

L'Ombudsman demande à nouveau le pouvoir de surveillance sur les hôpitaux et les établissements de soin à long terme: Rapport Annuel

Abonnez-vous au chien de garde:
lechiendegarde@ombudsman.on.ca

Dans ce numéro :

Anatomie d'une enquête-choc
de l'EISO - Pg. 1

Exposés de cas - Pg. 4

Comment Porter Plainte -Pg. 4

Savez-vous que le pouvoir de surveillance de l'Ombudsman ne s'étend pas à tous les services gouvernementaux de l'Ontario? Les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée sont deux composantes critiques du **secteur**

MUSH – municipalités, universités, écoles, hôpitaux, établissements de soins de longue durée, sociétés d'aide à l'enfance et police – qui échappent au droit de regard de l'Ombudsman depuis plus de 30 ans.

« Le mantra gouvernemental d'ouverture, de transparence et d'imputabilité n'est pas encore parvenu à ces zones d'immunité », écrit l'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, dans le message d'ouverture de son **Rapport annuel 2007-2008**, où il explique le besoin pressant d'étendre son pouvoir de surveillance aux hôpitaux et aux établissements de soins à long terme.

Les reportages sur les nombreux décès causés dans les hôpitaux par le super-microbe C. difficile et sur la négligence dont souffrent les résidents des maisons de soins de longue durée ont intensifié la demande d'imputabilité de ces organismes par le public, affirme M. Marin. Et l'an dernier, le gouvernement

a vu la nécessité de prendre le contrôle d'un nombre record d'hôpitaux, en nommant des superviseurs.

L'Ombudsman a reçu 276 plaintes à propos des hôpitaux en 2007-2008, contre 237 l'année précédente, plaintes qu'il a dû rejeter.



Conférence de presse – Rapport annuel 2007-2008

L'Ontario a la « triste distinction » d'être la seule province à ne pas permettre à son Ombudsman une certaine forme de surveillance sur les hôpitaux et sur les établissements de soins de longue durée.

En 2007, trois projets de loi d'initiative parlementaire – présentés par des membres du Nouveau Parti démocratique – en faveur du pouvoir de surveillance de l'Ombudsman sur les hôpitaux et les établissements de SLD, sur les conseils scolaires et sur les sociétés

d'aide à l'enfance ont été abandonnés quand la session parlementaire a été prorogée. En mai 2008, des députés

et des membres du public ont revendiqué le pouvoir de surveillance de l'Ombudsman sur les hôpitaux, à la suite des révélations d'épidémie du super-microbe C. difficile.

« L'Ontario ne peut plus se permettre de venir en dernière place au Canada à cet égard », écrit-il.

« Un changement s'impose immédiatement. »



OMLET:

NOUVELLE ÉQUIPE DE L'OMBUDSMAN

CHARGÉE DE L'EXÉCUTION DE LA LOI SUR LES RÉUNIONS OUVERTES

Chaque jour, les conseils municipaux prennent des décisions qui nous touchent. Maintenant, pour la première fois dans l'histoire de l'Ontario, nous pouvons nous assurer qu'ils le font en public, et non pas à huis clos. Depuis le

1er janvier 2008, une «Sunshine Law» permet aux simples citoyens de se plaindre – et de déclencher une enquête – sur les réunions municipales à huis clos.

L'Ombudsman enquête sur ces plaintes gratuitement, dans toutes les municipalités, sauf dans celles qui ont nommé leurs propres enquêteurs. Actuellement, l'Ombudsman est l'enquêteur d'environ 200 municipalités.

Suite page 3

Jetez un coup d'œil à
notre nouveau site Web


Ombudsman
ONTARIO

www.ombudsman.on.ca



ARTICLE PRINCIPAL: Anatomie d'une enquête-choc de l'EISO

Entrevue personnelle avec Gareth Jones, directeur de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman



Gareth Jones,
directeur de l'EISO
avec l'enquêteur
Kwame Addo,
de l'EISO

Les grandes enquêtes de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) ont beaucoup fait parler d'elles et ont eu des répercussions sur des centaines de milliers d'Ontariens, aussi bien sur les parents de nouveau-nés que sur les joueurs de loterie ou les propriétaires fonciers. Mais l'histoire de l'EISO – sa composition et son fonctionnement – est beaucoup moins connue.

