

L'Unité des enquêtes spéciales doit dissiper son image de « tigre édenté »

L'enquête de l'Ombudsman découvre une culture de la complaisance à l'UES



Conférence de presse, le 30 sept., 2008

« L'Unité des enquêtes spéciales de la province s'est montrée si timide et si craintive dans son rôle de chien de garde que la surveillance policière a atteint son point le plus bas en Ontario. »

C'est ce qu'a déclaré l'Ombudsman André Marin, alors qu'il rendait public son tout dernier rapport, *Une surveillance imperceptible*.

« À de nombreuses reprises, nous avons entendu les membres de l'UES, comme les membres du public, nous dire que fondamentalement l'UES n'a 'pas de mordant' », a dit M. Marin dans son rapport, paru mardi 30 septembre. « De toute évidence, il faut agir pour détruire l'image de tigre édenté et de chien muselé qui est actuellement celle de l'UES, si l'on veut que l'UES gagne le respect de la police et du public. »

Parmi les graves problèmes que l'Ombudsman a constatés à l'UES, citons les retards « endémiques » et le

Suite Page 4

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

Dans ce numéro :

L'UES... pages 1,4

Les victimes d'actes criminels...pages 1,3

Les soins de longue durée...page 1

Guide des réunions ouvertes...pages 2-3



Les victimes d'actes criminels en Ontario...

...vont finalement recevoir les indemnités et le respect qui leur sont dus, grâce à un nouveau rapport découlant de l'enquête menée par l'Ombudsman André Marin

en 2006 sur la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, et intitulée *L'art de faire double injure*. À la suite des révélations de l'Ombudsman sur l'état « déplorable » de la CIVAC, l'ancien juge en chef de l'Ontario, Roy McMurtry, a été désigné pour faire le point sur l'ensemble du système provincial d'indemnisation des victimes. Le rapport de l'Ombudsman révélait qu'en fait le manque de ressources de la CIVAC, l'insensibilité de sa bureaucratie et ses dossiers en souffrance depuis trois ans, nuisaient aux victimes qu'elle était censée aider. *Le bilan de M. McMurtry*, rendu public le 21 août 2008, appuie les conclusions de l'Ombudsman et recommande de conserver la CIVAC comme un tribunal d'arbitrage indépendant et disposant d'un financement adéquat. Il propose aussi une législation pour créer un « programme d'aide financière rapide » qui procurerait aux victimes une aide financière à court terme au moyen d'un processus d'audience indépendant semblable à celui de la CIVAC. Comme l'Ombudsman, il souligne l'importance d'une aide rapide et juge que les décisions devraient être prises dans un délai de 45 jours— sans attendre l'issue des procédures pénales en cours.

« Les victimes d'actes criminels sont souvent les oubliés du système de justice pénal et ne sont parfois pas traitées avec la considération, le respect et la sensibilité qu'elles méritent », écrit M. McMurtry. *Suite Page 3*



Enquête sur les soins de longue durée : Plus de 200 plaintes et d'autres s'annoncent

Le 16 juillet 2008, l'Ombudsman a lancé une enquête sur la surveillance qu'exerce la province sur les maisons de soins infirmiers et les établissements de soins de longue durée. Plus de 200 plaintes sont parvenues depuis l'annonce de cette enquête, et nous ferons bon accueil à celles qui viendront, dit M. Marin. Cette enquête a été provoquée par une augmentation des plaintes du public quant à la qualité des soins, ainsi que par des articles de presse révélant qu'un nombre significatif d'établissements de soins de longue durée ne satisfont pas aux normes provinciales. Elle examinera comment le ministère de la Santé de la province surveille les établissements et contrôle l'efficacité des normes elles-mêmes. L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman s'occupe actuellement de recueillir des preuves et se donne environ six mois pour compléter sa tâche. Il n'est pas trop tard pour vous faire entendre. Vous pouvez déposer une plainte sur les soins de longue durée et/ou sur le système de surveillance de la province en appelant 1-800-263-1830 ou en communiquant en ligne avec le site de l'Ombudsman, à www.ombudsman.on.ca, ou encore par courrier ou par télécopieur.

