

Le présent Rapport annuel, qui porte sur la période comprise entre le 1^{er} avril 1996 et le 31 mars 1997, est présenté au président de l'Assemblée législative conformément à l'article 11 de la Loi sur l'ombudsman afin qu'il puisse être déposé devant l'Assemblée législative.

Message – Rapport annuel

L'heure est à la restructuration en profondeur au gouvernement de l'Ontario. On adopte de nouvelles façons de faire. On réduit les dépenses, on rationalise les manières de procéder, on effectue des transferts de responsabilités d'un secteur à l'autre. Le gouvernement lui-même qualifie ce mouvement de « révolution ».

Ce remaniement vise à augmenter l'efficacité, à réduire les dépenses du secteur public et à accroître la capacité de réagir du gouvernement. Ombudsman Ontario, comme toutes les institutions du secteur public, est touché par l'ampleur phénoménale de ces changements, et la place unique que nous occupons nous autorise à émettre quelques observations préliminaires sur leurs retombées.

Et les retombées ne manquent pas. Tant la vaste fonction publique qui doit relever le défi d'élaborer et de mettre en oeuvre la restructuration, que la population de l'Ontario qui en subit les conséquences, tentent par tous les moyens de comprendre cette transformation et d'y faire face. L'incertitude règne devant les scénarios complexes qui se déroulent sans qu'on en connaisse le dénouement. Des questions

urgentes demeurent sans réponse et les principes de bon gouvernement et de responsabilité dominent le discours public.

Il existe une foule de moyens d'améliorer les résultats ultimes. Mais tous ne sont pas acceptables dans une démocratie. Aucun gouvernement, même élu avec une écrasante majorité, n'est entièrement libre d'agir à sa guise. La Charte canadienne des droits et libertés, la common law et les normes internationales fixent des limites à la liberté d'un gouvernement. Il existe par ailleurs un système de contrepoids qui comprend les tribunaux, les partis de l'opposition, les officiers de l'Assemblée législative, le processus électoral et ce que l'on appelle « le pouvoir du peuple ».

Bien des gens, cependant, n'ont pas accès à ce système et sont désavantagés quand ils doivent résister aux atteintes portées à leurs droits et à leur bien-être. Ce sont les trop pauvres, les pas assez puissants, les trop marginalisés, les trop jeunes, les trop vieux, les trop faibles, ceux et celles qui sont incapables de faire face à la situation ou qui ne sont pas assez qualifiés pour se débrouiller dans un marché du travail extrêmement compétitif et changeant. Ce sont ces gens-là qui risquent le plus d'être laissés pour compte ou peu considérés dans la restructuration accélérée du gouvernement. Les plus vulnérables à l'injustice sont aussi parmi les gens qui risquent le plus de voir le gouvernement jouer un rôle important dans leur vie quotidienne, et les chambardements gouvernementaux les touchent directement.

Pourtant, la restructuration n'a pas à avoir de répercussions négatives sur les personnes déjà



Roberta L. Jamieson

vulnérables, comme si c'était un mal nécessaire. Cette situation n'est pas inhérente à notre régime politique et on aurait tort de prétendre que « c'est dans l'ordre des choses ». Pendant qu'ils explorent les moyens d'améliorer leur situation financière, rien n'empêche les gouvernements de déterminer les droits fondamentaux et de les protéger, d'établir les priorités en fonction des besoins essentiels et de prendre des mesures pour préserver les services et les institutions indispensables au bien-être de notre société. Les services et le respect dus à chacune et à chacun peuvent être maintenus sans que les objectifs financiers et les projections en souffrent pour autant.

Le remaniement concret des programmes et des services est exécuté pour le compte du gouvernement par les fonctionnaires. Les cadres supérieurs de la fonction publique qui orchestrent la planification, tout comme le personnel des points de service qui ont affaire au public, doivent mener à bien les mandats qui leur ont été confiés par le gouvernement. En même temps, ils doivent répondre aux besoins essentiels de gens dont le bien-être général dépend de l'intégrité de leur travail. Les fonctionnaires sont continuellement confrontés aux problèmes du quotidien et aux situations concrètes de la vie de leurs clients et « bénéficiaires ».

Voir **Message** / page 2

Notre vision

Ombudsman Ontario s'efforcera de faire en sorte que la population soit desservie d'une manière juste, équitable et impartiale par les organismes du gouvernement de l'Ontario.

Que signifie notre logo?



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

Vous a-t-on traité injustement?

Avez-vous l'impression que vous n'avez pas été traité avec justice par le gouvernement de l'Ontario ou par l'un de ses bureaux, de ses organismes ou de ses représentants? La décision, la mesure prise ou l'absence de mesure vous touche-t-elle directement en tant que personne ou en tant que groupe? Avez-vous essayé de résoudre le problème d'autres façons, y compris en interjetant appel? Adressez-vous donc à Ombudsman Ontario. Notre service est gratuit, confidentiel et impartial. Vous y avez droit selon la loi et nous vous encourageons à l'utiliser. Ombudsman Ontario est votre dernier recours. Nous examinons tous les faits et, souvent, nous pouvons vous suggérer des moyens d'améliorer votre situation et celle des autres dans l'avenir. Ici, on tâche de s'assurer que le gouvernement demeure juste et raisonnable dans son travail. C'est notre raison d'être!

ÉNONCÉ DE MISSION

En nous efforçant d'atteindre cette vision, nous nous engageons envers les objectifs suivants, afin d'assurer l'impartialité et le service à la population :

- enquêter et résoudre efficacement les plaintes;
- offrir des services pertinents, opportuns, appropriés, impartiaux et accessibles;
- favoriser des normes objectives dans l'administration gouvernementale;
- servir de ressource aux organismes gouvernementaux et à la population, afin d'éviter des plaintes à l'avenir;
- mieux faire connaître notre organisation;
- se comporter de manière éthique et responsable;
- favoriser le travail d'équipe par la consultation et la communication;
- assurer le suivi et l'évaluation de la performance de notre organisme;
- favoriser le développement individuel grâce à une gestion dynamique des ressources humaines.

Ombudsman Ontario s'engage à réaliser l'équité dans les domaines de la prestation de services, de la rémunération et de l'emploi.



protéger le droit de porter plainte
Page 3



Plaintes
Page 6



Exposés de cas
Page 11



Un service équitable
Page 26



La scène internationale
Page 15

Message – Rapport annuel *suite de la page 1*

Ces clients peuvent être un chef de famille monoparentale qui vit de l'aide sociale, un étudiant qui demande un prêt pour s'instruire, un travailleur accidenté qui attend la décision de la Commission des accidents du travail, une personne handicapée qui s'efforce d'obtenir un équipement informatique qui lui permettra peut-être de trouver du travail, ou encore un détenu qui a besoin de soins médicaux. Pour chacun de ces cas et pour les innombrables cas semblables, l'obligation de rendre des comptes est nécessaire afin que nous ayons la certitude qu'on ne tente pas de réaliser des économies aux dépens de ceux et celles qui n'ont pas les moyens de perdre davantage.

Chaque fois que le gouvernement procède à des réformes majeures dans un secteur qui touche la vie des gens, surtout celle de personnes vulnérables ou marginalisées, la planification prend une importance capitale. Les conséquences d'une piètre planification peuvent faire très mal et les leçons qu'on en tire sont toujours émouvantes. Ces dernières années, on a fait appel à mon bureau pour étudier diverses plaintes résultant de la réorganisation des services gouvernementaux, entre autres ceux du registraire général. Mais aucune initiative n'a autant attiré l'attention du public que la « restructuration » du Régime des obligations alimentaires envers la famille (ROAF), qui a eu lieu l'année dernière.

Les plaintes se sont mises à affluer dans les bureaux d'Ombudsman Ontario lorsque les bureaux régionaux du ROAF ont été fermés en août, et elles n'ont pas cessé tout au long de la transition. Le volume était tel que j'ai décidé de procéder à ma propre enquête générale, en plus d'étudier chaque plainte individuellement. L'enquête a porté principalement sur la planification et la prestation des services pendant la période d'implantation d'un nouveau système administratif.

Afin de tirer des leçons de cette expérience, je publie en annexe du présent rapport annuel le rapport intégral sur l'examen de la transition du ROAF. Les

Les conséquences d'une piètre planification peuvent faire très mal et les leçons qu'on en tire sont toujours émouvantes.

aspects humains et les aspects opérationnels y sont présentés sous la forme d'une étude de cas qui mériterait d'être examinée par tout organisme gouvernemental qui procède à une restructuration de ses services au public. En fait, tout organisme public ou privé y trouvera des renseignements instructifs sur la planification de la gestion, sur les relations de travail, les changements organisationnels et le comportement institutionnel. En publiant le rapport intégral, je laisse également savoir aux nombreuses personnes qui ont porté plainte à l'ombudsman que leurs demandes ont donné lieu à une étude approfondie, qui a entraîné d'importantes initiatives de la part du Procureur général et des hauts fonctionnaires du ministère responsables du ROAF.

À mesure qu'il plante son programme de changement, le gouvernement envisage des réformes encore plus radicales dans la prestation des services publics. Des préoccupations qui relèvent tout naturellement du rôle de l'ombudsman m'ont amenée au cours de la dernière année à me faire entendre auprès des ministres, du premier ministre et des membres de l'Assemblée législative afin de les inciter à prendre les mesures nécessaires au regard des questions que j'ai soulevées.

