, les preuves recueillies ont fait voir un modèle en vertu duquel la politique et les règlements pour établissements du Ministère ne sont pas administrés de façon uniforme. On a cerné des problèmes importants touchant la formation du personnel ainsi que la communication et l'application à l'échelle du Ministère, et on a fait des recommandations provisoires au sujet des droits des détenus à des normes minimales d'hygiène et de soins de santé ainsi qu'à un traitement juste et raisonnable selon la politique et les règlements pour établissements du Ministère. Les conclusions et les recommandations provisoires issues de ces enquêtes ont toutes été acceptées par le Ministère, qui a promis d'améliorer le rendement dans ces domaines. J'aimerais mentionner dans ce contexte que, à mesure que le Ministère ira de l'avant pour ce qui est des initiatives en matière de privatisation, le problème de la responsabilisation liée au traitement des détenus, en tant que l'un des indicateurs de la sécurité et de l'efficacité globale de l'administration des établissements, demeurera probablement un sujet de préoccupation.

Décision définitive concernant quatre rapports d'enquête présentés à l'Assemblée législative

En avril 1999, mon prédécesseur a présenté à l'Assemblée législative quatre rapports d'enquête finals contenant des conclusions et des recommandations que n'acceptaient pas les organismes gouvernementaux mis en cause. Les rapports incluaient le cas de madame P et de la Commission ontarienne

des droits de la personne, et trois enquêtes sur la prestation de services mettant en cause : la Commission ontarienne des droits de la personne; le Bureau des obligations familiales du ministère du Procureur général; le Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions du ministère des Services sociaux et communautaires. La pratique normale consiste à référer tout rapport de ce genre à un comité permanent, qui tient alors une audience publique.

Lorsque je suis entré en fonction, l'Assemblée législative n'avait pris aucune décision au sujet de ces documents et j'ai donc amorcé des discussions de suivi avec les organismes en cause pour tenter de régler les problèmes soulevés dans les rapports. Ayant conclu mon examen, j'ai écrit au président du

«À mesure que le Ministère ira de l'avant pour ce qui est des initiatives en matière de privatisation, le problème de la responsabilisation liée au traitement des détenus, en tant que l'un des indicateurs de la sécurité et de l'efficacité globale de l'administration des établissements, demeurera probablement un sujet de préoccupation.»

comité permanent de l'Assemblée législative le 13 avril 2000 pour faire le point en fonction de cette activité. J'ai retiré chacun des quatre rapports. Parmi ceux-ci, on retrouvait le cas de madame P, dans lequel la Commission ontarienne des droits de la personne a accepté d'offrir un règlement satisfaisant en s'excusant et en dédommageant la plaignante pour la façon dont elle avait traité son cas. En ce qui concerne le temps mis par la Commission ontarienne des droits de la personne et le Bureau des obligations familiales à traiter les cas, j'ai mentionné que, à mon avis, le temps écoulé depuis la préparation des rapports signifiait que ceux-ci ne reflétaient pas les opérations courantes de chacun de ces domaines de programmes et qu'une audience publique ne serait donc d'aucune utilité. J'ai également indiqué mon intention de contrôler les problèmes soulevés dans les rapports dans le cours normal de

notre travail en traitant les plaintes à mesure qu'elles se présentent. Enfin, dans le cas du Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions, le ministère des Services sociaux et communautaires avait réagi positivement aux recommandations de l'ombudsman et alloué un montant supplémentaire de 2,4 millions de dollars au programme. Le Ministère a l'intention d'embaucher 24,5 employés supplémentaires et d'éliminer l'arriéré de travail du Registre au cours des 18 prochains mois.