ARTICLE PRINCIPAL:

Le nouveau guide de l'Ombudsman sur la loi sur la transparence administrative : Des éclaircissements sur les réunions municipales ouvertes au public en Ontario



Autant que possible, prendre les décisions en public. C'est l'un des « 10 conseils essentiels pour les dirigeants municipaux » relevés dans le **Guide des réunions ouvertes au public** – Loi sur la transparence administrative en Ontario de l'Ombudsman André Marin. Ce guide vient de paraître à l'intention des responsables municipaux et du grand public, pour les aider à s'y retrouver dans le nouveau système provincial qui exige que les réunions municipales soient ouvertes au public.

Le nouveau système, qui a pris effet le 1er janvier 2008, permet à tout membre du public de porter plainte – et de déclencher une enquête – si un conseil municipal tient une réunion fermée au public ou « huis clos » (la loi s'applique aussi à certains comités du conseil et certaines commissions locales). L'Ombudsman – par l'entremise de sa nouvelle équipe d'enquête OMLET chargée de veiller au respect de la loi sur les réunions ouvertes – examine ces plaintes dans toutes les municipalités à l'exception de celles qui ont désigné leur propre enquêteur sur les réunions à huis clos. En ce moment, l'Ombudsman est l'enquêteur d'environ 200 des 445 municipalités de l'Ontario.

À l'heure actuelle, les enquêteurs de l'Ombudsman ont traité plus de 60 plaintes concernant des réunions fermées au public et ont mené plusieurs enquêtes, dont deux ont donné lieu à un rapport public. Dans deux cas, il a été reconnu que les municipalités sous enquête – Fort Erie et le Grand Sudbury – n'avaient

pas violé la loi, parce que leurs réunions à huis-clos relevaient d'exceptions bien précises autorisées par la Loi de 2001 sur les municipalités. Ces exceptions permettent des réunions à huis clos dans les cas où le conseil débat certains points concernant des litiges, le personnel, des achats de terrains et des relations de travail – ou quand le but de la réunion concerne uniquement « l'information et la formation » des membres.

Des lois similaires imposant des réunions ouvertes au public sont en place depuis des décennies dans de nombreux ressorts, y compris tous les états aux États-Unis, où elles sont connues sous le nom de « Sunshine Laws ». Mais le système ontarien est toujours en chantier, ce qui est une source considérable de confusion comme l'indique l'Ombudsman dans son dernier **rapport annuel**. C'est ce qui l'a poussé à déposer publiquement, ainsi que devant l'Assemblée législative, son rapport sur l'enquête de Sudbury – qui examinait une réunion à huis clos où les conseillers municipaux avaient discuté de la controverse à propos de leur accès à des billets pour un concert d'Elton John – sous le titre **Porte ouverte sur le scandale des bil-**

lets du concert d'Elton John.

C'est aussi la raison pour laquelle il a créé OMLET : en plus de se spécialiser dans les enquêtes sur les réunions municipales à huis clos, l'équipe s'efforcera de faire mieux connaître l'interprétation de la nouvelle loi aux représentants municipaux et au grand public. Elle vise – comme le suggère son nom – à « débrouiller » une partie du manque de compréhension auquel la loi s'est heurtée jusqu'à présent, et à sensibiliser le public à l'importance d'un gouvernement local ouvert et transparent.

« Ce guide comprend des conseils et des références juridiques qui seront utiles, nous l'espérons, dans toutes les municipalités – peu importe qui est leur enquêteur », écrit M. Marin... Mais fondamentalement, les municipalités peuvent respecter l'esprit de la loi en suivant ce simple précepte: Dans le doute, ouvrez la réunion au public.

« Jusqu'à présent, nous avons constaté deux tendances à prendre en compte – une soit du public pour la transparence au gouvernement et un manque de renseignements sur les nouvelles exigences et sur le dispositif d'enquête parmi les dirigeants. (Rapport annuel 2007-2008 de l'Ombudsman de l'Ontario) »

La question des réunions

ouvertes au public s'est manifestée en Ontario au cours des années 1990, en réaction aux exigences accrues de la population en matière de transparence et de responsabilisation dans les affaires municipales. Les conseils et les comités municipaux ainsi que la plupart des commissions locales avaient, en vertu de la loi, l'obligation de prendre leurs décisions publiquement, mais quand ils y manquaient, le tribunal constituait le seul recours du public. En 2006, l'Ontario a modifié la Loi de 2001 sur les municipalités ainsi que la Loi sur la cité de Toronto, créant ce nouveau système de plaintes du public imposant l'application des dispositions de la Loi.