J'ai écrit au premier ministre pour lui exprimer mes inquiétudes à l'égard du maintien de mécanismes efficaces et indépendants de traitement des plaintes dans le cadre de certaines initiatives du gouvernement, dont la privatisation envisagée de divers services, l'absence d'un mécanisme indépendant d'étude des plaintes dans les municipalités de l'Ontario, la tendance vers l'autoréglementation de nombreux secteurs sans que soit prévu de mécanisme indépendant d'examen des plaintes non résolues et, enfin, l'élimination de tout examen civil des plaintes portées contre les forces policières, comme le prévoit le projet de loi 105.

Toute personne qui croit n'avoir pas été traitée équitablement par les services publics a le droit de porter plainte auprès d'un organisme indépendant dûment autorisé à étudier ses revendications. Ce droit est devenu une caractéristique fondamentale de notre démocratie. Si les faits sont prouvés, on s'attend à ce que des recommandations soient faites et à ce que des mesures correctrices soient prises en conséquence. Ce droit démocratique s'applique, que le service soit fourni par le gouvernement ou qu'il soit fourni en son nom par le secteur privé.

Lorsqu'un service est offert avec l'argent des contribuables et qu'il utilise des ressources publiques, qu'il est doté d'une structure de réglementation et qu'il touche des éléments primordiaux de la politique publique comme la santé, la sécurité, la protection des consommateurs ou l'environnement, et lorsque des gens aussi vulnérables que des personnes en détention ou en attente de soins sont en cause, le droit à un examen indépendant des plaintes doit être préservé, peu importe que la prestation de service relève d'un organisme gouvernemental ou d'un organisme du secteur privé.

Mon confrère Harley Johnson, ancien ombudsman de l'Alberta, exprimait les mêmes inquiétudes dans son rapport de 1995. « Peu importe que le service soit offert par un ministère responsable, par une agence, une commission, un tribunal ou un entrepreneur privé, disait-il. S'il n'existe pas de mécanisme de surveillance ou de mécanisme d'appel approprié concernant les plaintes relatives aux services offerts à l'extérieur du gouvernement, le concept de responsabilité est pour le moins affaibli, sinon tout à fait inexistant. »

Les mêmes préoccupations ont aussi été exprimées par le Commissaire à l'information du gouvernement fédéral, John Grace, dans son rapport annuel



de 1995. Il affirmait qu'aucune société « ne peut être véritablement démocratique si ses citoyens doivent se contenter de l'information que leur fournissent leurs gouvernements. (...) l'aliénation et le cynisme sont dangereusement près de la surface du corps politique. » Et en parlant de l'accès à l'information, M. Grace ajoutait : « ... plus les restrictions à l'accès sont grandes, plus les sentiments d'impuissance et d'aliénation seront élevés et dangereux. » Je suis d'avis qu'il en va exactement de même pour ce qui est de l'accès à la résolution des plaintes par l'intermédiaire d'un mécanisme d'étude indépendant.

Dans mes communications avec le gouvernement de l'Ontario, j'ai souvent réclamé l'adoption d'une méthode coordonnée afin de préserver le droit de recours des citoyens, en cas de mauvaise administration ou d'injustice, et ce, grâce à l'examen indépendant des plaintes. Il existe de toute évidence un besoin à l'égard de l'élaboration d'une politique générale qui constituerait un mandat pour tous les organismes gouvernementaux.

Cette politique serait assortie des lignes directrices suivantes : les organismes gouvernementaux auraient l'obligation de faire connaître leur mécanisme de traitement des plaintes et d'appel, de prendre les moyens de retrouver toutes les personnes touchées par la mauvaise administration des services et de leur offrir réparation de façon adéquate, d'instaurer des systèmes visant à prévenir toute mauvaise administration subséquente, d'appliquer des normes cohérentes concernant les conditions de réparation, d'offrir dans certains cas exceptionnels une compensation financière pour l'inquiétude, la souffrance et autres dommages et, enfin, les clients devraient être prévenus que s'ils n'obtiennent pas satisfaction après avoir épuisé tous les recours internes, ils peuvent faire appel à l'ombudsman, qui procédera à une étude indépendante de leur cas.

Le gouvernement devrait établir comme politique d'inciter ses fonctionnaires à voir dans une plainte une occasion d'améliorer les services plutôt qu'une attaque personnelle ou matière à blâme. Même lorsqu'une plainte ne semble pas fondée, elle offre une occasion d'expliquer les politiques et les processus qui permettent d'offrir des services de la plus haute qualité. J'incite le gouvernement à inclure dans cette politique l'assurance qu'il appuie le droit des citoyens à l'examen de leurs plaintes par un organisme indépendant.

Au Royaume-Uni, le bureau des services publics du gouvernement britannique distribue régulièrement à ses fonctionnaires des cas étudiés par l'ombudsman, accompagnés de notes attirant leur attention sur les leçons d'application générale qu'on peut en tirer. Le même service publie également une brochure à l'intention des fonctionnaires dans laquelle on explique le travail de l'ombudsman

Les urgents besoins financiers d'un grand nombre de nos clients sont inévitables. Nous entendons de plus en plus souvent : « Il n'y a pas d'endroit où s'adresser ».

et son fonctionnement, on encourage la collaboration et on fait la promotion de normes visant à aider les fonctionnaires à éviter les gestes ou actions susceptibles d'entraîner des plaintes. Je serais ravie de collaborer avec le gouvernement à la rédaction d'une publication de même nature.

Au cours de l'année écoulée, Ombudsman Ontario a connu de nombreux changements, tant dans la prestation des services que dans la nature et le volume des plaintes qui nous sont adressées par le public. Une réduction de 20 % des fonds alloués à Ombudsman Ontario par l'Assemblée législative a entraîné une réduction proportionnelle du personnel, malgré l'augmentation du nombre de plaintes visant les organismes du gouvernement provincial.

Nombre de gens qui autrefois demandaient de l'aide auprès d'organismes de défense des droits et d'organismes de services sociaux se sont tournés vers l'ombudsman depuis que ces organismes ont subi des compressions budgétaires ou ont complètement disparu. À cause du stress continu occasionné par un contexte économique où règnent la pauvreté et le chômage, les urgents besoins financiers d'un grand nombre de nos clients sont inévitables. Le resserrement des critères d'admissibilité et la réduction générale des programmes et des organismes font que nous entendons de plus en plus souvent : « Il n'y a pas d'endroit où s'adresser ».

L'ombudsman demande au premier ministre Harris de protéger le droit de porter plainte

À titre d'ombudsman de l'Ontario, Roberta Jamieson se prononce de temps à autre sur des question d'intérêt public.

En février dernier, M^{me} Jamieson a tenu une conférence de presse où elle a rendu publique une lettre au premier ministre Harris demandant au gouvernement de protéger le droit de porter plainte lorsque des services publics font l'objet d'une restructuration.

Au cours des mois précédant cette lettre, M^{me} Jamieson a eu des rencontres et échangé de la correspondance avec plusieurs ministres en vue de faire clarifier les intentions du gouvernement quant au maintien de la procédure relative aux plaintes. Elle avait abordé la question des effets de la restructuration sur la procédure de traitement des plaintes dans le *Rapport annuel* de l'année dernière, où elle commentait les plans de privatisation du gouvernement et laissait entendre que la reddition de comptes et le traitement des plaintes devaient faire partie intégrante de tout nouveau plan.

À la suite de ses discussions avec les ministres, M^{me} Jamieson a écrit au premier ministre pour

demander une « approche globale visant à protéger le droit du public de porter plainte ». Dans sa lettre, M^{me} Jamieson mentionnait cinq secteurs qui suscitent des préoccupations. Certaines de ces initiatives peuvent pour l'ombudsman se solder par la perte de sa juridiction en tant qu'administration indépendante dotée de pouvoirs d'enquête; par ailleurs, d'autres ne garantissent aucunement qu'une bonne procédure de traitement des plaintes sera en place. Les initiatives en question sont les suivantes :

- l'annonce de plans de privatisation touchant les organismes, commissions et conseils gouvernementaux, ainsi que d'autres services directs, et faisant appel à modes de « prestation de rechange des services »
- la fusion de municipalités telle que proposée par le projet de loi 103, ainsi que le transfert de programmes et services à un palier de gouvernement où le droit de porter plainte n'est pas vraiment établi

- la mise en oeuvre du projet de loi 54, qui prévoit l'autoréglementation de certains secteurs (immeuble, tourisme, cimetières et concessionnaires d'automobiles) ainsi que la privatisation de l'application de la réglementation sur la sécurité des ascenseurs, des manèges, etc., mais qui ne renferme aucune disposition relativement à un examen indépendant des plaintes non résolues
- l'annonce de l'établissement d'établissements correctionnels gérés par le secteur privé, où la responsabilité de l'État d'assurer la garde des détenus est transférée à des entreprises privées
- l'élimination des enquêtes civiles indépendantes pour les plaintes contre la police, conformément au projet de loi 105.

Au dire de M^{me} Jamieson, toutes ces questions sont reliées par un fil conducteur, à savoir le principe fondamental de l'exercice de l'autorité et de la responsabilité : « Le droit d'une personne qui estime avoir été traitée injustement par un organisme public de demander réparation est devenu l'un des principes fondamentaux de notre démocratie. Alors que votre gouvernement adopte un train d'initiatives visant à restructurer la prestation des services gouvernementaux, il faut faire montre de vigilance pour éviter que le droit de porter plainte soit omis, voire annihilé, dans l'exercice. »

L'ombudsman sur Internet

Ombudsman Ontario est accessible par Internet! À l'occasion de la publication du présent *Rapport annuel*, nous inaugurons notre site Web qui renferme ce rapport, divers autres documents et de l'information en français et en anglais. Afin de préserver la confidentialité du processus de traitement des plaintes, nous encourageons les visiteurs de notre site à fournir une adresse postale de retour et un numéro de téléphone s'ils désirent présenter une plainte à l'ombudsman. Les autres visiteurs peuvent naviguer à leur gré et fournir une rétroaction sur notre activité ou sur notre site. Notre site Web se veut un moyen d'améliorer l'accessibilité à l'ombudsman. Il ne remplacera pas et ne modifiera pas nos autres méthodes de travail. Nous espérons qu'il se révélera un bon complément aux nombreux autres types de communications entre l'ombudsman et la population de l'Ontario.

