



LE Chien de garde

DÉCEMBRE 2009 [Subscribe to our e-newsletter](#) | [Abonnez-vous à notre e-bulletin](#) [Unsubscribe](#) | [Désabonnez-vous](#)

ARTICLE PRINCIPAL : AVASTIN

Fin du plafond de financement de l'Avastin à la suite de l'enquête de l'Ombudsman



Deux mois après la parution du rapport de l'Ombudsman André Marin, [Une vaste injustice](#), – rapport dans lequel il critiquait la décision prise par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de limiter à 16 cycles de traitement le financement de l'Avastin, un médicament anticancéreux – la province a décidé de mettre fin à ce plafond.

La ministre Deb Matthews a annoncé ce changement le 29 novembre. Les patients atteints d'un cancer colorectal terminal pourront désormais obtenir la prise en charge de l'Avastin jusqu'à 24 cycles – et même après, sur recommandation de leur médecin. L'Ontario était la seule province à avoir décidé de financer l'Avastin mais en imposant « un plafond strict » – politique qui, selon M. Marin, « frisait la cruauté » et « n'était aucunement appuyée par des preuves cliniques ou des pratiques médicales ».

M. Marin a déclaré qu'il croyait réellement que le Ministère ferait « la bonne chose » et éliminerait ce plafond, même si celui-ci avait rejeté initialement ses recommandations. Il a souligné que son rapport était paru alors que les dirigeants ministériels étaient aux prises avec la controverse de la santé électronique. « C'était le chaos, et le rapport sur l'Avastin n'a eu aucune chance », a-t-il dit. Il a donc décidé de « laisser les esprits se calmer » et, pour la première fois depuis qu'il est entré à ce poste d'Ombudsman, il est allé voir la ministre

nouvellement nommée pour lui demander de reconsidérer cette décision.

L'Association canadienne du cancer colorectal a été heureuse de cette annonce, de même que les patients et leur famille. « Je suis vraiment ravi, pas juste pour moi, mais pour les autres patients », a dit Robert Anderson au *Burlington Post*. M. Anderson, 80 ans, était l'un des premiers patients à se plaindre à l'Ombudsman à propos du plafond de financement pour l'Avastin. Il a déclaré qu'il espérait faire son prochain traitement à l'Avastin avant Noël.

FORMATION

« Sharpening Your Teeth » attire 81 chiens de garde



La troisième formation annuelle donnée par l'Ombudsman de l'Ontario aux enquêteurs, « Sharpening Your Teeth » (Aiguisez-vous les dents), s'est achevée le 2 décembre. Un nombre sans précédent de participants, soit 81, sont venus de partout au Canada et dans le monde – dont la Corée du Sud, le Brésil, l'Irlande, les États-Unis et le Royaume-Uni.

Les faits saillants de la formation donnée cette année comprenaient une allocution de Gilles Paquet, expert en administration publique à l'Université d'Ottawa (voir article suivant) et une réception avec deux invités d'honneur : Steve Peters, orateur de l'Assemblée législative de l'Ontario, et Jonathan Dart, consul général d'Angleterre.

Lors de la réception du 1er décembre, M. Peters a félicité le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour le rôle unique qu'il joue dans les enquêtes et le règlement des plaintes, donnant ainsi confiance au public que le gouvernement est tenu de rendre des comptes.

« Le public ne comprend pas toujours comment le gouvernement fonctionne, mais il veut un défenseur, pas quelqu'un avec des affiliations politiques », a-t-il dit. « Le public cherche une personne indépendante et objective. C'est le rôle que joue l'Ombudsman. Et c'est pourquoi je suis si fier du travail accompli par l'Ombudsman. »

M. Peters a plaisanté à propos des titres percutants et intrigants des rapports spéciaux de l'Ombudsman – par exemple *Il ne faut pas jouer au malin avec l'école* ou *Une surveillance imperceptible*. Il a ajouté que ces titres lui posent parfois un vrai défi quand il doit les lire « avec grand sérieux » à l'Assemblée. Mais il a souligné que les rapports de l'Ombudsman retiennent toujours l'attention du gouvernement.