Bien que la Loi autorise clairement la tenue à huis clos de réunions dans certaines circonstances exceptionnelles, un bon nombre de points de droit donnent toujours lieu à interprétation. Par exemple, une question clé examinée au cours de l'enquête de Sudbury était la définition de ce qui constitue une « réunion ». La Loi sur les municipalités se contente de déclarer qu'une réunion est toute réunion, régulière, spéciale ou autre, d'un conseil – mais elle ne spécifie pas exactement dans quelles circonstances un rassemblement de conseillers devient une « réunion » soumise aux dispositions de la Loi.

Dans le cadre du rapport sur l'affaire de Sudbury, l'équipe de l'Ombudsman a fait des recherches sur ce point dans la jurisprudence et la législation pertinentes, et a préparé des lignes directrices pour définir les circonstances dans lesquelles on peut considérer qu'un rassemblement de conseillers constitue



Suite Page 3

La loi sur la transparence administrative... suite de la page 2



une «réunion» soumise à la Loi : «Les membres du conseil ou du comité doivent se rencontrer dans le but d'exercer les pouvoirs ou l'autorité du conseil ou du comité ou dans le but de faire le travail préparatif nécessaire à l'exercice de ces pouvoirs ou de cette autorité.» Cette ligne directrice est aussi exposée dans le Guide des réunions ouvertes au public – Loi sur la transparence administrative en Ontario – de même que d'autres questions, comme ce qui constitue un quorum lors d'une réunion, dans quelle mesure une rencontre non officielle ou amicale peut être considérée une réunion, et

quelles sortes de procès-verbal on devrait tenir pendant les réunions – ouvertes ou à huis clos.

«Imaginez un peu qu'un beau jour l'Assemblée législative ferme ses portes et bannisse tous les spectateurs et tous les journalistes. Imaginez aussi que la Chambre des communes se réunisse en secret. Le public ne l'accepterait pas. Et il ne devrait pas l'accepter au niveau municipal.» – L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, lors d'un discours au déjeuner Le droit de savoir, du commissaire à l'Information et à la protection de la vie privée, le 31 octobre 2007.

Dans son rapport sur le cas de Fort Erie – Faire la lumière sur les réunions à huis clos – l'Ombudsman recommande que, même si le conseil n'a pas enfreint la loi en tenant à huis clos une séance d'information et de formation il devra à l'avenir fournir d'avance toute l'information possible sur le sujet de telles réunions, pour dissiper les soupçons du public et promouvoir la transparence.

Une autre récente enquête a

constaté que la Ville d'Oshawa n'avait pas enfreint la loi lors de deux réunions à huis clos tenues en janvier pour discuter d'un projet de recrutement d'un consultant en relations publiques pour une affaire concernant le secteur riverain de la ville, parce que ces réunions comportaient des débats sur une question foncière. La municipalité a affiché le résultat de cette enquête sur son site Web, et a remercié l'Ombudsman de son «examen approfondi et exhaustif.»

Le guide, en format poche, sur la Loi sur la transparence administrative contient des textes de loi pertinents et faciles à consulter sur les réunions ouvertes au public, des conseils pour le grand public sur la façon de porter plainte dans le cas d'une réunion à huis clos, et une «foire aux questions» très fournie sur le mode de fonctionnement de la loi. Il répond aussi à des questions fondamentales sur la façon dont l'Ombudsman et OMLET mènent les enquêtes et sur les conséquences s'appliquant

aux municipalités qui font huis clos à tort. (Réponse : S'il juge qu'une municipalité a enfreint la loi, l'Ombudsman publie un rapport avec des recommandations. La municipalité n'est pas tenue d'accepter ces recommandations, mais comme le signale le guide, «comme le rapport de l'Ombudsman est rendu public, les dirigeants municipaux devront alors probablement expliquer les raisons de leurs décisions en public».) Des exemplaires du guide seront envoyés aux représentants de toutes les municipalités de la province, et le public peut se les procurer au Bureau de l'Ombudsman. Il va être affiché sur la section Il est aussi affiché sur le site web de l'Ombudsman [ici](#), et sera mis à jour périodiquement, au fur et à mesure que de nouvelles questions sont soulevées. Pour en savoir plus, [consultez notre site Web](#) et vous pourrez y découvrir qui est l'enquêteur de votre municipalité. Envoyez vos commentaires à info@ombudsman.on.ca et faites-nous part de votre point de vue sur la promotion de la transparence à l'échelle municipale.

