

L'Ombudsman fournit un plan directeur de réforme

Comment une haute fonctionnaire a appris à tirer des leçons des rapports de l'Ombudsman

Les enquêtes de l'Ombudsman ont révélé des problèmes systémiques et constants au sein du gouvernement – et les administrateurs devraient lui en être reconnaissants, affirme



Michelle DiEmanuele, l'ancienne secrétaire associée du Conseil des ministres de l'Ontario

l'ancienne secrétaire associée du Conseil des ministres de l'Ontario, Michelle DiEmanuele. **«Je considère que l'Ombudsman de l'Ontario a fait un nombre suffisamment grand de rapports pour montrer que nous devons actualiser la structure de gouvernance des agences, conseils et commissions – car cette structure est désuète»**, a

déclaré Mme DiEmanuele lors d'un discours en septembre. Ancienne sous-ministre, Mme DiEmanuele

avait été placée à la tête de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) à la suite du célèbre rapport de l'Ombudsman, *Le grand jeu de la confiance*.

« Les rapports de l'Ombudsman nous donnent l'occasion

d'exceller dans les réformes gouvernementales et de les accélérer. Nous faisons partie de la même équipe; nous partageons les mêmes valeurs. Nos relations ne sont pas du type nous-contre-vous, car nous avons tous comme objectif commun le service au public et nous voulons tous déceler le problème et bien agir. »

Mme DiEmanuele était la conférencière invitée du cours *Sharpening Your Teeth*: Cours supérieur de formation pour les chiens de garde de l'administration – donné à l'intention des enquêteurs et des ombudsmen administratifs de partout au Canada et d'ailleurs dans le monde. Ce cours était donné par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO).

Gestionnaire chevronnée, aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public, Mme DiEmanuele a parlé franchement de la façon dont une enquête de l'Ombudsman pouvait servir de catalyseur pour réorienter un organisme. « L'OLG est passée d'enfant terrible à enfant modèle », a-t-elle dit, soulignant qu'à la suite de l'enquête de l'Ombudsman cet organisme avait licencié la moitié de son équipe de gestion, avait pris plus de 150 mesures d'action pour réduire les risques et avait **Suite page 5...**



SÉFM – Presque juste

Les évaluations foncières ont commencé à être envoyées dans la province à l'automne, pour la première fois depuis la parution du rapport de l'Ombudsman sur la Société d'évaluation foncière des municipalités (SÉFM) – *Viser juste* – en mars 2006. En effet, peu après ce rapport, la province a annoncé le gel des évaluations pour une durée de deux années, le temps pour elle et pour la SÉFM d'appliquer les 22 recommandations de l'Ombudsman, qui comprenaient les suivantes: améliorer l'accès aux renseignements de la SÉFM; améliorer l'exactitude et l'uniformité des évaluations foncières; renforcer l'équité et l'intégrité du processus d'appel; et renverser le fardeau de la preuve, pour qu'il appartienne à la SÉFM et non aux contribuables de prouver l'exactitude de ses évaluations.

Ces changements, et d'autres, ont eu pour but de rendre le processus plus juste et plus transparent. De plus, la SÉFM a mis en place sa propre équipe d'intervention spéciale, pour répondre aux plaintes relatives aux recommandations de l'Ombudsman.

Dans sa mise à jour d'octobre 2008 à l'Ombudsman, la SÉFM **Suite page 4...**

Guide des réunions ouvertes au public (Sunshine Laws)



Dans chacune des 445 municipalités de l'Ontario, chaque maire et chaque conseiller ont reçu un exemplaire du Guide des réunions ouvertes au public – Loi sur la transparence administrative, premier guide public sur le nouveau système instauré dans la province pour faire respecter la loi sur les réunions ouvertes au public dans toutes les municipalités. On peut se procurer ce guide au Bureau de l'Ombudsman, ou en ligne à www.ombudsman.on.ca, à la rubrique Publications et Ressources, ou Affaires Municipales.