« En tant qu'ancien ministre du Conseil, je peux vous dire que vos petites antennes se mettent à s'agiter quand vous commencez à vous demander si l'Ombudsman est en train de mettre le nez dans votre Ministère », a-t-il dit. « Mais c'est ce qui fait que, du premier ministre jusqu'aux assistants parlementaires, tout le monde fait son travail. Le public est rassuré que le gouvernement doit rendre des comptes. »

Les participants à SYT ont déclaré qu'ils avaient beaucoup appris sur le plan des techniques d'entrevue, de rédaction des rapports, des enquêtes systémiques et même des nouveaux domaines comme les médias sociaux de communication. « Cette séance de formation est la meilleure à laquelle j'ai assisté depuis bien longtemps », a dit David Bridgen.

Ce cours de trois jours, offert en mode de recouvrement des coûts, est le premier du genre dans le monde. L'Ombudsman et son personnel ont été invités à donner une formation sur les quatre continents, entre autres au nouveau quartier général de l'Institut international de l'Ombudsman à Vienne en 2010. Des versions personnalisées de l'atelier seront données à plusieurs organismes d'enquête en Ontario. **À venir au printemps : une version française, en collaboration avec le Bureau du Protecteur du citoyen du Québec.**

DANS CE NUMÉRO :

- [Article principal: Avastin](#)
- [Formation](#)
- [Enquêtes | Nouvelles du personnel](#)
- [Événement spécial](#)
- [Guide des réunions municipales ouvertes au public](#)
- [Qu'est-ce qui fait «gazouiller» l'Ombudsman?](#)
- [Exposé de cas : Un trop-percu trop trompeur](#)
- [Semaine de la bonne gouvernance](#)
- [Comment porter plainte](#)

MÉDIAS SOCIAUX

Qu'est-ce qui fait «gazouiller» l'Ombudsman?

L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, bien connu pour l'utilisation enthousiaste qu'il fait de Twitter, a été le conférencier principal à un congrès sur les médias sociaux à Toronto, le 27 octobre. M. Marin, qui « gazouille » personnellement sur [Ont_Ombudsman](#), a fait l'éloge de Twitter, « connecteur par excellence » qui lui permet d'entrer en contact direct et personnel avec les Ontariens.

Citant ses « cinq raisons d'aimer Twitter », M. Marin a parlé de l'expérience qu'il fait de cet outil de communications depuis presque deux ans et il s'est aventuré à se demander comment il allait l'employer dans ses enquêtes.

« Quel genre de problème est-ce qu'on risque de se créer avec seulement 140 lettres? » a-t-il plaisanté. Et il a incité d'autres ombudsmen, PDG et cadres supérieurs à utiliser ce médium. Voici les cinq raisons pour lesquelles M. Marin aime tant



L'orateur de l'Assemblée législative, l'honorable Steve Peters, député d'Elgin-Middlesex-London, avec l'Ombudsman André Marin (à droite).



Étudiants de Sharpening Your Teeth III.



Gilles Paquet, conférencier principal à SYT III – Professeur émérite, École de gestion, et chercheur principal, Centre d'études en gouvernance, Université d'Ottawa.

Twitter : Rapidité (nouvelles instantanées); Efficacité (un petit organisme peut contacter un grand public); Zéro frais généraux (c'est gratuit); Connecteur humain (alliage de technologie et de personnalisation); Résultats du tonnerre (bien supérieurs aux efforts investis).

Ont_Ombudsman compte maintenant plus de 1 500 suiveurs. Allez à twitter.com/Ont_Ombudsman pour vous joindre à la conversation.

Paroles d'un conférencier : Les enquêteurs devraient « comploter vertueusement »

Gilles Paquet, qui se dit « contradictoire », et qui est spécialiste en administration publique à l'Université d'Ottawa, a incité tous les participants à l'atelier de formation Sharpening Your Teeth, le 3 décembre, à « comploter vertueusement » et à se servir de leurs techniques d'enquête pour devenir « des ingénieurs sociaux » capables d'apporter des changements durables. Après son allocution à la conférence conjointe des ombudsmen à Montréal au printemps dernier, et son article « [Ombuds : Producteurs de gouvernance](#) » pour Optimum.ca, le professeur Paquet a fait l'éloge du modèle d'enquête de l'EISO (Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman). Il a déclaré que les ombudsmen devraient confronter les problèmes du gouvernement et devenir « des designers organisationnels » efficaces quand ils recommandent des solutions. Dans son allocution, il a présenté deux pièges à éviter pour les ombudsmen : la tendance à chercher la gratification par le règlement de cas particuliers, émotionnels; et la tendance à se comporter en tant que juge. « Il est trop facile de s'en tenir à des enquêtes sur des cas particuliers – il y a des travailleurs sociaux pour ça », a-t-il dit, précisant que les ombudsmen ne devraient pas non plus prétendre être des juges. Le professeur Paquet a précisé que le mandat d'un ombudsman gagne à rester « vague » et peu défini – car les occasions d'intervenir sont alors illimitées : « Demandez-vous ce que vous ne faites pas actuellement, ce que vous êtes seul à vous empêcher de faire. » Dans le monde actuel, « où le pouvoir, les ressources et l'information sont vastement répartis », les ombudsmen peuvent apporter de grands changements institutionnels par de petits ajustements, a-t-il ajouté. Un ombudsman ne devrait pas se considérer comme un hérisson « toutes piques dehors », mais comme un renard débordant d'idées et de tactiques – dont certaines peuvent aider le gouvernement à projeter une meilleure image, et non pas une plus mauvaise.