L'adresse de notre site Web est www.ombudsman.on.ca.

Message – Rapport annuel *suite de la page 2*

L'un de nos services consiste à diriger les gens vers une source d'aide lorsqu'une plainte ne relève pas de la compétence de l'ombudsman. Face à des services publics qui ne cessent de changer et de rétrécir, cette tâche devient de plus en plus difficile. Nous constatons en outre qu'un plus grand nombre de clients acceptent mal que nous ne puissions pas prendre la défense de leurs intérêts, ou que l'ombudsman n'ait pas le pouvoir de modifier un résultat qui ne leur donne pas satisfaction. Notre personnel passe plus de temps à dégager l'objet précis des plaintes dans la confusion qui se manifeste à l'égard des changements apportés aux services gouvernementaux. Et de nombreux clients se présentent à nos bureaux dans le but de reprendre espoir, ou pour se soulager du poids de leurs angoisses.

Dans nos rapports avec les représentants du gouvernement au cours de la période de rationalisation, nous nous sommes plus souvent heurtés à la difficulté de trouver le fonctionnaire compétent capable de prendre en main les différentes étapes du traitement des plaintes, ou d'en trouver un qui accepte la responsabilité de recevoir la plainte. D'autres sont coincés par les engagements qu'ils ont pris. Souvent, les fonctionnaires font état de leur propre frustration de ne pas pouvoir offrir un service de qualité ou de ne pas pouvoir répondre aux besoins de leurs clients à cause de la diminution des ressources. Il ne faut pas s'étonner que des fonctionnaires dont le moral est miné par l'incertitude face à leur propre avenir ne puissent s'intéresser convenablement aux problèmes des autres.

Chaque fois qu'il y a réduction des effectifs et des ressources, qui s'accompagne d'autres changements organisationnels et de nouvelles méthodes de travail, il va de soi que les fonctionnaires en subiront le stress. Si les tensions qui en découlent perturbent la prestation des services et amènent les gens à se plaindre que les fonctionnaires ne les écoutent pas ou ne répondent pas convenablement à leurs demandes, un cycle de stress s'installe, qui peut devenir un cercle destructeur pour toutes les personnes en cause. Si on réduit le personnel en vue d'atteindre une plus grande efficacité et qu'il en résulte de nouveaux

problèmes administratifs coûteux, il vaudrait peut-être mieux retourner à ses devoirs et réviser la notion d'efficacité.

Entre-temps, Ombudsman Ontario subit les retombées de ces réductions. Mon engagement à l'égard des fonctionnaires, de l'Assemblée législative et de la population est de continuer à offrir divers services pour aider les gens à s'adapter au changement. Nous allons continuer de conseiller les personnes qui ont besoin de soutien pour surmonter le désespoir, nous allons continuer d'être respectueux à l'égard des fonctionnaires qui doivent subir le bouleversement occasionné par les changements, et nous allons continuer de parler haut et fort lorsque des initiatives du gouvernement auront pour effet de nous empêcher d'observer les principes et les exigences qui nous sont dictés par la *Loi sur l'ombudsman*.

En terminant, j'aimerais souligner les efforts remarquables, au cours de l'année écoulée, des membres de l'équipe parfois surchargée d'Ombudsman Ontario. Ils me permettent d'en apprendre toujours davantage sur les principes élémentaires du travail acharné, de la créativité, de la détermination et de la prestation de services publics attentionnés. Après une année de changements pénibles au sein de notre organisation, j'aimerais leur transmettre mes remerciements pour leur professionnalisme et leur souplesse.

Et au nom du personnel d'Ombudsman Ontario, j'aimerais remercier pour leur contribution à la société ontarienne les milliers de gens qui se présentent à nos bureaux pour porter plainte. C'est à travers la résolution de ces plaintes que la qualité de l'administration gouvernementale est scrutée de près, qu'elle est maintenue et, nous l'espérons, améliorée. Dans le cadre de nos fonctions, au bureau d'Ombudsman Ontario, nous avons le privilège d'assister quotidiennement à l'exercice du « pouvoir du peuple ».

Roberta Jamieson

Roberta L. Jamieson
Ombudsman

Comité permanent de l’ombudsman

L’un des modes de reddition de comptes de l’ombudsman à la population ontarienne consiste à faire rapport régulièrement à l’Assemblée législative. En tant qu’officier de l’Assemblée législative, M^{me} Jamieson est indépendante à la fois du gouvernement et du processus politique et présente ses rapports au président de l’Assemblée législative pour dépôt devant celle-ci.

L’ombudsman signale à l’Assemblée législative les cas où un organisme gouvernemental ne met pas en oeuvre ses recommandations. L’Assemblée législative examine tous les rapports de cas et le Rapport annuel de l’ombudsman par l’entremise du Comité permanent de l’ombudsman, organe de l’Assemblée législative composé de représentants de tous les partis. Ce comité, qui est formé majoritairement de membres du gouvernement, examine de temps à autre d’autres questions concernant l’ombudsman, comme ce fut le cas lors des audiences publiques de février et mars derniers.

Durant ces audiences, le comité s’est penché sur un rapport qui a été publié en 1993 par un comité

précédent et qui renfermait 44 recommandations, dont plusieurs ont été révisées par le nouveau comité en 1996. L’ombudsman, M^{me} Roberta Jamieson, qui a comparu comme premier témoin, a présenté une réponse détaillée pour chacune des recommandations. Neuf autres personnes ou organismes ont fait un exposé au comité et huit mémoires ont été reçus (voir les extraits de ces mémoires).

M^{me} Jamieson a déclaré aux membres du comité qu’elle était très contrariée du fait que de nombreuses recommandations représentaient une « atteinte directe » à l’indépendance et à l’intégrité d’Ombudsman Ontario en tant qu’institution mandatée pour protéger le droit du public à l’équité dans l’administration des services gouvernementaux. Un bon nombre des recommandations auraient pour effet de modifier considérablement la relation actuelle d’indépendance face à l’Assemblée législative et de remplacer celle-ci par un régime qui ferait du comité permanent un conseil d’administration et de l’ombudsman un employé de ce conseil.

Selon elle, on ne peut s’attendre à ce que la

population ait confiance en l’ombudsman si l’on élimine cette relation d’indépendance. « Vu la composition actuelle du comité permanent, qui se compose majoritairement de membres du gouvernement, on ouvrirait la porte à un contrôle gouvernemental direct sur les enquêtes, les finances et opérations générales de l’ombudsman. Dans un tel contexte, la population n’aurait pas confiance à juste titre dans cette institution. »

L’ombudsman a toutefois indiqué que certaines des recommandations du rapport étaient bonnes et avaient été mises en oeuvre depuis la parution du document à l’origine. Elle a aussi insisté sur sa détermination à travailler de concert avec le Comité permanent pour améliorer les rapports entre son bureau et l’Assemblée législative. Elle a affirmé que la loi actuelle, qui a été adoptée il y a 21 ans, assure un juste équilibre entre la responsabilité et l’indépendance. « Néanmoins, les rapports entre le Comité permanent et l’ombudsman ont évolué et sont devenus avec le temps plus ou moins tendus. Chacun de mes trois prédécesseurs a eu à un moment ou à un autre à composer avec certaines divergences de vues quant au rôle de l’Assemblée législative et à celui de l’ombudsman et a constamment tenté de concilier responsabilité et indépendance. »

À propos de l’importance d’en arriver à des rapports harmonieux de façon à bien servir le public, M^{me} Jamieson a déclaré : « J’espère que nous pouvons d’emblée nous entendre sur l’objectif commun de renforcer non seulement nos relations, mais aussi sur les principes fondamentaux et le rôle de l’ombudsman en tant qu’institution indépendante. Si nous réussissons ensemble à atteindre cet objectif, il en résultera au bout du compte des avantages durables pour la population ontarienne. » Il est possible de prendre connaissance de l’allocution de M^{me} Jamieson et de ses réponses aux 44 recommandations en consultant notre site Web dont l’adresse est www.ombudsman.on.ca.

Les extraits suivants sont tirés des mémoires qui ont été présentés au Comité permanent de l’ombudsman de l’Assemblée législative à l’occasion des audiences publiques sur le rapport de 1993.

Lettre collective signée par huit bureaux provinciaux de l’Ombudsman du Canada

Si nous appuyons le principe de la responsabilité, nous éprouvons tous en revanche beaucoup d’inquiétude à propos des recommandations qui pourraient limiter l’indépendance du bureau de l’ombudsman. Nous nous inquiétons en particulier du rôle que l’on se propose de faire jouer au comité en ce qui concerne le budget, les prévisions budgétaires, la surveillance et l’examen, l’élaboration de règles applicables aux enquêtes systémiques et à celles portant sur les plaintes contre les tribunaux administratifs. Il ne faut pas que le comité dirige le bureau de l’ombudsman ou soit perçu comme le faisant.