Pour apprendre en exclusivité la manière dont travaille l'équipe-choc de l'Ombudsman, le Chien de garde a récemment rencontré Gareth Jones, directeur de l'EISO qui nous a expliqué comment les méthodes de cette équipe permet aux enquêteurs d'explorer à fond les questions systémiques complexes, qu'elle résulte d'une seule plainte ou de plusieurs milliers.

La clé du succès de l'EISO est de déterminer quelles plaintes laissent deviner un problème systémique majeur, de grand intérêt public. En faisant une enquête sur ces problèmes et en recommandant des solutions, l'EISO peut contribuer à y remédier une fois pour toute – écartant ainsi la possibilité de plaintes futures.

« Une fois que le problème fondamental a été diagnostiqué, l'Ombudsman peut enquêter et faire d'une pierre deux coups (ou 1 000) », dit M. Jones qui est l'auteur d'un livre sur la conduite des enquêtes administratives et des enquêtes de surveillance, axé sur les enquêtes systémiques de l'EISO, et qui sera bientôt publié par Canada Law Book.

Le modèle de l'EISO a été conçu par l'Ombudsman André Marin – et dirigé par Gareth Jones – quand M. Marin était Ombudsman au ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, de 1998 à 2005. Depuis sa mise en place à Ombudsman Ontario en 2005, l'EISO a acquis une excellente réputation, surtout pour son travail de fine pointe dans les enquêtes systémiques.

« Nous avons conçu un modèle EISO qui encourage tout le monde au bureau à penser en termes de problèmes systémiques possibles. Ce modèle comprend maintes considérations, dont le nombre de plaintes reçues, le fait que la question a été mise en examen par d'autres ou non, et la pertinence d'une enquête

en termes d'utilisation judicieuse des ressources », dit M. Jones. « Une plainte peut en signaler des centaines, ou même des milliers d'autres similaires. » L'enquête de l'EISO en 2005-2006 sur la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) a passé en revue plus de 3 700 plaintes.

L'équipe comprend sept enquêteurs à plein temps, auxquels viennent se joindre d'autres enquêteurs du secteur général d'enquêtes au besoin. L'EISO est appuyée par les services juridiques et les services de communications; elle a son propre personnel d'administration et de bureau.

Un enquêteur en chef est désigné pour chacune des enquêtes et le nombre d'enquêteurs assignés à l'équipe varie alors en fonction de la complexité du cas. À un moment de l'enquête sur les loteries, jusqu'à 12 enquêteurs ont travaillé à l'affaire, alors qu'à d'autres étapes un ou deux seulement y étaient affectés.

Depuis 2005, l'EISO a mené à bien plus de 20 enquêtes systémiques. Certaines des enquêtes sont achevées en quelques jours; d'autres peuvent prendre des mois.

Une plainte unique peut déclencher une enquête de l'EISO. Ainsi, quand Suzanne Aucoin s'est plainte à l'Ombudsman en janvier 2007 parce que le gouvernement refusait de lui rembourser sa chimiothérapie aux États-Unis, l'EISO a enquêté sur le programme de traitement hors du pays de l'Assurance-santé de l'Ontario. En fin de compte, le gouvernement a accepté de procéder à une refonte du programme et a remboursé 76 000 \$ à Mme Aucoin.

Il arrive aussi qu'une enquête de l'EISO soit déclenchée avant même qu'une seule plainte ne soit déposée. Ainsi, l'Ombudsman a lancé une enquête sur le système de loteries à l'automne 2006, « de son propre chef », car il s'inquiétait des dangers que posait la réclamation suspecte de gros lots par des vendeurs de billets – qui pouvait miner la confiance du public dans le système de loteries géré par le gouvernement. Une fois que l'enquête a démarré, des

Suite Page 2

SAVIEZ-VOUS QUE...

Ombudsman
Ontario mène
actuellement la plus grande
enquête jamais entreprise
par l'EISO. Le sujet d'enquête
est l'Unité des enquêtes
spéciales de la province (UES).
L'EISO a fait plus de 120
entrevues et a passé
en revue des dizaines
de milliers de pages
de documentation.

FEATURE STORY

Enquêtes continues de l'EISO...

centaines de plaintes sont arrivées à notre Bureau.

Quand un problème a été identifié, l'EISO doit tout d'abord déterminer s'il existe suffisamment de preuves pour lancer une enquête complète :

- La question peut-elle être résolue par d'autres moyens?
- La question exige-t-elle une enquête en profondeur sur le terrain?
- L'enquête représente-t-elle une utilisation judicieuse des ressources?
- L'enquête se soldera-t-elle par des recommandations significatives?