ARTICLE PRINCIPAL: Le gros lot

Importantes répercussions de l'investigation de l'Ombudsman sur les loteries - L'OLG s'engage à apporter de plus amples améliorations

Il y a deux ans,
à l'automne de 2006,

l'Ombudsman de l'Ontario André Marin a entrepris une enquête qui allait s'avérer la plus célèbre de toutes celles menées par lui – et qui portait sur le système de loteries de la province. L'enquête allait déclencher toute une série de changements radicaux ayant des répercussions pour une foule de gens, allant des cadres supérieurs de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) aux millions de joueurs.

Ce faisant, des centaines d'articles et de reportages sont parus dans la presse, des enquêtes similaires ont été menées dans d'autres instances (en Colombie-Britannique et en Iowa, par exemple) et des leçons ont été tirées, pouvant s'appliquer à presque tout organisme public qui s'est «fourvoyé en chemin», pour reprendre les mots des nouveaux dirigeants de l'OLG.

Cet automne, le processus a officiellement pris fin quand la Société des loteries et des jeux de l'Ontario a remis à l'Ombudsman son rapport final, dans lequel elle résumait comment elle avait mis en œuvre chacune des recommandations faites dans le rap-

port d'enquête de l'Ombudsman, *Le grand jeu de la confiance* – ainsi que d'autres mesures encore.

«Guidée par votre rapport et vos recommandations, l'OLG a apporté de très nombreux changements fort importants», ont déclaré la PDG de cet organisme Kelly McDougald et le premier VP George Sweny, lors de la remise de leur «Rapport sommaire» à l'Ombudsman. «Une culture d'entreprise centrée sur la protection des joueurs a été instaurée. Notre engagement collectif en vue de l'équité et de l'intégrité a été renouvelé.»

L'OLG a respecté la promesse qu'elle avait faite d'appliquer toutes les recommandations de l'Ombudsman pour la fin mars 2008, soit une année après la publication du rapport de l'Ombudsman. Elle a également appliqué toutes les recommandations de la société privée d'experts-conseils KPMG. Et en août, l'OLG a avisé l'Ombudsman qu'elle avait retenu les services de Deloitte & Touche pour effectuer une vérification judiciaire des données remontant jusqu'à 1995. «Toute conclusion indiquant qu'il y a eu comportement criminel sera immédiatement signalée aux autori-

tés – et le cas échéant, des changements ultérieurs seront apportés à nos systèmes déjà grandement améliorés», ont ajouté Mme McDougald et M. Sweny.

De son côté, l'Ombudsman a déclaré qu'il est «très satisfait de la réponse de l'OLG et des progrès qu'elle a accomplis. L'OLG a vraiment saisi l'esprit des recommandations et dans certains cas, elle est allée encore plus loin dans ses améliorations.»

L'OLG a fait bien des progrès depuis octobre 2006, quand les premières rumeurs publiques sont apparues disant que des «personnes liées à la Société» gagnaient un nombre démesuré de gros lots et que l'OLG fermait les yeux sur ce problème. Les changements les plus évidents pour les joueurs ont notamment été les suivants: tous les joueurs doivent signer leurs billets; tous les vendeurs sont équipés de vérificateurs des billets; et les terminaux des vendeurs «gèlent» pour tous les lots de 5 000 \$ et plus (l'OLG doit alors parler sur le champ au gagnant).

D'autres changements sont encore à faire, entre autres la création d'un système de «carte d'identification du joueur» qui

Suite page 3...

L'Ombudsman a récemment accueilli plusieurs visiteurs internationaux et a partagé avec eux ses idées sur la façon d'enquêter de son Bureau.