Nous demandons instamment au comité d’étudier sérieusement les retombées qu’auraient ces recommandations sur l’indépendance de l’ombudsman. En fait, nous mettons en garde le comité de ne pas limiter l’indépendance de l’ombudsman, laquelle est essentielle au maintien de sa crédibilité et de son efficacité.

Lettre de Marten Oosting, président de l’Institut international de l’Ombudsman

Le Sixième Congrès international de l’IIO, auquel assistaient des délégués de 86 pays, a réitéré les principales caractéristiques des services d’ombudsman :

- Indépendance
- Souplesse
- Accessibilité
- Crédibilité

Je joins à ce pli une copie de la Déclaration finale. Vous remarquerez en particulier que d’après les délégués, il est inacceptable que, dans certains pays, l’indépendance de l’ombudsman soit remise en question.

Depuis quelques années, le concept d’ombudsman a connu dans le monde entier un essor tout à fait remarquable. Il est également intéressant que dans beaucoup de pays en voie de démocratisation, les services d’ombudsman soient l’un des piliers de soutien que l’on cherche fréquemment à mettre en place. Dans la mesure où ils sont disposés à favoriser la transparence, ces pays ont reconnu que les gouvernements doivent être prêts à rendre compte au public de leurs mesures administratives. On accepte de plus en plus comme une preuve de cette volonté la création de services d’ombudsman qui détiennent le pouvoir d’enquêter sur des plaintes portées par des particuliers contre le gouvernement pour injustice présumée.

De nombreux gouvernements ont pris d’importantes mesures pour consolider l’indépendance du bureau de l’ombudsman et la protéger contre le système politique du pays ou de l’État en question, ainsi que contre les

organismes sur lesquels on lui demande de faire enquête. Parmi ces mesures, citons la reconnaissance dans les constitutions de l’indépendance de l’ombudsman, la mise sur pied d’une méthode apolitique et indépendante d’attribution des ressources et l’habilitation de l’ombudsman à enquêter, à donner publiquement son avis et à faire rapport à sa seule discrétion sur des questions qui, selon lui, l’exigent.

Ironiquement, les ombudsmans de certains pays, tels que le Canada et l’Australie, où des services d’ombudsman existent depuis plus de deux décennies, ont exprimé certaines inquiétudes, en particulier à propos des propositions en cours d’étude. Si ces dernières étaient mises en oeuvre, elles saperaient cette indépendance dont la communauté internationale des ombudsmans a réaffirmé l’importance.

Je soulève ces questions en raison des propositions que votre comité permanent est en train d’examiner, ce qui pourrait laisser à penser que les activités de l’ombudsman sont dirigées par un comité de l’Assemblée législative, où les membres du gouvernement occupent la majorité des sièges. Je vous demanderais d’aider le comité à consulter des spécialistes de notre domaine et d’étudier les importantes recherches qui sont publiées sur la scène internationale à cet égard.

La United States Ombudsman Association

La United States Ombudsman Association représente les ombudsmans du secteur public aux États-Unis. Depuis sa création, l’organisme s’attache à établir des bureaux de l’ombudsman reposant sur des assises adéquates en ce qui concerne les pouvoirs statutaires et l’indépendance. Ce faisant, nous avons souvent considéré nos voisins du Canada comme des modèles en la matière. S’il existe des différences entre les provinces, il n’y a pas en revanche un seul bureau provincial qui ne satisfasse pas aux normes les plus élevées du concept d’ombudsman.

D’après la USOA, l’indépendance de l’ombudsman doit être garantie de façon que la neutralité et la crédibilité du bureau ne soit pas remise en question dans la conscience publique... cette indépendance se trouve accrue par le mode d’attribution des ressources et le processus budgétaire, lesquels ne doivent ni faire l’objet d’une influence politique ni être sous le contrôle de l’exécutif. Un ombudsman du gouvernement, à son tour, fait rapport à l’assemblée législative des activités en présentant des rapports annuels ou des rapports sur des cas spéciaux, le cas échéant. Nous tous à l’USOA intervenons surtout aujourd’hui pour que soit sauvegardé cet équilibre des responsabilités à la fois précaire et solide que les lois de la province de l’Ontario assurent pour l’ombudsman.

Commissaire aux plaintes du public?

Lors de sa comparution devant le Comité permanent de l’ombudsman dans le cadre des audiences sur le rapport de 1993, Roberta Jamieson a soulevé la préoccupation exprimée par beaucoup de gens, à savoir que le titre d’ombudsman ne convient pas : « Chaque fois qu’on me présente ou que je participe à une activité publique, on fait allusion au titre de ma fonction et à son caractère sexiste. »

M^{me} Jamieson a fait connaître publiquement sa préférence à cet égard, soit « commissaire aux plaintes du public », appellation déjà utilisée dans d’autres pays. Le mot « ombudsman » est d’origine suédoise et signifie « représentant du peuple ». Beaucoup de gens ont de la difficulté à prononcer le mot, ce qui constitue un autre argument en faveur de l’adoption d’une nouvelle appellation pour rendre la même idée – représentant du peuple!

notre mission en bref



Ne pas être soumis à l'autorité ou à la surveillance d'autrui; autorégulation; conduite non assujettie aux opinions ou aux directives d'autrui; être libre d'agir sans être influencé par d'autres.



Ombudsman Ontario à l'heure de la transformation et des réductions d'effectifs

Pendant un certain nombre d'années, Ombudsman Ontario a géré un budget de l'ordre de neuf millions de dollars et un effectif de 129 personnes. L'organisme, qui sert quelque 30 000 clients par an, s'est doté de programmes d'éducation du public, a mis en oeuvre des programmes de formation et de perfectionnement du personnel, a fait l'acquisition de nouveaux systèmes informatiques, a rénové ses locaux en vue de les rendre plus accessibles et a assuré une plus grande présence dans l'ensemble de la province, notamment dans les collectivités éloignées.

Dans le *Rapport annuel* de l'année dernière, nous avons indiqué que des mesures avaient été prises au cours de l'année écoulée afin de procéder à une réorganisation dans le contexte des restrictions budgétaires et des attentes accrues du public sur le plan des services. Notre but était de créer une organisation souple qui soit orientée vers le changement et qui nous permette de faire face en toute confiance à divers défis, notamment répondre aux préoccupations des employés et favoriser davantage un milieu de travail anti-raciste et équitable à la faveur de bonnes relations de travail. Par suite des pressions financières et des disparités pour différents groupes en Ontario en termes d'accès et de possibilités, nous avons pris des décisions stratégiques relativement à l'utilisation de nos ressources

et à la nécessité de mettre l'accent sur des solutions systémiques, et ce à l'échelle de l'ensemble du système.

En avril 1996, la Commission de régie interne de l'Assemblée législative a réduit notre budget de 20 %, ce qui a entraîné 27 avis de licenciement, tant dans le groupe de direction que dans l'unité de négociation. La plupart de ces licenciements sont survenus dans les services de première ligne, notamment la Réception des plaintes, l'Éducation du public et les Enquêtes. La perte du quart de nos effectifs a eu des effets immédiats et énormes. Les dispositions de la convention collective ont permis à des employés de supplanter certains collègues ayant moins d'ancienneté. Cette réaffectation des ressources, de même que le traumatisme causé par les licenciements, ont joué sur le moral et nui à la capacité de production de l'organisation. La réduction des ressources consacrées à notre programme d'éducation du public est le facteur qui a influé le plus directement sur notre capacité d'assurer la prestation des services, situation qui a résulté des efforts concertés et de l'accent que nous avons mis sur le traitement des plaintes comme activité prioritaire.

En dépit des effets de la compression des effectifs, le personnel a continué de fournir sa pleine mesure et est demeuré tout aussi déterminé à fournir un service équitable. Tout au cours de l'année, les enquêteurs se

sont vu offrir de la formation afin de s'assurer que leurs connaissances étaient à jour dans tous les domaines. Le besoin de formation découlait d'un programme de restructuration qui avait entraîné la mutation d'enquêteurs spécialisés de différentes équipes à une équipe de généralistes. Par ailleurs, le personnel a eu à composer avec les énormes changements apportés aux programmes, politiques et pratiques du gouvernement. Depuis peu, l'équipe de direction procède à une réévaluation de nos procédés et systèmes administratifs en vue de compléter la restructuration de l'organisation qui a été entreprise en février 1996 et qui avait été mise en veilleuse durant la période de réduction des effectifs. Cette évaluation vise à modifier nos façons de faire afin d'accroître la souplesse et l'efficacité du processus de traitement des plaintes.

En octobre 1996, nous avons réuni le personnel à l'occasion d'une conférence visant un certain nombre d'objectifs de formation, notamment la constitution d'un esprit de corps. Nous sommes à mettre en place un cadre de gestion par imputabilité pour aider à la planification et assurer la reddition de comptes, au niveau tant organisationnel qu'individuel. Les buts sont d'améliorer l'esprit d'équipe et de favoriser une relation d'encadrement entre gestionnaires et employés. Le cadre est conçu de façon à permettre une souplesse et une imputabilité

individuelle entre l'employé et le gestionnaire.

De plus, nous avons installé un réseau à grande distance dans tous nos bureaux de sorte que nos systèmes informatiques sont maintenant pleinement compatibles et que tous nos employés peuvent recevoir et échanger simultanément des renseignements. Nous tentons également de libérer nos locaux de Toronto, ou à tout le moins de réduire notre espace de bureau pour loger notre personnel réduit et ainsi réaliser des économies. Nous continuons d'essayer de faire des économies dans tous nos secteurs d'activité. À cette fin, nous revoyons actuellement nos méthodes administratives et réévaluons nos modes de prestation en vue de réaliser d'autres économies.