Une fois que l'Ombudsman a approuvé une enquête de l'EISO, l'équipe est constituée, un enquêteur en chef est placé à sa tête et un plan d'enquête est dressé, comprenant une liste des preuves à recueillir auprès de l'organisme sous enquête (documents, courriels, etc.) et une liste des témoins potentiels.

Les méthodes d'entrevues et de collecte des preuves de l'EISO s'inspirent de près de celles des enquêtes criminelles. Ainsi, l'enquête compte au départ bon nombre d'enquêteurs pour procéder au plus vite à la collecte des preuves. Les entrevues sont généralement faites en personne, enregistrées et transcrites. Ces méthodes s'appuient fortement sur les neuf années d'expérience personnelle de M. Jones dans les enquêtes criminelles, en tant qu'agent de police et en tant qu'enquêteur pour l'Unité des enquêtes spéciales de la province.

« L'évolution semble naturelle », dit M. Jones. « Les enquêtes criminelles ont mis au point certaines techniques qui peuvent s'adapter utilement aux enquêtes administratives et aux enquêtes de surveillance, surtout à celles qui sont d'envergure systémique. »

Quand toutes les entrevues sont terminées et quand toutes les preuves pertinentes ont été rassemblées, l'EISO commence à reconstituer le puzzle. Le processus repose sur une analyse complexe des aspects juridiques et sociaux et des politiques publiques, exigeant parfois la collaboration d'experts externes. Par exemple, lors de la récente enquête sur les moniteurs de saturation en oxygène pour les enfants (Le souffle et la vie), l'EISO a consulté un spécialiste. Et durant l'enquête sur les loteries (Le grand jeu de la confiance), un statisticien a analysé la fréquence des « initiés » qui gagnaient des gros lots.

M. Jones est en rapport constant avec l'Ombudsman tout au long du processus d'enquête. L'Ombudsman revoit les preuves, ébauche un rapport préliminaire et des recommandations. Ce rapport est envoyé à l'organisme qui fait l'objet de l'enquête, pour lui donner l'occasion d'y répondre avant que l'Ombudsman ne mette le point final à son document. À l'occasion, si le gouvernement accepte de régler immédiatement le problème – par exemple dans le cas de Mme Aucoin, dans l'affaire des moniteurs de saturation en oxygène et lors de l'enquête de 2007 sur les services de santé mentale aux enfants de militaires – l'Ombudsman peut décider de ne pas publier de rapport. Mais la plupart des rapports de l'EISO sont publiés, déposés à l'Assemblée législative, diffusés aux médias et au public – et affichés en ligne sur le site Web de l'Ombudsman.

Le travail de l'EISO ne s'arrête pas avec le rapport. L'équipe continue de surveiller tous les organismes sur lesquels elle a enquêté – et leurs ministères – jusqu'à l'application complète de toutes les recommandations de l'Ombudsman. Les progrès sont relatés dans le rapport annuel de l'Ombudsman. Et bien qu'elle ne l'ait encore jamais fait, l'EISO n'hésitera pas à relancer une enquête si le même problème refait surface.

ENQUÊTES EN COURS

Les tourments causés par la TEP

L'accès à la tomographie par émission de positons (TEP) – ou plutôt le manque d'accès – est source de controverse en Ontario depuis une année. En septembre 2007, après avoir reçu une plainte d'un médecin, l'Ombudsman a informé le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de son intention de faire enquête.

L'enquête de l'Ombudsman est axée sur deux questions : le processus suivi par la province pour évaluer cette technologie est-il raisonnable et l'accès actuellement offert aux patients dans le cadre des essais cliniques est-il juste? Nous comptons terminer cette enquête à la fin de l'été 2008.

L'UES

En juin 2007, l'Ombudsman a lancé une enquête systémique sur l'Unité des enquêtes spéciales (UES) de la province. L'UES est une entité civile non liée du ministère du Procureur général, qui est chargée d'enquêter sur les incidents durant lesquels la police est impliquée dans une affaire de blessures graves ou de décès. Cette enquête – qui est la plus vaste jamais entreprise par l'EISO – a été déclenchée par des plaintes de particuliers, membres de familles, avocats et groupes communautaires qui se sont dits soucieux de l'indépendance, de l'objectivité et de la rigueur des enquêtes de l'UES. Une fois que le rapport et les recommandations seront complets, et que l'UES et le Ministère auront eu l'occasion d'y répondre comme le veut la coutume, l'Ombudsman présentera publiquement ses conclusions.