Les victimes d'actes criminels, suite de la page 1...



L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman présente son rapport sur la CIVAC à des victimes d'actes criminels, en février 2007

Son rapport, **L'aide financière accordée aux victimes de crimes violents en Ontario**, recommande à la province de nommer un intervenant indépendant en faveur des victimes. Il propose aussi la création d'un processus de demande d'indemnisation simplifié, à formulaire unique, et conseille de redoubler les efforts pour informer les victimes des services et des indemnisations auxquels ils ont accès. Il demande en outre que le système soit réexaminé tous les quatre ans pour évaluer dans quelle mesure celui-ci répond aux besoins des victimes d'actes criminels. La province a bien accueilli l'avis de l'ancien juge en chef, bien que le Procureur général, Chris Bentley, ait laissé entendre que le gouvernement ne compte pas créer un poste d'intervenant en faveur des victimes. Il s'est toutefois engagé à renforcer la CIVAC comme l'ont demandé M. McMurtry et l'Ombudsman, et a fait remarquer que les améliorations apportées à la CIVAC depuis le rapport de l'Ombudsman ont eu pour résultat que 40 % de victimes de plus par an reçoivent de l'aide. L'investigation de McMurtry étant achevée, toutes les recommandations de l'Ombudsman sont en voie d'être pleinement mises en œuvre. Maureen Armstrong a été nommée comme nouvelle présidente de CIVAC le 21 août 2008.

Le rapport de l'Ombudsman sur l'UES, Suite de la page 1...

manque de rigueur dans les enquêtes, la réticence à exiger la coopération de la police, et une culture interne excessivement influencée par la prépondérance d'anciens policiers au sein de son personnel. M. Marin a noté que l'UES a pour devise « Une seule loi » – devise affirmant qu'elle applique aux policiers les mêmes normes de loi et d'enquête qu'à tout le monde – mais qu'elle n'a pas tenu cet engagement. « J'ai conclu, d'après l'enquête systémique la plus intensive du Bureau de l'Ombudsman depuis fort longtemps, que ces proclamations sont pure rhétorique et simple esbroufe de la part d'une organisation qui s'est fourvoyée en chemin. » Le rapport fait 45 recommandations, préconisant entre autres que l'UES cherche fermement à découvrir les raisons de la non-collaboration de la police et qu'elle ait recours « à tous les moyens possibles » pour diversifier ses effectifs. L'Ombudsman a également recommandé que les rapports du directeur de l'UES soient complètement rendus publics et il a demandé à la province d'apporter des amendements de loi, notamment pour que l'absence de coopération des corps de police aux enquêtes de l'UES soit considérée comme une infraction. Cette enquête, qui est la

plus vaste jamais entreprise par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) de M. Marin, a été ouverte en juin 2007. L'équipe a fait plus de 100 entrevues et a étudié des milliers de documents. En tant qu'organisme civil qui enquête chaque fois que des policiers sont impliqués dans un incident causant de graves blessures ou un décès – et qui est en droit de porter des accusations – l'UES est tout à fait unique au Canada. Elle a été fondée en 1990, pour dissiper les inquiétudes qui entouraient le concept de « police des polices ».

L'UES et le ministère du Procureur général ont coopéré pleinement à l'enquête et se sont engagés positivement à mettre en œuvre les recommandations de l'Ombudsman. M. Marin a noté qu'il surveillerait de près la situation pour s'assurer que ces engagements se concrétisent par des mesures d'action. « Je crois fermement qu'avec les améliorations préconisées, l'UES peut être ce « pavois de la démocratie » – pour emprunter l'expression de l'ancien juge George Adams – que les Ontariens méritent, et dont le reste du pays devrait s'inspirer.

