



Connexion

Le sixième ombudsman de l'Ontario prend la direction



John Mossa, formateur en aptitudes à la vie autonome, Centre de vie autonome à Toronto, était l'un des invités à la Journée portes ouvertes 2005 d'Ombudsman Ontario, qui a eu lieu à la fin du mois de juin. M. Mossa a été accueilli par l'ombudsman de l'Ontario, André Marin.

André Marin a officiellement pris ses fonctions en tant que sixième ombudsman de l'Ontario le 1^{er} avril 2005. Il apporte au bureau de l'ombudsman une longue expérience, hautement respectée, dans la surveillance des institutions publiques.

Immédiatement après sa nomination, M. Marin a entrepris de redéfinir la façon dont le bureau de l'ombudsman fonctionne, afin d'optimiser la valeur des activités de ce bureau pour le public de l'Ontario. Au



mois de mai, il a fait paraître un rapport intitulé " Entre marteau et enclume ", suite à la conclusion de la première enquête menée sur le terrain par l'ombudsman de l'Ontario depuis plusieurs décennies. L'enquête soulevait cette question : des parents d'enfants aux besoins particuliers étaient-ils forcés de laisser leurs enfants à la garde des Sociétés d'aide à l'enfance? Sa conclusion et les recommandations faites par M. Marin ont incité le gouvernement provincial à instaurer immédiatement d'importants



L'honorable Alvin Curling, président de l'Assemblée législative, regarde André Marin signer le serment d'entrée en fonction durant la cérémonie d'assermentation.



changements dans ses services aux enfants ayant des besoins particuliers et à leurs familles. Au mois de juin, M. Marin a tenu une Journée portes ouvertes pour les représentants des organisations communautaires. Plus de 270 personnes y ont participé.

Avant d'être nommé ombudsman provincial de l'Ontario, M. Marin a été le premier Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes pendant six ans et demi. Durant cette période, il a été responsable d'enquêter sur les plaintes déposées dans l'armée canadienne; il a identifié des problèmes systémiques et émis des recommandations pour que l'obligation de rendre compte, la transparence et l'éthique fassent partie intégrante des Forces canadiennes.

M. Marin a occupé le poste de directeur de l'Unité des enquêtes spéciales (UES) au ministère du Procureur général de l'Ontario, de 1996 à 1998. L'UES est un organisme civil autonome qui a pour mandat de préserver la confiance du public dans les services de police de l'Ontario, en veillant à la tenue d'enquêtes rigoureuses et autonomes sur les actions de la police qui entraînent des blessures graves ou des décès. Alors qu'il était responsable de surveiller les actions des policiers de l'Ontario, M. Marin a acquis la réputation de mener indépendamment des enquêtes approfondies sur des questions de service hautement délicates.

<< Je considère que l'ombudsman a la responsabilité de contribuer à des changements sociaux positifs et d'en effectuer >>, a déclaré M. Marin. << Ma priorité en tant qu'ombudsman de l'Ontario est de m'assurer que les droits de tous les Ontariens et Ontariennes sont énergiquement défendus et que le gouvernement de l'Ontario offre des services équitables, dont il est tenu de rendre compte, à ses citoyens et citoyennes >>.

L'honorable Mary Anne Chambers, ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse, a rencontré l'ombudsman André Marin en juillet.

Exposé de cas

Ministère de l'Énergie

Hydro One Networks Inc.

Madame D réside dans une communauté éloignée, en Ontario. Quand elle a communiqué avec notre bureau, elle était extrêmement inquiète car son électricité avait été coupée. C'était en septembre; elle était enceinte de sept mois et avait un jeune enfant de trois ans qui faisait des poussées de bronchite par temps froid. Madame D est seule à la maison la plupart du temps, car son mari travaille dans le bois et s'absente pour de longues périodes. Madame D nous a expliqué qu'elle avait réglé sa facture impayée, mais que le service n'avait pas été rétabli. Hydro One lui avait dit qu'elle pouvait soit payer 500 \$ et obtenir un rétablissement immédiat de service, soit attendre jusqu'à la deuxième semaine d'octobre quand un de ses employés serait de passage dans sa communauté. Madame D a expliqué qu'il était bien assez difficile pour elle de payer régulièrement l'électricité, et qu'elle n'avait pas 500 \$ en plus pour un rebranchement. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec Hydro One pour discuter le cas de Madame D. Peu après, parce que nous avons alerté Hydro One des circonstances de Madame D, la compagnie lui a rétabli l'électricité, à l'occasion d'une visite d'urgence d'un employé dans cette communauté.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Collèges d'arts appliqués et de technologie

Madame X s'est plainte à notre bureau d'avoir été déclarée inadmissible à une Bourse Sommet de l'excellence de la reine Elizabeth II durant sa deuxième