ENQUÊTES | NOUVELLES DU PERSONNEL

Enquêtes : Prochaines mises à jour sur le RLISS HNHB et les soins de longue durée

Les résultats de deux enquêtes en cours à l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman seront bientôt communiqués. L'enquête sur le processus décisionnel du Réseau local d'intégration des services de santé de Hamilton-Niagara-Haldimand-Brant et l'enquête sur la surveillance effectuée par la province sur les foyers de soins de longue durée. Ne manquez pas les nouvelles à l'année prochaine – et dans le prochain numéro du *Chien de garde*.

Nouvelles du personnel : Course contre le cancer

Pour la deuxième année d'affilée, le personnel de l'Ombudsman a recueilli des fonds pour ses amis et collègues victimes du cancer du sein, en courant et marchant dans La Course à la vie de CIBC, le 4 octobre. L'équipe de l'Ombudsman a été créée à la mémoire de Barbara Theobalds, ancienne conseillère en relations avec les médias, décédée l'an dernier. Cette année, les « Chiens de garde de l'Ombudsman » ont fait une contribution de 2 265 \$ au total de la Course à Toronto, de plus de 4 millions \$.

ÉVÈNEMENT SPÉCIAL

L'Ombudsman compare les ABC gouvernementales à des monstres de « Frankenstein »



Prenant [la parole devant l'Economic Club of Canada](#), le 15 octobre, l'Ombudsman de l'Ontario André Marin a lancé cet avertissement : sans une surveillance pertinente, les créations compliquées du gouvernement – comme les agences, conseils et commissions (acronymes anglais ABC) sans lien de dépendance – deviennent souvent de véritables monstres.

« Ces organismes ont vu le jour de la même manière que le monstre de Frankenstein – ils sont nés de l'assemblage malencontreux de différentes parties qui ne vont pas toujours très bien ensemble. Et parfois, quand le gouvernement n'est pas très attentif, ses créations peuvent faire preuve d'audace et causer de terribles ravages », a dit M. Marin. Tirant des exemples des enquêtes faites par son Bureau sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et sur la Commission d'indemnisation des victimes

d'actes criminels (CIVAC), M. Marin a déclaré que les ABC pouvaient se fourvoyer de deux façons : les grands organismes lucratifs comme l'OLG oublient qu'ils ont pour rôle de servir le public, et non pas de courir après l'argent, tandis que les organismes plus petits qui sont démunis de fonds,

twitter

facebook

YouTube See all of our videos on YouTube

EXPOSÉ DE CAS

Un trop-perçu trop trompeur

Une femme s'est plainte à l'Ombudsman après avoir lutté pendant six ans avec le **Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)** à propos de la manière dont ils avaient calculé un trop-perçu, le résultat étant qu'elle leur devait théoriquement plus de 10 000 \$. Cette femme avait contesté le montant dû, mais le POSPH avait continué de prélever des paiements mensuels, tout en refusant sa requête de réexamen interne.

Un membre du personnel de l'Ombudsman s'est mis en rapport avec le POSPH et, après une étude approfondie du dossier de la plaignante, celui-ci a admis avoir fait une erreur de calcul. Le trop-perçu n'était que de 7 200 \$ et la plaignante l'avait déjà amplement remboursé. **En fait, c'est le POSPH qui lui devait 580 \$.** Les responsables du POSPH ont rencontré la plaignante et ont veillé à ce qu'elle obtienne ce remboursement.

-- Rapport annuel 2008-2009

comme la CIVAC, dépendent tellement du gouvernement qu'ils perdent leur indépendance.