ENQUÊTES DE L'EISO

Le souffle et la vie

Financer les moniteurs de saturation en oxygène

En février 2007, l'EISO a été chargée d'enquêter sur une plainte à propos du refus de la province de financer les moniteurs de saturation en oxygène utilisés hors du milieu hospitalier pour les nourrissons et les enfants atteints de troubles respiratoires chroniques. Quatre mois plus tard, il a fait savoir que les moniteurs de saturation en oxygène seraient ajoutés à la liste des appareils approuvés par le PAAF pour les enfants de moins de 18 ans atteints de troubles respiratoires mettant leur vie en danger. Le Ministère a commencé à financer les moniteurs de saturation en oxygène le 1er novembre 2007.

Le fiasco de l'affaire Wills

L'Ombudsman demande l'adoption d'une nouvelle loi pour prévenir les « fiascos » en matière d'aide juridique

Lorsqu'il a fait paraître son rapport, Le fiasco de l'affaire Wills, le 26 février 2008,



L'Ombudsman a décrit cette affaire dans ces termes : « [c'est] une parfaite tempête de méfaits, de mauvaise gestion et peut-être même de folie » qui s'est soldée par des coûts « révoltants » pour les contribuables (plus de 1 million \$). L'Ombudsman a conclu qu'en négligeant de gérer adéquatement les modalités de financement dans cette cause, AJO avait agi de manière déraisonnable et erronée. Ses principales recommandations ont visé le gouvernement provincial : il lui a enjoint de prendre toutes les mesures possibles pour récupérer les fonds publics alloués à la défense de M. Wills et d'ébaucher de nouvelles dispositions de loi (au lieu de s'en remettre à un simple

protocole non contraignant) pour instaurer une procédure claire à suivre dans les causes similaires. L'Ombudsman a également recommandé que la loi dissuade les demandeurs d'aide juridique de camoufler leurs avoirs.

Faire la clarté

L'Ombudsman demande que la lumière soit faite sur le régime de garanties des logements neufs

En 2007, plus de 100 propriétaires s'étaient plaints de leurs rapports avec Tarion Home Warranty Corporation, un organisme autonome à but non lucratif qui gère le nouveau Régime de garanties des logements neufs de l'Ontario et qui relève du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. L'Ombudsman a annoncé en février 2008 que l'EISO enquêterait sur la manière dont le Ministère présente publiquement ses rapports avec Tarion. Le sous-ministre des Services gouvernementaux a rencontré l'Ombudsman en avril 2008 et a accepté ses recommandations. Le Ministère s'est engagé par écrit à améliorer ses communications « en expliquant le rôle du Ministère dans le traitement des plaintes des consommateurs sur les garanties de logements neufs » et « en expliquant clairement le rôle des représentants ministériels au conseil d'administration de Tarion ».

OMLET se spécialisera dans les enquêtes sur les réunions à huis clos

Suite de la couverture...

Depuis que la loi est entrée en vigueur en janvier, le Bureau de l'Ombudsman a reçu environ 60 plaintes sur les réunions à huis clos et a mené deux enquêtes complètes dont il a fait rapport, l'une à Fort Erie et l'autre à Sudbury. Dans les deux cas, les enquêtes ont montré que les municipalités N'AVAIENT PAS enfreint la « Sunshine Law », mais qu'il s'en fallait de peu. L'Ombudsman les a averties qu'elles devraient modifier leurs pratiques à l'avenir pour ne pas susciter les soupçons du public.

« Nous vivons une époque passionnante pour tous ceux qui se préoccupent de la transparence au gouvernement », dit l'Ombudsman André Marin dans son message du Rapport annuel 2007-2008. « Étant donné que mon Bureau s'est vu confier un rôle à part entière dans le développement de ce nouveau texte de loi, je suis déterminé à faire tout mon possible pour en assurer le succès. »

C'est pourquoi l'Ombudsman a créé l'OMLET – équipe chargée de veiller à l'exécution de la loi sur les réunions ouvertes au public. Cette équipe spéciale, composée d'enquêteurs et d'autres membres du personnel, est conçue sur le modèle de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) qui mène les grandes enquêtes systémiques.

OMLET se spécialisera dans les enquêtes sur les réunions à huis clos et travaillera pour « débrouiller » la confusion du public et des fonctionnaires à propos de cette nouvelle loi.