Nous avons maintenu nos rapports avec le Centre canadien pour les victimes de torture. Ce dernier place des réfugiés comme bénévoles d'Ombudsman Ontario afin de leur fournir une expérience de travail dans le contexte canadien. Nous avons accueilli des volontaires du Guatemala, de l'Iran et de l'Iraq. Au moment de mettre le présent *Rapport annuel* sous presse, Ombudsman Ontario amorce des négociations avec le Syndicat international des employés professionnels et de bureau en vue du renouvellement de la convention collective.

L'ombudsman qualifie le projet de loi 105 de mesure rétrograde

À titre d'ombudsman, Roberta Jamieson surveille l'activité gouvernementale sous plusieurs angles, examinant notamment les mesures législatives proposées qui sont susceptibles d'influer sur le champ de compétence de son bureau tel que circonscrit dans la *Loi sur l'ombudsman*.

En mars 1997, M^{me} Jamieson a présenté un mémoire au Comité de la justice de l'Assemblée législative dans le cadre des audiences publiques sur le projet de loi 105. Ce projet de loi propose, entre autres, d'éliminer la possibilité que les plaintes contre la police fassent l'objet d'enquêtes civiles indépendantes.

M^{me} Jamieson a déclaré devant le comité que l'exclusion de l'ombudsman aux termes des dispositions touchant les plaintes du public que prévoit actuellement la *Loi sur les services de police* est acceptable en raison du pouvoir de la Commission des plaintes contre la police de mener des enquêtes indépendantes. Elle a fait remarquer que cette procédure d'examen des plaintes avait été établie pour que le public ait confiance dans la police, mais a averti que cette confiance s'effriterait si le système était modifié de façon que seule la police ait le pouvoir de faire enquête sur les plaintes dont elle est l'objet.

« La majorité des gens vous diront que même s'il n'est pas parfait, le système actuel n'en comporte pas moins les bons éléments. Si nous optons pour un processus qui ne comprend pas un palier de dernier recours impartial jouissant de pouvoirs d'enquête indépendants, il n'y a aucune raison pour que la population ait confiance dans les résultats des enquêtes. Dans de telles circonstances, il serait difficile pour la police d'être à l'abri de tout soupçon lorsque ses actes font l'objet d'enquêtes et sont reconnus comme légitimes. »

M^{me} Jamieson a exprimé la crainte que le projet de loi 105, sous sa forme actuelle, « constitue une mesure rétrograde qu'on ne saurait appuyer si nous voulons préserver les normes de responsabilité fondamentales grâce à des mécanismes dans lesquels la population ontarienne peut avoir confiance. »

« Nous donnons à la police beaucoup de pouvoirs. Nous n'avons pas le choix si nous voulons qu'elle puisse faire son travail. Cependant, il reste que des erreurs et des abus de pouvoir sont possibles et c'est pourquoi l'appareil policier doit être comptable de ses actes. C'est là un élément fondamental de notre démocratie. »

M^{me} Jamieson a prédit que si le projet de loi 105 est adopté tel quel, la population perdra confiance dans l'appareil policier. « Sans l'appui du public, l'appareil policier s'effondrera et il faudra remédier à la situation. Je prie le comité de s'efforcer de viser juste du premier coup. »

L'ombudsman et la scène municipale

En Février dernier, l'ombudsman a publié un document sur la nécessité de mettre en place des services d'ombudsman dans les municipalités de l'Ontario. Intitulé *Municipal Ombudsman and the Right of Complaint: An Overview* (L'ombudsman municipal et le droit de porter plainte : aperçu), ce document d'information a été transmis au ministère des Affaires municipales pour examen durant de débat sur la fusion des municipalités du grand Toronto. À ce moment-là, l'ombudsman a exprimé publiquement ses préoccupations relativement à l'absence de mécanismes efficaces de règlement des plaintes à l'échelon municipal, dans le contexte du projet de transfert de responsabilités en matière de programmes et de services entre la province et les municipalités.

L'exposé traite des divers d'ombudsman municipaux au Canada et dans le monde et passe en revue les différents modèles qui ont été établis pour assurer des mécanismes de règlement des plaintes à ce palier de gouvernement. On peut se procurer le document en communiquant avec le bureau de l'ombudsman ou en consultant notre site Web, dont l'adresse est www.ombudsman.on.ca.



Les plaintes : quelques données récapitulatives

En 1996-1997, Ombudsman Ontario a traité 29 012 demandes de renseignements et plaintes, soit une légère augmentation par rapport à l'année précédente. Environ 15 000 de ces dossiers avaient trait à des plaintes qui n'ont pas exigé d'enquête formelle. Parfois, les plaintes portent sur des questions ne relevant pas du champ de compétence de l'ombudsman, auquel cas elle peuvent être réacheminées. Ombudsman Ontario en profite alors pour éduquer le public et informer les intéressés quant aux recours possibles. La grande majorité de ces plaintes et demandes de renseignements sont traitées par Ombudsman Ontario dans un délai de 24 heures. Cette façon d'agir aide le client tout en donnant à l'organisme gouvernemental l'occasion de répondre à la plainte ou de corriger la situation.

Dans les cas où l'ombudsman a le pouvoir de faire enquête, le personnel s'efforce de résoudre le litige de façon informelle. Le personnel réachemine des plaintes, fait des demandes de renseignements au nom du client et, souvent, aide à trouver une solution. Ces initiatives sont particulièrement utiles lorsque la plainte est contre un organisme provincial et que tous les recours directs ont été épuisés. En intervenant à ce stade, il est souvent possible d'éviter le dépôt de plaintes. Il faut en moyenne 7,2 jours pour fournir l'aide nécessaire à un client dans un tel cas.

Le personnel d'Ombudsman Ontario ne ménage aucun effort en vue de résoudre les plaintes, notamment durant la procédure d'enquête formelle. Lorsque la plainte peut être résolue de façon satisfaisante, toutes les parties y trouvent leur compte et les ressources peuvent être canalisées vers les dossiers exigeant des enquêtes formelles plus poussées.

L'examen des tableaux statistiques révèle un accroissement de 20 % des plaintes orales contre les ministères provinciaux autres que le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels. Cette hausse est attribuable dans une large mesure à l'augmentation de 55 % par rapport à l'année précédente du nombre de plaintes concernant le Régime des obligations alimentaires envers la famille – 633 plaintes de plus. Deux changements sont dignes de mention quant aux résultats des plaintes provinciales : d'abord, le pourcentage des plaintes pour lesquelles une solution a été facilitée, un réacheminement a été effectué ou une demande de renseignements a été faite est passé de 62 à 73 % , ce qui montre bien la détermination d'Ombudsman Ontario à trouver des solutions ou à fournir de l'aide aux clients; ensuite, le pourcentage des plaintes concernant le gouvernement provincial pour lesquelles l'enquête a été « arrêtée » par l'ombudsman a fléchi au cours de l'année écoulée, passant de 16,1 à 9,8 %.

Plaintes et demandes de renseignements résolues en 1996-1997									
	Plaintes et demandes de renseignements orales			Plaintes et demandes de renseignements écrites			Total		
	1996-97	1995-96	1994-95	1996-97	1995-96	1994-95	1996-97	1995-96	1994-95
Prov.	7 824	8 024	7 793	8 771	8 505	8 924	16 595	16 529	16 717
Mun.	1 923	1 825	2 343	354	452	603	2 277	2 277	2 946
Féd.	1 668	1 603	1 875	200	252	273	1 868	1 855	2 148
Privé	6 774	6 714	7 387	601	553	784	7 375	7 267	8 171
Tribun.	512	445	673	94	88	113	606	533	786
Autres	245	399	628	46	40	45	291	439	673
Total Non prov.	11 122	10 986	12 906	1 295	1 385	1 818	12 417	12 371	14 724
Totaux	18 945	19 010	20 699	10 066	9 890	10 742	29 012	28 900	31 441

L'arriéré à Ombudsman Ontario

Répondre en temps opportun aux demandes de renseignements et aux plaintes constitue l'un des aspects essentiels de l'exécution du mandat de l'ombudsman. La capacité de remplir ce mandat dépend des ressources dont dispose l'ombudsman. En avril 1996, la Commission de régie interne de l'Assemblée législative a réduit de 20 % les budgets d'Ombudsman Ontario, entraînant ainsi le licenciement d'un nombre proportionnel d'employés. Cette mesure, qui a forcément réduit notre capacité de répondre aux plaintes, a également eu pour effet de créer un arriéré.

Alors que les demandes de renseignements et les plaintes ont légèrement augmenté au cours de l'année financière, nous disposons de moins d'employés pour faire le travail. Le nombre de cas dont doit s'occuper chaque employé ayant de ce fait augmenté, il faut dorénavant plus de temps pour effectuer le travail nécessaire en vue d'aider les plaignants. Comme les réductions se sont échelonnées sur une certaine période au cours de l'année financière, ce n'est que vers la fin de celle-ci que les effets de cette situation se sont vraiment fait sentir. Face à ces changements, nous avons adopté un certain nombre

de mesures visant à réaliser des économies dans le processus de traitement des plaintes. Ces initiatives visent à gérer la durée du processus en vue de réduire au minimum le délai de réaction.