« Quand des agences, des conseils et des commissions mal formés ou mutants commencent à gérer nos gouvernements, détruisant la qualité des services et faisant flamber les coûts, nous sommes tous dans l'embarras. »

Le défi pour la province, a dit M. Marin, est de faire « une vérification de la culture » afin d'imposer le respect des règles et de rappeler à tous les employés des ABC qu'ils sont fonctionnaires. Ces organismes devraient respecter les mêmes normes de transparence et de surveillance que le gouvernement.

M. Marin a dit qu'il était très honoré de prendre la parole devant l'Economic Club dans le cadre de la Semaine de la bonne gouvernance en Ontario. Ce Club a invité de nombreuses importantes personnalités, dont des ministres fédéraux et provinciaux, des premiers ministres et des leaders internationaux. S'adressant ensuite aux journalistes, M. Marin a dit que le gouvernement doit adopter une approche de surveillance « holistique », plus proactive, pour éviter d'autres scandales. « Le risque maintenant est de se contenter de colmater la brèche. Et donc de courir d'un scandale à l'autre. »

GUIDE DES RÉUNIONS MUNICIPALES OUVERTES AU PUBLIC

Nouvelle édition : Guide des réunions municipales ouvertes au public



Le maire de Sarnia, Mike Bradley (à gauche), reçoit la nouvelle édition du « Guide sur les réunions municipales ouvertes au public – Loi sur la transparence administrative en Ontario » de l'Ombudsman de l'Ontario, André Marin.

Une nouvelle version du *Guide des réunions municipales ouvertes au public*, Loi sur la transparence administrative en Ontario, publié par l'Ombudsman est désormais disponible. André Marin, Ombudsman de l'Ontario, a présenté officiellement la deuxième édition de ce Guide au maire de Sarnia, Mike Bradley, durant la Semaine de la bonne gouvernance (13-16 octobre). Depuis longtemps, Mike Bradley se fait le défenseur des réunions ouvertes au public et de la transparence dans l'administration municipale.

Il y a presque deux ans que les modifications à la *Loi sur les municipalités* permettent aux membres du public de se plaindre à propos des réunions des conseils et comités municipaux à huis clos. L'Ombudsman enquête sur ces plaintes, sauf dans les municipalités qui ont désigné leur propre enquêteur. Jusqu'à présent, l'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (acronyme anglais OMLET) a traité environ 150 plaintes et demandes de renseignements à ce sujet et a effectué une douzaine d'enquêtes.

« Bien des choses se sont passées depuis janvier 2008 », a dit M. Marin. « Quand la loi est entrée en vigueur, beaucoup de maires et de conseillers se sont inquiétés de devoir faire face à des plaintes frivoles et à des enquêtes onéreuses. Mais l'expérience nous a montré ceci : à quelques exceptions près, la plupart des municipalités s'empressent de respecter la loi et

d'adhérer à la transparence.

Le maire Bradley a déclaré : « Je tiens à reconnaître le rôle joué par l'Ombudsman et j'aimerais inciter toutes les municipalités à comprendre que l'ouverture, c'est un bon moyen de gouverner... J'aimerais aussi que le gouvernement de l'Ontario impose des sanctions, au lieu de causer de simples embarras, à ceux qui enfreignent les dispositions de loi sur les réunions ouvertes. »

La nouvelle version du Guide a été envoyée à chaque conseiller municipal et à chaque greffier, dans chacune des 444 municipalités de l'Ontario. On peut aussi le trouver en ligne à www.ombudsman.on.ca (à la section Publications). Des exemplaires imprimés sont disponibles sur demande.

Office of the Ombudsman of Ontario | Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
1-800-263-1830 - Complaints Line | Ligne des plaintes | 1-866-411-4211 - TTY | ATS
www.ombudsman.on.ca

SEMAINE DE LA BONNE GOUVERNANCE

Semaine de la bonne gouvernance :

Plus de renseignements

Dans le cadre des célébrations organisées partout au Canada pour fêter le rôle des ombudsmen et le 200e anniversaire de l'entrée en fonction du premier ombudsman parlementaire en Suède en 1809, une « Semaine de la bonne gouvernance » a été déclarée du 12 au 16 octobre à l'Assemblée législative de l'Ontario. Si vous l'avez manquée, tous les événements de la semaine et des articles connexes se trouvent à :

<http://www.ombudsman.on.ca/en/hot-topics/good-governance-week.aspx>.

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
Courriel : info@ombudsman.on.ca
Courrier : Ombudsman Ontario
Bell Trinity Square, 483, rue Bay, 10e étage, Tour Sud, Toronto, ON M5G 2C9