À gauche: André Marin, l'Ombudsman de l'Ontario, avec Paulynn Marrinan Quinn, Ombudsman for the Defence Forces, Irlande - Octobre 2008

À droite: Ann Abraham, Parliamentary and Health Service Ombudsman, Royaume-Uni, avec André Marin, l'Ombudsman de l'Ontario - Septembre 2008



L'Ombudsman nommé l'une des vedettes de l'actualité en 2008

Dans un éditorial du 15 décembre 2008, l'hebdomadaire Law Times Ontario a nommé l'Ombudsman de l'Ontario, André Marin comme l'une des trois vedettes de l'actualité en 2008, reconnaissant que «celui-ci s'était attaqué avec succès au système d'aide juridique de la province et à l'Unité des enquêtes spéciales». Les deux autres vedettes de l'actualité étaient le gourou du droit commercial Purdy Crawford et le juge de la Cour d'appel Stephen Goudge.



Article principal: Le gros lot - Suite de la page 2

devrait être en place à la fin de l'année financière 2009, ainsi qu'un système de vérification systématique des billets pour tous les jeux «instant-win» prévu pour l'automne 2009, selon les prévisions de l'OLG.

De nombreuses modifications ont également été effectuées pour améliorer la sécurité et la redevabilité du système de loteries, à la lumière des recommandations de l'Ombudsman. Désormais, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario réglemente tous les détaillants des loteries et veille à toutes les plaintes; tous les vendeurs de billets sont enregistrés, soumis à un code de conduite et surveillés par des « acheteurs mystères ». De janvier à mars 2008, ces « acheteurs mystères » ont fait quelque 2 000 visites et 300 détaillants ont reçu des lettres d'avertissement pour « ne pas avoir pleinement respecté les attentes de l'OLG », indique le rapport de cette Société.

Mais les changements les plus profonds qui ont résulté du rapport Le grand jeu de la confiance sont sans doute les remaniements « culturels » effectués au sein de cet organisme, du haut en bas de la hiérarchie, comme le souligne le rapport de l'OLG. «L'Ombudsman a clairement souligné la

nécessité d'un changement de culture à l'OLG», explique ce rapport, ajoutant que les changements ont comporté « un renouvellement important » de l'équipe de haute direction, la création d'un « bureau de protection des joueurs » et un nouvel engagement à se mettre au service du public.

Le rapport souligne que, l'an prochain, l'OLG « continuera de s'efforcer d'ancrer l'esprit et l'intention des recommandations de l'Ombudsman dans la structure de l'organisation ».

En fait, l'OLG reconnaît que certains changements ont besoin d'être «retravaillés» – en particulier le nouveau processus très strict de dépistage des gagnants de gros lots. Les clients se sont plaints que remporter un gros lot avait cessé d'être «spécial, plaisant et excitant», pour devenir « clinique, interrogatif et lent », dit le rapport. « Le processus de réclamation d'un gros lot au Centre des prix de Toronto doit être réexaminé et retravaillé de sorte à conserver l'intégrité du système, tout en redonnant la joie et la surprise de remporter un gros lot. »

Mais généralement, le rapport de Mme McDougald et de M. Sweny souligne les changements positifs entraînés par une enquête de ce genre :

« Répondre aux recommandations de l'Ombudsman nous a appris l'importance d'évaluations professionnelles et objectives faites comparativement aux normes d'organismes importants, et validées par des examens et des analyses effectués par des tiers indépendants », déclare leur rapport.

«Effectuer régulièrement une évaluation est une pratique exemplaire clé, d'une importance cruciale, pour créer et préserver une culture d'entreprise centrée sur un processus constant d'amélioration, nous menant à nous mesurer uniquement aux normes les plus hautes. »

Durant l'année financière 2007-2008, les ventes des loteries de l'OLG ont atteint un total de 2,77 milliards \$, avec des revenus nets de 687 millions \$ pour la Province de l'Ontario.



Dernières nouvelles de l'enquête sur les soins de longue durée

L'enquête de l'Ombudsman sur les établissements de soins de longue durée dans la province est presque terminée. L'équipe d'enquête achèvera bientôt les entrevues et ses autres activités sur le terrain. Le rapport devrait être prêt au début de 2009.