Nous nous attaquons au défi que pose l'arriéré en procédant à d'autres changements organisationnels. Ainsi, Ombudsman Ontario met actuellement en place une procédure visant à classer les plaintes selon un ordre de priorité déterminé en fonction d'un ensemble de critères, afin de s'assurer qu'elles sont traitées par les employés ayant une charge de travail optimale. Grâce à la gestion de l'arriéré, on pourra traiter efficacement tous les autres cas. Les clients seront tenus informés régulièrement du stade où en est l'examen de leur plainte et des raisons expliquant cet état de choses; de plus, nous leur indiquerons si leur cas fait partie de l'arriéré ou s'il a été confié à un employé qui s'en occupe activement. Les dossiers actifs de plainte et de demande de renseignements comporteront des délais précis. Ainsi, tous les employés auront une charge de travail raisonnable, les attentes à leur égard seront claires et les clients seront informés du délai prévu pour résoudre leur plainte.

notre mission en bref

plainte

Expression d'un grief; expression de mécontentement; accusation formelle; chose qui est la cause ou l'objet d'une protestation ou d'un tollé.

Données sur les clients et service équitable

Depuis 1994, le personnel demande aux personnes qui communiquent avec Ombudsman Ontario de lui fournir certaines données de base : âge, sexe, revenu familial, race, appartenance à des groupes spéciaux (parents uniques, handicapés, autochtones). Nul n’est absolument tenu de répondre aux questions, et le personnel s’abstient de soumettre à ce questionnaire les personnes qui sont trop fâchées ou bouleversées. Depuis qu’il a commencé à recueillir ces renseignements, le bureau n’a reçu que six plaintes à propos du questionnaire.

Le personnel pose également des questions précises qui ont pour but de l’aider à s’assurer qu’il fournit un service efficace. Nous demandons aux gens quelles langues ils parlent et lisent couramment et nous nous enquérons de leurs besoins particuliers (courrier, déplacements pour venir à nos bureaux, documents en gros caractères ou audio). Le fait de poser ces questions nous permet de déterminer si nos modes de prestation de services conviennent à notre clientèle très diverse. Nous avons à cœur de réviser constamment nos méthodes et procédures afin de nous assurer que tous les groupes ont accès à un service efficace et équitable. Un comité formé d’employés et de cadres se réunit régulièrement pour aider l’organisation à tirer profit de cette information pour améliorer le service.

Depuis de nombreuses années, nous mettons en oeuvre des programmes d’éducation visant à rejoindre les personnes qui ont besoin d’être mieux informées à notre sujet. Plus nous axons particulièrement nos efforts dans ce domaine sur certains groupes tels

que les handicapés, les minorités raciales, les gens de couleur, les autochtones, les membres des premières nations et les femmes, plus les contacts de ces groupes avec nos bureaux augmentent.

De façon générale, le type de plaintes et de demandes de renseignements acheminées vers nos bureaux au cours de l’année écoulée est demeuré plus ou moins le même que l’an dernier. Le ministère du Procureur général, le ministère du Travail et le ministère des Services sociaux et communautaires continuent à occuper les premières places du palmarès, exception faite du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels. Ces ministères comptent pour 75 % des plaintes et demandes de renseignements provenant de personnes handicapées, pour 85 % de celles émanant de parents uniques et pour environ 70 % de celles adressées par des femmes.

L’augmentation des plaintes touchant le Régime des obligations alimentaires envers la famille dont fait état la section Statistiques du présent *Rapport annuel* a entraîné une hausse du taux de plaintes chez les femmes et les parents uniques. Parmi les plaignants identifiés, les parents uniques et les femmes représentent, respectivement, 54,6 % et 32,9 % des personnes qui ont téléphoné ou écrit à propos du Régime des obligations alimentaires envers la famille. L’accroissement des plaintes à ce sujet a eu un effet d’entraînement, se répercutant sur la plupart des groupes soumis à notre examen. En effet, nous avons constaté durant la dernière année une augmentation variant entre un tiers et la moitié pour certains groupes (autochtones et

membres des premières nations, jeunes, démunis et handicapés), bien qu’il s’agisse là de groupes moins susceptibles de se plaindre du Régime des obligations alimentaires envers la famille. Ainsi, alors qu’elles ont représenté l’an dernier 13 % des contacts établis par les personnes à faible revenu, les plaintes concernant le Régime ont constitué pour ce groupe un pourcentage de 21 % cette année. L’an dernier, les autochtones et les membres des premières nations comptaient pour 12 % des plaintes concernant le Régime, comparativement à 19 % cette année.

En ce qui concerne le ministère du Travail et plus particulièrement la Commission des accidents du travail, les handicapés et les minorités raciales sont les deux groupes qui ont présenté le plus de plaintes. En outre, les taux de plaintes concernant la Commission des accidents du travail enregistrés pour ces deux groupes ont été supérieurs à ceux de l’année dernière. Chez les personnes âgées, c’est le ministère du Travail – surtout la Commission des accidents du travail – et le ministère de la Santé qui ont constitué les principales cibles. Dans le cas du ministère des Services sociaux et communautaires, les parents uniques, les handicapés, les personnes à faible revenu, les autochtones et les membres des premières nations, les femmes et les jeunes ont été les principales sources des plaintes. Ombudsman Ontario continuera d’utiliser son questionnaire comme moyen de recueillir des renseignements essentiels pour atteindre son but d’offrir un service équitable à tous les résidents de l’Ontario.

Plaintes et demandes de renseignements résolues en 1996-1997													
		Non provincial			Total – Min. ou org. prov.			Gouvernement provincial					
								Ministère du S.G. et S.C.*			Autres min. ou org. prov.		
		1996-97	95-96	94-95	1996-97	95-96	94-95	1996-97	95-96	94-95	1996-97	95-96	94-95
Résolution facilitée/ réacheminement/ demande de renseignements Aucune action possible	Verbales	10 939	10 817	12 726	7 453	7 600	7 544	2 109	3 239	3 656	5 344	4 361	3 888
		183	169	180	371	424	249	222	208	43	149	216	206
Enquête arrêtée par l'ombudsman	Écrites				857	1 374	1 262	418	715	698	439	659	564
Enquête arrêtée par le client					387	360	478	276	242	327	111	118	151
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur du client					730	939	843	507	662	508	223	277	335
Plaintes résolue par l'ombudsman en faveur de l'org. gouv.					177	283	235	2	1	7	175	282	228
Plaintes résolue par d'autres méthodes					101	154	139	76	131	111	25	23	28
Résolution facilitée/ réacheminement/ demande de renseignements Aucune action possible			1 244	1 318	1 706	6 390	5 261	5 828	1 423	817	932	4 967	4 444
		51	67	112	129	134	139	22	12	17	107	122	122
Total		12 417	12 371	14 724	16 595	16 529	16 717	5 055	6 027	6 299	11 540	10 502	10 418

*Ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels

Glossaire

Plainte ou demande de renseignements – verbale : Plainte ou demande de renseignements généralement reçue par téléphone.
Plainte ou demande de renseignements – écrite : Plainte ou demande de renseignements faite au moyen d'une note ou d'une lettre et comportant la signature du plaignant.
Résolution facilitée/réacheminement/demande de renseignements : Aide fournie pour résoudre un problème par une discussion, enquêtes informelles menées auprès de l'organisation concernée, échanges d'informations ou autres méthodes concrètes de règlement; en fournissant le nom et le numéro de téléphone de l'organisation appropriée; ou en appelant l'organisation afin de confirmer sa compétence dans le dossier et de faire une demande de renseignements.
Aucune action possible : Aucune aide fournie pour l'une des raisons suivantes : il est difficile de bien définir le problème; l'information fournie ne nécessite pas l'intervention de l'ombudsman; la plainte est faite de façon anonyme, ou elle dépasse notre capacité de faciliter un règlement.

Enquête arrêtée par l'ombudsman ou le plaignant : L'enquête est arrêtée pour l'une des raisons suivantes : des renseignements supplémentaires rendent l'enquête en cours inutile; l'organisme a pris des dispositions pour résoudre immédiatement le problème; l'ombudsman a déjà enquêté sur ce cas; ou le plaignant ne veut pas aller plus loin pour divers motifs.
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur du plaignant : La plainte est appuyée en faveur du plaignant.
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental : Le bien-fondé de la plainte n'a pas été établi. Dans certains cas, l'ombudsman a recommandé à l'organisme gouvernemental d'effectuer des modifications à ses politiques ou systèmes actuels.
Plainte résolue par d'autres méthodes : La plainte est résolue par une intervention minimale de l'ombudsman.