La première tâche d'OMLET consistera à publier un guide utile de référence pour tous ceux qui s'intéressent aux dispositions relatives aux réunions ouvertes de la Loi sur les municipalités et au nouveau processus de plainte et d'enquête. Ce guide paraîtra cet été. *Gardez l'œil sur notre site Web.*

EXPOSÉS DE CAS

Arrestation par erreur



Un homme âgé de 60 ans a téléphoné au Bureau de l'Ombudsman de la prison de Toronto, insistant qu'il avait été arrêté par erreur. Il a expliqué qu'il n'avait pas pu se rendre au tribunal, pour cause de maladie, le jour où il devait comparaître pour avoir conduit durant une suspension de permis. Il avait alors été condamné in absentia et reçu une amende de 6 000 \$. Mais depuis, il avait fait toutes les formalités voulues auprès du greffier du tribunal pour obtenir une nouvelle date de comparution. Cependant, trois semaines plus tard, deux agents de police s'étaient présentés à son domicile et l'avaient arrêté. Il faisait face à une peine de 30 jours de prison, plus deux mois de probation. Il n'avait pas d'avocat et la police lui avait dit que l'aide juridique ne couvrait pas une infraction pour permis de conduire. Cet homme était emprisonné depuis six jours quand il a appelé le Bureau de l'Ombudsman. Quand nos requêtes répétées pour obtenir un avocat ont échoué, nous avons demandé au procureur provincial chargé de sa cause de revoir le dossier. La Couronne a découvert alors qu'il y avait eu erreur – le greffier du tribunal n'avait jamais dit à cet homme qu'il était passible de 30 jours de prison, en plus de son amende, à la suite de son inculpation in absentia. Il ne lui avait jamais dit non plus qu'il risquait d'être arrêté s'il ne faisait pas immédiatement le nécessaire pour une libération sous caution. Cette erreur ayant été découverte, toutes les formalités voulues ont été faites et cet homme a obtenu sa liberté sous caution dès le lendemain, en vue de sa comparution au tribunal. Aussitôt libéré, il a appelé le Bureau de l'Ombudsman pour le remercier de son aide.

Aux yeux du public

M. G s'est plaint que la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) avait affiché les résultats de sa cause aux yeux de tous, sur son site Web, sans l'en informer. L'Ombudsman a découvert que cet homme n'était pas le seul dans pareil cas. Les requérants et les intimés comparaisant devant la CRTO n'étaient généralement pas avisés que le public pouvait prendre connaissance des décisions prises dans leurs causes – et ceci à la fois par le biais du site Web et par d'autres moyens. La CRTO a consenti à modifier plus de 80 formulaires pour informer les gens que ses audiences sont ouvertes au public, sauf décision contraire du jury, et que ses décisions, qui peuvent comprendre les noms et les renseignements personnels de ceux qui comparaissent, sont mentionnées dans diverses sources, dont son site Web.



COMMENT PORTER PLAINTE

Le Bureau de l'Ombudsman exerce une surveillance et un pouvoir d'enquête sur environ 500 ministères, organismes, tribunaux, et sociétés de la Couronne et réunions.

Déposez une plainte en ligne.
Téléchargez un formulaire de plainte.

Téléphone : 1-800-263-1830
ATS (téléscripteur) : 1-866-411-4211
Télec. : 416-586-3485
Courriel : info@ombudsman.on.ca

Courrier :
Ombudsman Ontario
Bell Trinity Square
483, rue Bay
10e étage, Tour Sud
Toronto, ON M5G 2C9

* Il est recommandé de prendre rendez-vous pour déposer plainte en personne (à notre bureau). Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h 30.

IN MEMORIAM



BARBARA THEOBALDS, 1964-2008

Le 15 mars 2008, l'Ombudsman a prononcé l'éloge funèbre lors du service à la mémoire de Barbara Theobalds, qui avait longtemps été sa conseillère en relations avec les médias. Barbara Theobalds est décédée à la suite d'un cancer du sein. L'Ombudsman a dit son admiration pour l'éthique de travail et la créativité de Barbara Theobalds, de même que pour son dévouement envers sa famille, ses amis et sa communauté. Avant de travailler pour M. Marin au Bureau d'Ombudsman Ontario, au bureau de l'Ombudsman des Forces canadiennes et au bureau de l'UES, « Barbara T » a également travaillé à la Croix-Rouge canadienne et au Haut-Commissariat de la Jamaïque à Ottawa. Elle est vivement regrettée.