Les députés provinciaux de toutes les factions politiques appuient l'expansion du mandat de l'Ombudsman pour inclure « le secteur des personnes âgées »

Fait rarissime à Queen's Park, les membres des trois partis politiques de l'Ontario étaient ce jour-là complètement d'accord. La question débattue? L'expansion du mandat de l'Ombudsman pour inclure « le secteur des personnes âgées » et la surveillance de l'Ombudsman sur les établissements de soins de longue durée. Voici quelques extraits du débat qui s'est tenu le 23 octobre 2008 :

Le député libéral Tony Ruprecht (Davenport) : « Tous ceux qui ont fait des commentaires ici à ce sujet sont d'accord pour dire que l'Ombudsman devrait avoir le pouvoir d'enquêter sur ces types de plaintes et qu'il n'y a aucune raison pour qu'il en soit autrement. C'est facile à faire. Et j'incite tous les membres du gouvernement à en parler au Conseil des ministres et au premier ministre. »

Le député conservateur Peter Shurman (Thornhill) : « J'appuierais une expansion du mandat actuel de l'Ombudsman de l'Ontario déjà en place pour inclure les questions relatives aux personnes âgées, et je travaillerais avec mon ami en ce sens. »

La députée néo-démocrate Cheri Di Novo (Parkdale-High Park) : « Nous croyons qu'André Marin pourrait faire ce travail, c'est clair, et le député de Thornhill le croit aussi. Il faut étendre son pouvoir. »

Suite page 5...

Les chiens de garde s'aiguisent les dents

Le cours de formation en enquêtes SYT de l'EISO est « extrêmement motivant » et « inspirant »

À la demande générale, au mois de septembre, **Sharpening Your Teeth (SYT)**: Cours supérieur de formation en enquêtes pour les chiens de garde de l'administration, d'une durée de trois jours, a présenté les techniques et les succès de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman de l'Ontario (EISO) à des participants venus de partout dans le monde. Ce cours, donné par le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, selon une formule de recouvrement des coûts, bénéficie de l'appui financier de l'Institut international de l'Ombudsman.

Tout à fait unique de par son contenu, ce cours, (uniquement offert en anglais actuellement) sur les enquêtes systémiques a été offert du 22 au 24 septembre et a rassemblé 54 membres de bureaux d'enquête et d'ombudsman de l'Écosse, de l'Irlande, des Pays-Bas, des Bermudes, de Gibraltar, d'Antigua et de Barbuda, ainsi que des représentants des bureaux de l'Ombudsman des Métis, de l'Ombudsman des anciens combattants, de la Commission canadienne des droits de la personne et de plusieurs bureaux provinciaux de surveillance. Le U.S. Department of Homeland Security et le U.K. Parliamentary and Health Services Ombudsman ont également participé.

Les participants ont découvert les méthodes employées par l'EISO pour sélectionner et planifier les enquêtes, mener les entrevues, évaluer les preuves, rédiger les rapports et communiquer avec le public. Les séances étant dirigées par l'Ombudsman de l'Ontario André Marin, par le directeur de l'EISO Gareth Jones et par d'autres membres du personnel d'enquête, des communications et des affaires juridiques. Les commentaires des participants ont traduit leur enthousiasme: « C'est la formation la plus utile que j'aie jamais suivie depuis ma nomination », a dit quelqu'un. Il y a déjà une liste d'attente pour la troisième session de ce cours, prévue pour 2009.

✉ **Inscrivez vous à:** <http://www.ombudsman.on.ca/en/what-we-do/training.aspx>.



Barbara Finlay, sous-ministre de l'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, l'Ombudsman de l'Ontario, Gareth Jones, Directeur de l'équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, et Dave Paciocco, Professeur de droit, Université d'Ottawa



SÉFM - Suite de la page 1

a noté qu'elle avait respecté son engagement et avait appliqué toutes les recommandations qui relevaient de ses pouvoirs.