Plaintes et demandes de renseignements écrites (organismes gouvernementaux provinciaux) selon la solution finale

Organisme	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de :				Enquête arrêtée		Résolution facilitée/ Réacheminement/ Demande de rens.	Aucune action possible	Total
	du client	de l'org. gov.	de l'org. gov. avec suggest.	par d'autres moyens	par le client	par l'ombudsman			
Secrétariat du Conseil de gestion									
Commission des régimes de retraite de l'Ontario	2					5	5		12
Société immobilière de l'Ontario	1		3				11	1	16
Secrétariat du Conseil de gestion – Autres		2	1		2	2	7		14
Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales									
Commission de drainage de l'Ontario	1				1		4		6
Agriculture, Alimentation et Affaires rurales – Autres	1	1			1	5	8		16
Ministère de la Citoyenneté									
Commission ontarienne des droits de la personne	4	2	2		7	52	62	4	133
Citoyenneté et droits de la personne – Autres							5	1	6
Ministère des Services sociaux et communautaires									
Centre de réadaptation pour adultes Edgar						1	9		10
Institut de recherche en psychiatrie infantile							2		2
Jeunes contrevenants – Étab. détention milieu ouvert – MSSC – Autres					1		6		7
Jeunes contrevenants – Étab. détention milieu fermé – MSSC – Autres	5			1		1			7
Conseil médical consultatif – Loi sur les prestations familiales							8		8
Centre régional Rideau						1	1		2
Commission de révision de l'aide sociale	9			1	2	17	93	1	123
Services sociaux et communautaires – Autres	27	6	1	5	6	25	646	16	732
Ministère de la Consommation et du Commerce									
Commission d'appel des enregistrements commerciaux				1		1	1		3
Commission des jeux	1			1	1	4	15		22
Régie des alcools de l'Ontario					9	3	8		20
Commission des permis d'alcool de l'Ontario					1		15		16
Détaillants – Véhicules automobiles							4		4
Commission des courses de l'Ontario		3	1			1			5
Courtiers commerciaux et immobiliers						2	7	1	10
Registraire général				1	1		89		91
Consommation et Commerce – Autres	3		1	1		1	35	1	42
Ministère de la Culture, du Tourisme et des Loisirs									
Société des loteries de l'Ontario			1		2		3		6
Culture, Tourisme et Loisirs – Autres		1				1	2		4
Ministère de l'Éducation et de la Formation									
Collèges d'arts appliqués et de technologie	1	3			1	8	18	1	32
Conseil ontarien des affaires universitaires			1		1				2
Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario	2	1	1			5	133		142
Conseil du régime de retraite des enseignantes et enseignants de l'Ont.							2		2
Commission d'appel de l'enfance en difficulté							2		2
Éducation et Formation – Autres	2	2	1		3	17	29	2	56
Ministère de l'Environnement et de l'Énergie									
Commission des évaluations environnementales						1	2		3
Ontario Hydro	2	1			3	6	82	2	96
Environnement et Énergie – Autres	1	2	1		8	11	34		57
Ministère des Finances									
Droits de cession immobilière						2			2
Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules aut.	1						3		4
Commission des assurances de l'Ontario	2	1			1	6	23	1	34
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario	1				1	5	6		13
Commission des régimes de retraite de l'Ontario	3	2				3	5	1	14
Programme d'évaluation foncière						1	4		5
Taxe de vente au détail		2				2	13		17
Surintendant des établissements de dépôt							2		2
Finances – Autres	2				1	5	34	2	44
Ministère de la Santé									
Programme/Direction des appareils et accessoires fonctionnels	3			1	1	1	15		21
Hôpital psychiatrique de Brockville						1	3		4
Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario							2		2
Commission des professions de la santé	1	12			2	1	1	2	19
Commission d'appel des services de santé						5	5		10
Hôpital psychiatrique de Kingston	4	1	1			1	6		13
Hôpital psychiatrique de Lakehead		2				2	9	4	17
Hôpital psychiatrique de London						2	10		12
Centre de santé mentale – Division d'Oak Ridge	1				5	5	11		22
Centre de santé mentale, Penetanguishene							2		2
Subventions aux résidents du Nord de l'Ont. – Transport à des fins méd.	2					3	26		31
Régime d'assurance-maladie de l'Ontario	3			3		4	64		74
Hôpitaux psychiatriques – Autres						2	3		5
Défenseurs des droits des malades psychiatriques – Kingston							2		2
Conseils de révision – malades des établissements psychiatriques						2	4		6
Centre de santé mentale – Rue Queen	1	1		1		1	5		9
Hôpital psychiatrique St. Thomas							5	1	6
Programme de médicaments Trillium			1			1	33		35
Centre de santé mentale de Whitby				1	1		3		5
Santé – Autres	9	9			2	11	133	4	168
Ministère du Travail									
Commission de règlement des griefs des employés de la Couronne						2	3		5
Direction des pratiques d'emploi	8	8			3	11	54	2	86
Bureau du conseiller du patronat							2		2
Bureau des conseillers des travailleurs					1	1	21	2	25
Commission des relations de travail de l'Ontario		1				2	10	1	14
Tribunal des relations de travail de la fonction publique de l'Ontario						2	1		3
Tribunal d'appel des accidents de travail	1	39	7		5	15	43	2	112
Commission des accidents de travail	11	2				20	725	16	774
Travail – Autres			1		1	2	31	1	37
Ministère des Affaires municipales									
Commission des affaires municipales de l'Ontario		2	1	1	3	5	5	1	18
Affaires municipales – Autres	1				4	2	16		24
Ministère du Logement									
Commission du code du bâtiment							2		2
Commissions locales de logement	8	2	4		1	10	91	2	119
Société de logement de l'Ontario						1	6		7
Programmes de contrôle des loyers	3					4	7		14
Logement – Autres	4	2			2	5	14	1	28
Ministère des Ressources naturelles									
Comité consultatif sur les contingents d'originaux							3		3
Ressources naturelles – Autres	15	18	4		6	28	77	3	151
Ministère du Développement économique et du Commerce									
Société de développement du nord de l'Ontario					2				2
Développement économique et Commerce – Autres							1		1
Ministère du Développement du Nord et des Mines									
Commission de transport Ontario Northland						1	2	1	4
Développement du Nord et des Mines – Autres	1					3	3	1	8
Ministère du Procureur général									
Commission de révision de l'évaluation foncière		3				4	8		15
Avocat des enfants						2	9		11
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	2					9	41	1	53
Procureurs de la Couronne							11		11
Régime des obligations alimentaires envers la famille	54	2	2	4	11	24	1684	12	1793
Service de criminalistique de la Communauté urbaine de Toronto						1	2		3
Commissaire aux plaintes contre la police						1	5		6
Tuteur et curateur publics	4			1	2	8	65	2	82
Procureur général – Autres	6	1			1	7	35		50
Ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels									
Commission d'étude des soins aux animaux							4		4
Centres correctionnels	148		1	17	74	91	344	2	677
Centres de détention	187			20	92	161	583	11	1054
Prisons	145			32	90	128	429	8	832
Centres pour jeunes contrevenants	14			4		21	3		70
Jeunes contrevenants – Étab. détention milieu ouvert – Autres	1			2	5	2	4	1	15
Jeunes contrevenants – Étab. détention milieu fermé – Autres	1								1
Centre de traitement de la région du Nord	1					1	1	8	11
Commission ontarienne des libérations conditionnelles	2					3	2		7
Police provinciale de l'Ontario	2					6	19	2	29
Service de probation et de libération conditionnelle						2	1		3
Solliciteur général et Services correctionnels – Autres	5	1			1	12	21	1	42
Ministère des Transports									
Commission d'appel des suspensions de permis – MTO					1		9	1	11
Transports – Autres	12	4	1	3	5	18	169	7	219

Plaintes et demandes de renseignements écrites par circonscription électorale

Année financière				Année financière				Année financière			
Circonscription	96/97	95/96	94/95	Circonscription	96/97	95/96	94/95	Circonscription	96/97	95/96	94/95
Algoma	227	217	182	Kitchener, grande région*	2	1	6	Rainy River	96	54	92
Algoma-Manitoulin	97	73	87	Kitchener-Wilmot	44	28	57	Renfrew-Nord	90	91	63
Beaches-Woodbine	15	24	22	Lake Nipigon	69	113	126	Riverdale	108	112	190
Brampton-Nord	26	20	32	Lambton	52	45	44	Sarnia	113	113	140
Brampton-Sud	116	96	102	Lanark-Renfrew	70	54	53	Sault Ste. Marie	598	556	349
Brant-Haldiman	17	34	21	Lawrence	15	9	15	Scarborough-Centre	50	53	32
Brantford	113	90	115	Leeds-Grenville	84	62	71	Scarborough-Est	14	33	18
Bruce	80	72	56	Lincoln	21	9	26	Scarborough-Nord	11	23	20
Burlington-Sud	24	16	21	London-Centre	127	125	249	Scarborough-Ouest	156	141	122
Cambridge	49	36	71	London, grande région*	8	6	12	Scarborough-Agincourt	4	15	20
Carleton	97	119	116	London-Nord	103	107	140	Scarborough-Ellesmere	6	4	16
Carleton-Est	240	235	232	London-Sud	279	344	356	Simcoe-Centre	92	72	100
Chatham-Kent	123	123	89	Markham	20	24	26	Simcoe-Est	57	58	56
Cochrane-Nord	95	85	148	Middlesex	35	65	113	Simcoe-Ouest	18	37	42
Cochrane-Sud	269	183	271	Mississauga-Est	13	21	31	St. Andrew-St. Patrick	32	30	43
Cornwall	17	21	23	Mississauga, grande région*	16	9	9	St. Catharines	24	43	26
Don Mills	32	19	27	Mississauga-Nord	14	26	40	St. Catharines-Brock	11	7	11
Dovercourt	28	24	19	Mississauga-Sud	11	20	19	St. George-St. David	3	60	64
Downsview	10	18	26	Mississauga-Ouest	18	25	25	Stormont Dundas Glengarry et Grenville-Est	31	29	52
Dufferin-Peel	15	17	28	Muskoka-Baie Georgienne	28	54	45	Sudbury	193	274	369
Durham Centre	10	14	30	Nepean	57	51	58	Sudbury-Est	102	123	180
Durham-Est	21	24	38	Niagara Falls	24	35	29	Sudbury, grande région*	2	0	0
Durham-Ouest	96	99	80	Niagara-Sud	18	15	30	Thunder Bay, grande région*	4	0	4
Durham-York	26	22	46	Nickel Belt	55	80	98	Timiskaming	83	103	78
Eglinton	19	33	28	Nipissing	204	218	173	Toronto, grande région*	128	34	58
Elgin	64	92	128	Norfolk	37	56	44	Victoria-Haliburton	30	50	41
Essex-Kent	108	71	36	Northumberland	70	60	80	Waterloo-Nord	30	21	31
Essex-Sud	80	94	64	Oakville-Sud	18	12	22	Welland-Thorold	79	78	77
Etobicoke-Ouest	16	19	25	Oakwood	17	20	16	Wellington	8	18	11
Etobicoke-Humber	19	13	20	Oriole	4	15	15	Wentworth-Est	15	17	16
Etobicoke-Lakeshore	77	107	98	Oshawa	21	35	27	Wentworth-Nord	13	9	13
Etobicoke-Rexdale	185	166	165	Oshawa, grande région*	3	0	0	Willowdale	15	34	19
Fort William	84	86	142	Ottawa-Centre	45	57	73	Wilson Heights	4	13	9
Fort York	39	42	69	Ottawa-Est	73	64	60	Windsor, grande région*	16	16	20
Frontenac-Addington	39	44	35	Ottawa, grande région**	49	34	45	Windsor-Riverside	126	118	127
Grey-Owen Sound	145	95	116	Ottawa-Sud	47	45	45	Windsor-Sandwich	264	146	134
Guelph	191	238	142	Ottawa-Ouest	24	48	47	Windsor-Walkerville	160	153	90
Halton-Centre	176	127	132	Ottawa-Rideau	24	14	39	York-Centre	29	21	31
Halton-Nord	7	9	13	Extérieur province/ International**	187	188	246	York-Est	15	21	23
Hamilton-Centre	11	23	24	Oxford	47	67	74	York Mills	9	9	12
Hamilton-Est	13	8	5	Parkdale	19	22	35	York-Mackenzie	23	27	28
Hamilton, grande région*	22	8	6	Parry Sound	116	94	75	York-Sud	17	20	26
Hamilton, de la montagne	9	13	9	Perth	47	61	67	Yorkview	10	15	8
Hamilton-Ouest	148	144	191	Peterborough	255	219	222	Inconnue	61	251	253
Hastings-Peterborough	25	28	28	Port Arthur	314	234	281				
High Park-Swansea	25	23	28	Prescott et Russell	82	46	82				
Huron	54	91	53	Prince Edward-Lennox- South Hastings	108	117	113				
Kenora	345	321	396	Quinte	34	40	38				
Kingston et les îles	81	71	79								
Kitchener	68	47	110								
								</			