Documents Connexes:



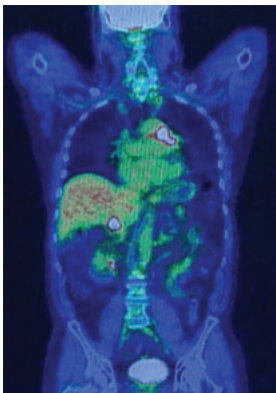
Rapport: Une surveillance imperceptible
Communiqué de presse
Mot de l'Ombudsman
Aperçu - Citations
Faits saillants



ENQUÊTES EN COURS:

Les tourments causés par la TEP

L'EISO achève son enquête sur l'accessibilité et l'équité du programme provincial de tomographie par émission de positrons (TEP) et publiera bientôt son rapport. Cette enquête a été lancée en septembre 2007 à la suite d'une plainte d'un médecin et depuis, le bureau a reçu plus de 30 plaintes. L'enquête de l'Ombudsman porte principalement sur deux questions :



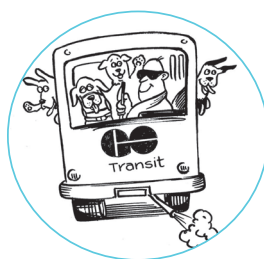
- 1) Le processus suivi par la province pour évaluer cette technologie est-il raisonnable?
- 2) L'accès offert aux patients dans le cadre des essais cliniques est-il équitable?



De gauche à droite : M. Kenea Sona, M. Tsehaynigus Bayu, Mme. Adanech Dilnesaw et M. Alem Birhanu, délégués de l'Institut éthiopien de l'Ombudsman pendant une visite de deux jours au Bureau, où ils se sont informés sur les techniques de planification de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, ainsi que les principes et les défis, et les Communications de l'Ombudsman.

EXPOSÉS DE CAS

Interdit aux chiens



Un non-voyant qui doit se faire accompagner de son chien-guide s'est vu refuser l'accès à un autobus GO à deux reprises par le chauffeur, allergique aux chiens. Malgré ses plaintes au Réseau GO, l'homme a de nouveau été empêché de monter dans l'autobus avec son chien par ce même chauffeur.

Les dirigeants du Réseau GO ont avisé cet homme qu'ils prendraient des dispositions spéciales pour lui s'il l'avisait d'avance de ses intentions de déplacement. L'homme a rétorqué que c'était tout à fait injuste, pour lui et pour les autres non-voyants, étant donné qu'ils devraient pouvoir monter n'importe quand dans n'importe quel autobus.

Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le Réseau GO et a souligné que, selon la politique de cet organisme, ses services étaient pleinement accessibles aux personnes accompagnées de chiens-guides.

Les responsables de GO ont dit que « des décisions opérationnelles » avaient été prises pour cet homme. Mais ils ont refusé de modifier leur site Web pour faire savoir au public que des arrangements spéciaux pouvaient être requis, dans certaines circonstances. Après de plus amples discussions, GO a adopté une mesure interne garantissant que toutes les personnes accompagnées de chiens-guides pourraient voyager dans ses autobus, comme tout le monde, sans préavis.

Un homme qui souffrait d'un trouble rare et débilitant, lui causant plus de 50 graves maux de tête par jour, prenait un cocktail de médicaments prescrit par son neurologue – cocktail qui le soulageait efficacement. Mais la prise en charge d'un des médicaments exigeait une approbation spéciale du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Cet homme prenait ce médicament depuis trois ans déjà. Mais à l'été de 2007, quand il a fallu renouveler l'approbation, le Ministère a demandé au médecin plus de renseignements sur l'efficacité du médicament. Malheureusement, ce médecin était en vacances, l'approbation de remboursement a expiré, et comme cet homme ne pouvait pas payer le médicament de sa poche, il a recommencé à souffrir de ses terribles maux de tête. Le personnel du Bureau de l'Ombudsman s'est adressé au Ministère, au nom du plaignant. Le lendemain, le Ministère a consenti à considérer l'approbation comme acquise, par compassion, et ceci pour une autre période de trois à cinq ans. Cet homme a été si heureux qu'il a appelé le responsable de sa plainte au Bureau de l'Ombudsman un « faiseur de miracles ».

Un soulagement rapide



La première formation en son genre est de retour et sa seconde édition a eu lieu à guichets fermés



Pendant trois jours en septembre, environ 60 enquêteurs et représentants d'agences de surveillance du Canada et du monde entier se sont rassemblés à Toronto pour apprendre comment l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) mène ses enquêtes systémiques (Sharpening Your Teeth). Les sujets incluaient les entrevues, la collecte des preuves et comment mener une enquête depuis les premières étapes de sa planification jusqu'à la publication finale d'un rapport. Ce cours est donné par le personnel de l'Ombudsman de l'Ontario, selon le principe de récupération des coûts.

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.