« **Nous croyons que les changements apportés par nous ont entraîné une plus grande transparence, une précision accrue et une meilleure compréhension publique du processus d'évaluation et du rôle de la SEFM dans l'évaluation foncière** », écrit Debbie Zimmerman, présidente du conseil d'administration de la SEFM, dans une lettre à l'Ombudsman en novembre. « Les gains réalisés sont liés de près aux nombreuses autres initiatives que nous avons prises pour améliorer le service à notre clientèle commune, les propriétaires contribuables de l'Ontario. »

Le Bureau de l'Ombudsman continue de tenir des réunions trimestrielles avec la haute direction de la SEFM pour s'assurer que le nouveau cycle d'évaluation reflète l'esprit et l'intention des recommandations de l'Ombudsman. De plus, le personnel de l'Ombudsman surveille les nouvelles plaintes à propos de la SEFM, dont le nombre a grandement diminué, passant de 3 720 après l'annonce de l'enquête il y a deux ans à 109 plaintes depuis le début du récent envoi des évaluations.

L'une des plaintes faites dernièrement provenait d'un propriétaire qui avait décelé un problème dès qu'il avait reçu son évaluation en octobre 2008. Cet homme s'était plaint précédemment à la SEFM, disant que son évaluation était excessive (sa propriété est mitoyenne à une autoroute, et rien n'y a changé depuis 1975), et son évaluation foncière avait été rectifiée en 2006 par un « avis d'évaluation modifiée ». La nouvelle évaluation faite par la SEFM ne reflétait pas cette modification.

Cette erreur rappelait un problème systémique que l'Ombudsman avait signalé dans *Viser juste*. L'Ombudsman avait très précisément recommandé que les modifications apportées aux évaluations dans les « comptes rendus de règlement » à la suite d'un réexamen ou d'un processus d'appel soient appliquées aux évaluations ultérieures – en d'autres termes, que les nouvelles évaluations reflètent les réductions.

Le nouveau cas mettait en jeu un processus différent : comparés aux « comptes rendus de règlement », les avis d'évaluation modifiée sont moins officiels et la SEFM ne les a pas appliqués à ses évaluations de 2008. La SEFM a fait savoir à l'Ombudsman qu'un petit nombre de propriétaires – dont les évaluations avaient été modifiées avant la mi-novembre d'une année d'évaluation – étaient touchés, mais que le problème serait rectifié. La SEFM a réexaminé le dossier du plaignant avec lui et a réduit de 34 000 \$ son évaluation.



Un plan directeur de réforme - Suite de la page 1

instauré un nouveau cadre de réglementation. Ces changements s'étaient faits à un coût de plusieurs millions de dollars.

Mme DiEmanuele a expliqué que cette expérience l'avait amenée à considérer les coûts élevés d'une mauvaise administration. « J'ai considéré d'autres rapports de l'EISO et j'ai constaté que plusieurs agences connaissaient des problèmes, que l'Ombudsman avait mis à jour. » Bien qu'elle soit maintenant PDG du Credit Valley Hospital, Mme DiEmanuele a ajouté « Si j'étais restée au gouvernement, j'aurais examiné le coût de mise en œuvre de tous les rapports de l'Ombudsman et j'aurais fait une analyse réfléchie des améliorations possibles. Si nous avions fait de tels investissements, souvent ciblés sur l'infrastructure et sur de bons principes de gestion (après coupures, contre d'autres pressions), aurions-nous pu économiser de l'argent à long terme? »