Obtenir des mesures de réparation pour des citoyens

Même si certaines plaintes et certains domaines de programmes gouvernementaux qui retiennent l'attention du public ont tendance à recevoir beaucoup de publicité par l'entremise des rapports de l'ombudsman et des médias, j'ai remarqué depuis le peu de temps que j'occupe mon poste une caractéristique très peu connue, mais extrêmement importante, du travail quotidien du personnel de l'ombudsman. En examinant l'historique des cas choisis pour inclusion dans le présent rapport, j'ai été frappé et ému par le nombre de plaintes réglées sans fracas par le personnel, habituellement dès le stade initial. Comme on le verra à la lecture de ces histoires, mon bureau obtient régulièrement des mesures de réparation pour des citoyens, souvent en rapport avec des questions qui ont des répercussions considérables et parfois désastreuses sur la vie des personnes touchées. Ces importants règlements sont normalement obtenus par les membres du personnel et leurs gestionnaires sans la participation directe de l'ombudsman. Le fait que les services gouvernementaux soient fournis de façon appropriée et équitable témoigne en leur faveur et en celle des nombreux fonctionnaires avec lesquels ils ont à traiter.

J'ai mentionné que j'étais conscient du privilège que m'offre cette nomination. Tout au long des cinq prochaines années, je ferai un effort remarquable pour faire en sorte que le bureau joue un rôle pertinent et efficace dans l'administration équitable pour tous des services du gouvernement provincial.


Clare Lewis, c.r., Ombudsman

Énoncé DE MISSION

En nous efforçant d'atteindre cette vision, nous nous engageons envers les objectifs suivants, afin d'assurer l'impartialité et le service à la population :

- enquêter et résoudre efficacement les plaintes;
- offrir des services pertinents, opportuns, appropriés, impartiaux et accessibles;
- favoriser des normes objectives dans l'administration gouvernementale;
- servir de ressource aux organismes gouvernementaux et à la population, afin d'éviter des plaintes à l'avenir;
- mieux faire connaître notre organisation;
- se comporter de manière éthique et responsable;
- favoriser le travail d'équipe par la consultation et la communication;
- assurer le suivi et l'évaluation de la performance de notre organisme;
- favoriser le développement individuel grâce à une gestion dynamique des ressources humaines.

Numéros de téléphone

1-800-263-1830 - English
1-800-387-2620 - Français
(416) 586-3510 - Téléscripateur pour
malentendants
(416) 586-3485 - Télécopieur

Site Web - www.ombudsman.on.ca

Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre division des communications au **416-586-3353**.

Bureaux d'Ombudsman Ontario

Bureau de London
 920, chemin Commissioners Est
 London (Ontario) N5Z 3J1

Bureau d'Ottawa
 261, chemin Montréal, bureau 110
 Vanier (Ontario) K1L 8C7

Bureau de Sault-Ste-Marie
 111, chemin Great Northern, Unité 2
 Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9

Bureau de Sudbury
 66, rue Elm, Bureau 108
 Sudbury (Ontario) P3C 1R8

Bureau de Thunder Bay
 Bureau 206, Office Gallaria,
 1000, chemin Fort William
 Thunder Bay (Ontario) P7B 6B9

Bureau de Toronto
 125 Queen's Park
 Toronto, Ontario M5S 2C7

Notre mandat

Ombudsman Ontario aide les citoyens à résoudre certaines difficultés en examinant les plaintes portées contre les organismes du gouvernement provincial : ministères, agences, conseils, commissions ou tribunaux administratifs. L'ombudsman ne peut faire enquête sur des plaintes qui concernent le gouvernement fédéral, les administrations municipales, les cours de justice, les conseils scolaires ou le secteur privé. Ombudsman Ontario est un organisme indépendant du gouvernement, où l'on peut s'adresser après avoir épuisé toutes les autres procédures de règlement des plaintes. La confidentialité est assurée.

Que signifie notre logo ?

Voici le symbole d'Ombudsman Ontario. La lettre «O» tient lieu du nom de notre organisme. À l'intérieur, trois paires de bras en demi-cercle représentent respectivement le public, le gouvernement et notre bureau



Communications Office
 Ombudsman Ontario
 125 Queen's Park
 Toronto, Ontario M5S 2C7