année d'université, alors qu'elle avait une moyenne pondérée cumulative (MPC) de 7,7. Selon son établissement, elle n'avait pas atteint les critères du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) pour ce programme de bourse qui exigent le maintien d'une moyenne de 80 pour 100 ou de son équivalent en MPC ou en cote graphique. L'université avait utilisé un système de MPC à 9 points, en vertu duquel A+ est égal à 9 (90-100 pour 100), A est égal à 8 (80-89 pour 100) et B+ est égal à 7 (75-79 pour 100). Madame X affirmait avoir l'équivalent d'une moyenne de 80 pour 100, et disait que la façon dont l'université calculait l'admissibilité n'était pas conforme aux critères du RAFEO. Le Ministère avait accepté le calcul de l'université. Quand nous avons avisé le Ministère de notre intention de faire enquête sur le cas de Madame X, il a pris pour position que les établissements sont responsables de déterminer les notes et qu'il ne pouvait pas s'immiscer dans le processus. Mais durant notre enquête, le Ministère a fait paraître un bulletin interprétatif pour aider les établissements à déterminer ce qui constitue une moyenne d'au moins 80 pour 100 ou son équivalent en MPC ou en cote graphique. Après avoir reçu ce bulletin, l'université a modifié son exigence quant au maintien de la MPC pour cette bourse, désormais située à 7,6. Suite à notre enquête, l'ombudsman a recommandé que le Ministère paie à Madame X l'équivalent de ce qu'elle aurait reçu de cette bourse jusqu'à la fin de son programme, et que le Ministère consulte les associations d'établissements pour déterminer les équivalences appropriées pour le programme de bourse. Le Ministère a été d'accord avec les recommandations de l'ombudsman.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé)

Madame D est la fille d'un couple âgé, qui ne parle pas anglais. Elle a expliqué que son père souffrait de la maladie d'Alzheimer et que sa mère était sa seule personne soignante. Elle nous a dit que ses parents devaient tous deux renouveler leur carte Santé, mais que son père ne pouvait pas attendre des heures dans un bureau d'Assurance-santé en raison de son état de santé. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter la situation. Le Ministère lui a fait savoir que le médecin du père de Madame D pouvait remplir une demande d'exemption de photo et de signature, ce qui permettrait à Madame D et à sa mère de se présenter dans un bureau d'Assurance-santé pour renouveler les cartes Santé, sans que le père de Madame D ait besoin de se faire prendre en photo ou de signer. La représentante de l'ombudsman a discuté cette option avec Madame D, qui a déclaré qu'elle leur serait difficile car il faudrait que sa mère demande à un voisin de s'occuper de son époux. Madame D a demandé s'il serait possible d'obtenir un rendez-vous dans un bureau du Ministère pour minimiser la durée de l'absence de sa mère. La représentante de l'ombudsman a de nouveau parlé au Ministère pour tenter de résoudre la situation. Suite à cette intervention, le Ministère a automatiquement renouvelé les deux cartes Santé.

Les présents exposés de cas ont été tirés du Rapport annuel 2004-2005 d'Ombudsman Ontario. Le rapport annuel au complet se trouve sur notre site Web au : www.ombudsman.on.ca. Pour recevoir un exemplaire ou la version cédérom par courrier, veuillez composer le 416 586-3353.

Énoncé DE MISSION

« À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables »

Nos valeurs

Ombudsman Ontario est guidé par les valeurs suivantes dans ses relations avec son personnel, le public et le gouvernement :

Équité : traiter chacune et chacun de manière raisonnable, équitable et impartiale

Responsabilité : fournir des services de qualité, en assumer la responsabilité, tout en innovant pour les évaluer et les améliorer

Intégrité : faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique

Respect : comprendre les différences individuelles et apprécier la diversité

Numéros de téléphone

125 Queens Park

Toronto (Ontario) M5S 2C7

1 800 387-2620 - Français

1 800 263-1830 - Anglais

1 866 411- 4211 - ATS, Téléscripneur
pour malentendants

1 866 863-2560 - Télécopieur

416 586-3300 - Toronto

416 586-3485 - Télécopieur à
Toronto

Site Web - www.ombudsman.on.ca

Pour obtenir des renseignements généraux, offrir des commentaires au sujet du présent bulletin ou faire un changement d'adresse, veuillez appeler notre bureau des communications au **416 586-3353**.

Si votre organisation ou votre groupe de coordination souhaite en savoir plus sur Ombudsman Ontario, le personnel de notre Programme de sensibilisation communautaire se fera un plaisir d'organiser avec vous une séance d'information. À l'aide de diapositives pour rétroprojecteur ou d'une présentation PowerPoint, et tout en encourageant les questions, nous expliquerons comment nous aidons les gens à résoudre leurs problèmes face aux organismes du gouvernement provincial. Les participants

découvriront la philosophie de l'ombudsman, apprendront comment se plaindre à nous, seront informés des références les plus fréquentes et des types de plaintes les plus courants. Nous fournirons la documentation de la présentation ainsi que des troupes d'information à tous les participants. Pour plus de renseignements ou pour demander une séance d'information, appelez Judith Klie, **Programme de sensibilisation communautaire**, au **416 586-3357**.

Notre mandat

Ombudsman Ontario aide les citoyens à résoudre certaines difficultés en examinant les plaintes portées contre les organismes du gouvernement provincial. L'ombudsman ne peut faire enquête sur des plaintes qui concernent le gouvernement fédéral, les administrations municipales, les cours de justice, ou le secteur privé. Ombudsman Ontario est un organisme indépendant du gouvernement et représente généralement la solution de dernier recours, où l'on peut s'adresser après avoir épuisé toutes les autres procédures de règlement des plaintes. On peut porter plainte par lettre, téléphone, courriel, téléscripneur pour malentendants, télécopieur ou au moyen d'un enregistrement sur cassette. Les services sont gratuits et la confidentialité est assurée.

Que signifie notre logo

C'est le symbole d'Ombudsman Ontario. Le « O » représente notre nom. Les trois paires de bras qui se rejoignent symbolisent le public, le gouvernement et notre bureau.



Bureau des communications
Ombudsman Ontario
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