Remarquant les tendances qui ressortaient des rapports de l'EISO de l'Ombudsman, elle a noté que certains ministères avaient omis depuis plusieurs années de renouveler leur protocole d'entente avec des organismes problématiques (ainsi, la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels n'avait plus de protocole d'entente avec le ministère du Procureur général depuis 13 ans). Mme DiEmanuele a déclaré que cette constatation l'avait incitée à demander aux sous-ministres, au sein de tout le gouvernement, de s'assurer que des protocoles d'entente étaient en place pour tous les conseils, agences et commissions. « Ce n'était pas le cas, en dépit de directives ministérielles, alors nous avons intégré l'obligation redditionnelle à nos cycles de planification. »

En outre, partout au gouvernement, les dirigeants ont consacré beaucoup de temps à renforcer les accords de paiements de transfert, et autres ententes, à la suite des recommandations du Vérificateur général et de l'Ombudsman.

Alors que le rapport de l'Ombudsman fournissait « un plan

directeur pour redresser l'organisation », c'est un dialogue continu avec le Bureau de l'Ombudsman qui a permis de veiller à la mise en œuvre efficace des recommandations, a précisé Mme DiEmanuele. « Les choses ne devraient pas prendre fin quand nous recevons un rapport. » Elle a aussi souligné que les leçons tirées pourraient être appliquées bien au-delà de l'OLG : « Nous avons considéré les leçons apprises et nous avons envisagé de les appliquer à l'ensemble du gouvernement. Nous avons travaillé en partenariat pour obtenir de meilleurs résultats pour le public. »

Mme DiEmanuele a le sentiment qu'il reste encore beaucoup à faire au gouvernement, car « les grandes administrations risquent toujours de tomber dans la complaisance ». À l'avenir, elle aimerait que les organismes de surveillance et les fonctionnaires « s'entendent de manière stratégique afin que le gouvernement travaille mieux au service du public ».

« Je dis à mes collègues qu'ils devraient voir, dans les rapports comme ceux de l'Ombudsman, une possibilité de faire beaucoup plus – et non pas un symptôme à soigner. Les fonctionnaires devraient prendre un peu de recul, et pas simplement réagir de plein fouet aux rapports quand ils arrivent. Nous devons considérer les leçons à tirer et déterminer

comment les appliquer à l'ensemble du gouvernement, au lieu de nous concentrer sur le problème énoncé à la première page. »

Mme DiEmanuele a déclaré aux participants que les 67 000 fonctionnaires publique de l'Ontario travaillent jour après jour dans le but de bien faire, pour bien servir les Ontariens. Souvent, les changements recommandés ont été contemplés par ces fonctionnaires dévoués au travail.

S'adressant aux chiens de garde de l'administration au sein de son public, Mme DiEmanuele les a incités à faire preuve d'audace dans leurs enquêtes : « Si vous vous heurtez à une petite minorité de gens obstinés et belligérants, souvenez-vous – il faut repousser plus encore les limites, pour le public. »

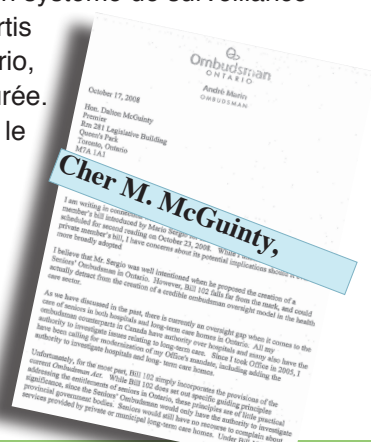


André Marin, l'Ombudsman de l'Ontario, et Michelle DiEmanuele, l'ancienne secrétaire associée du Conseil des ministres de l'Ontario

Les députés appuient l'expansion - Suite de la page 3

Le débat portait sur la seconde lecture du Projet de loi 102 visant la création d'un Ombudsman des personnes âgées – projet de loi d'initiative parlementaire déposé par le député libéral Mario Sergio (York Ouest). Bien qu'en faveur d'un système de surveillance visant à protéger efficacement les personnes âgées, de nombreux députés provinciaux de tous les partis politiques ont jugé qu'il serait beaucoup plus judicieux d'étendre le mandat de l'Ombudsman de l'Ontario, pour lui donner le pouvoir de surveillance sur les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée.

Dans une lettre adressée au premier ministre en octobre, l'Ombudsman André Marin a souligné que le projet de loi proposé sur « l'Ombudsman des personnes âgées » « manquerait de loin le but et pour rait en réalité nuire à la création d'un modèle crédible de surveillance par un ombudsman dans le secteur des soins de santé ». M. Marin a lancé cet avertissement : avec ce système, les personnes âgées n'auraient aucun recours pour se plaindre à propos des services dispensés dans les établissements privés ou les établissements municipaux de soins de longue durée et l'Ombudsman des personnes âgées serait relégué à un simple rôle de défenseur. Le Projet de loi a été présenté au Comité permanent des affaires gouvernementales.



EXPOSÉ DE CAS

L'Ombudsman aide une personne âgée diabétique à obtenir le remboursement de l'insuline de porc

Une personne âgée diabétique, allergique à l'insuline synthétique, qui ne pouvait utiliser que de l'insuline de porc, s'est plainte à l'Ombudsman disant que le Régime d'assurance-médicaments de l'Ontario refusait de lui payer ce produit. Or le coût de l'insuline de porc était pour elle d'environ 150 \$ par mois. Auparavant, quand elle vivait en Alberta, ce médicament avait été pris en charge par le gouvernement de cette province. Mais ayant déménagé en Ontario pour se rapprocher de son fils et de ses petits-enfants, elle n'avait obtenu une couverture

d'assurance que pour l'insuline synthétique – médicament qu'elle ne pouvait pas utiliser car il avait précédemment provoqué chez elle de graves réactions, entraînant à plusieurs reprises une hospitalisation. L'insuline de porc n'est pas répertoriée dans le Formulaire du régime d'assurance-médicaments de l'Ontario et ne peut être prise en charge que cas par cas, par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, dans le cadre du programme d'accès exceptionnel aux médicaments. La patiente et ses médecins avaient tenté

pendant plus d'une année d'obtenir la prise en charge de l'insuline de porc par le Ministère, qui avait refusé plusieurs fois. Le Bureau de l'Ombudsman a fait les arrangements nécessaires pour que le médecin généraliste de la patiente discute la situation avec un pharmacien du Ministère, afin de lui expliquer pourquoi celle-ci devait utiliser de l'insuline de porc et non pas de l'insuline synthétique. Au départ, le ministère a maintenu sa position, refusant toute requête de financement. Mais alors que l'Ombudsman

envisageait une enquête officielle, un membre du personnel ministériel l'a avisé que le Ministère avait réexaminé le dossier de la patiente et qu'il était disposé à approuver la prise en charge de l'insuline de porc, pour des raisons de compassion. La prise en charge de ce médicament a été approuvée pour la patiente, pour une durée d'une année, avec possibilité de prolonger cette prise en charge à la fin de l'année. La plaignante a été très heureuse des résultats et a remercié le Bureau de l'Ombudsman de son aide.

Nouvelle brochure



Notre brochure d'information générale a été révisée et actualisée. Vous la trouverez sur notre site Web. Pour obtenir un exemplaire imprimé, adressez-vous à info@ombudsman.on.ca / 1-800-263-1830.

Le personnel de l'Ombudsman participe à la course « Run for the Cure »



Le personnel de l'Ombudsman a pris part au Marathon annuel de la CIBC, Run for the Cure, le 5 octobre 2008 à Toronto, recueillant ainsi 3 260,00 \$ pour la lutte contre le cancer du sein. « L'équipe de l'Ombudsman pour Barb T » a couru à la mémoire de Barbara Theobalds, ancienne conseillère en relations avec les médias de l'Ombudsman, décédée un peu plus tôt cette année.

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 / Téléc. : 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.