Par ordre de fréquence, voici les types de plaintes les plus courants relevant de la compétence d’Ombudsman Ontario et sur lesquels ce dernier a fait enquête cette année :

Types de plaintes	Rang l’année précédente	Types de plaintes	Rang l’année précédente
1. Interprétation mauvaise ou non raisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves	2	7. Délai injustifié	6
2. Effets néfastes ou discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou un groupe	1	8. Refus d'un service	9
3. Incapacité d'une organisation gouvernementale de suivre ses propres processus, politiques et lignes directrices, ou de les appliquer de manière uniforme	4	9. Imposition d'un règlement non équitable; coercition	5
4. Tenue d'une enquête non adéquate ou non appropriée	13	10. Absence d'un dossier adéquat	10
5. Défaut de bien communiquer avec un client	10	11. Autre type	7
6. Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion; mauvaise foi	3	12. Raisons insuffisantes ou aucune raison pour justifier une décision	12
		13. Absence d'un avis suffisant ou approprié	11
		14. Omission de suivre ou de gérer un organisme qui relève de l'organisation gouvernementale	14

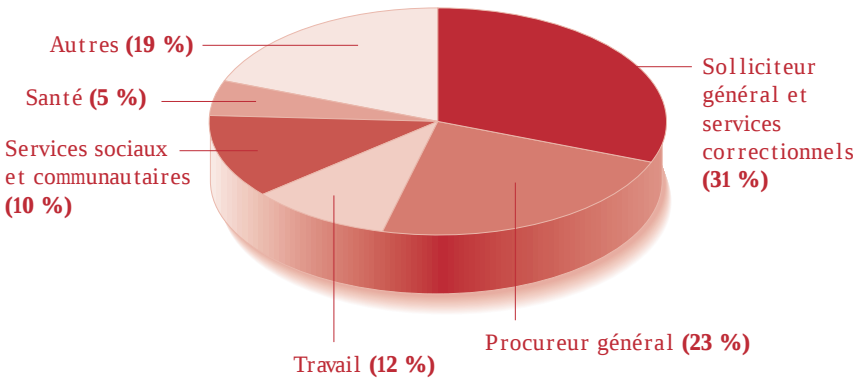
Plaintes et demandes de renseignements verbales ou écrites contre le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels

Par catégorie	1996-97	95-96	94-95	Par catégorie	1996-97	95-96	94-95
Soins de santé inadéquats ou refusés	1 487	642	750	Conditions de vie – tabagisme	56	35	20
Conduite du personnel	664	423	351	Régime religieux ou particulier	71	33	44
Classification/transfert/incarcération	1 187	375	586	Fouilles	50	32	27
Autre	905	368	480	Soins de santé mentale	59	31	25
Conditions de vie en général	642	327	454	Compte en fiducie du détenu	73	28	4
Conditions de vie – programme d'allocation de cantine	379	302	206	Sentence discontinuée	29	22	6
Conditions de vie – nourriture/rég. alim.	434	279	223	Centre de ressources communautaires	45	20	32
Inconduite du détenu	501	245	256	SIDA, hépatite	18	20	19
Programme discrétionnaire de permis d'absence temporaire	541	193	282	Appareil médical	11	20	6
Biens personnels du détenu	434	193	201	Immigration	49	20	6
Isolement préventif	446	156	129	Lettre de refus de l'ombudsman	42	18	14
Santé – autre	196	154	92	Accès à l'information/protection de la vie privée	35	17	7
Correspondance	258	153	135	Transfert à un établissement fédéral	54	13	26
Classification – autre	272	114	76	Deuxième opinion refusée	28	12	18
Libération conditionnelle	233	111	97	Isolement à des fins médicales	29	10	13
Soins dentaires	240	104	97	Huissiers	12	8	9
Conditions de vie – taille des vêtements	127	96	22	Garde en milieu fermé	5	6	30
Aucune réponse à la requête	68	93	79	Probation	11	2	3
Prélibération	187	92	73	Surveillance électronique	17	2	0
Décisions-programmes discrétionnaires	176	89	151	Comm. rév. des placements sous garde – appels, jeunes contrevenants	3	2	s/o
Demandes de prescriptions refusées	191	86	77	Ombudsman	24	0	7
Cour	211	85	112	Garde en milieu ouvert	2	0	0
Administration	319	82	s/o	Éducation – éducation spéciale	1	0	0
Conditions de vie – chauffage	96	78	9	Juvenile	1	0	0
Conditions de vie – isolement	123	75	84	Aucune réponse à la correspondance	1	0	0
Conditions de vie – surpeuplement	93	74	63	Santé et sécurité au travail	1	0	0
Discipline de l'étab., autre qu'inconduite du détenu	62	74	62	Santé	106	0	0
Accès, usage du téléphone	81	72	35	Accès limité au téléphone	29	0	0
Politique/procédure	24	67	74	Français	25	0	0
Incarcération/calcul de la peine	152	59	56	Résident, unité de traitement/unité de besoins spéciaux	23	0	0
Inconduite, agression par le personnel	104	50	66	Administration – inéquité	6	0	0
Privilèges de visite	111	48	57	Plaintes reliées à la consommation	5	0	0
Régime alimentaire – raisons médicales	94	42	63	Administration – délais	3	0	0
Lunettes, soins oculaires	72	40	42	Enfants	3	0	0
Charte des droits	74	39	40	Administration – préjugé	2	0	0
Isolement protecteur	61	36	38				
Perte de remise de peine méritée – isolement disciplinaire	59	35	32				

*Comme une plainte particulière peut avoir été classée dans plusieurs catégories (sujets), ces chiffres n'indiquent pas le nombre total de plaintes.

Demandes de renseignements écrites et enquêtes Organismes gouvernementaux provinciaux

Le ministère du Travail comprend la Commission des accidents du travail, qui a compté pour 73 % des plaintes concernant ce ministère. Le ministère du Procureur général inclut le Régime des obligations alimentaires envers la famille, qui a représenté 88 % des plaintes concernant ce ministère.



Chaque année, dans son *Rapport annuel*, l'ombudsman présente un certain nombre de brefs exposés de cas pour illustrer de façon concrète le type de travail accompli sur une base quotidienne. Ces exposés, qui ont été rédigés par notre personnel, constitue un échantillon de cas représentatif. Les noms des auteurs des plaintes ont été gardés confidentiels.

LES EXPOSÉS DE CAS

Les exposés de cas suivants ont trait à des enquêtes dites spéciales du fait qu'elles ont été ouvertes par l'ombudsman ou qu'elles ont abouti à la dernière étape de la procédure de rapport prévue dans la Loi sur l'ombudsman. Le Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative s'est penché sur deux des cas tandis que deux autres ont été résolus avec succès avant renvoi au Comité permanent. Quatre autres se rapportent à des enquêtes ouvertes par l'ombudsman.

L'ombudsman trouve des failles dans la transition du Régime des obligations alimentaires envers la famille (ROAF)

À la suite à la décision du Régime des obligations alimentaires envers la famille, le 15 août dernier, de fermer ses bureaux régionaux et de centraliser l'exécution de son programme à Downsview, l'ombudsman a reçu des centaines de plaintes. Bien que l'ombudsman traite régulièrement des plaintes concernant l'activité du Régime, les demandes et les appels reçus se caractérisaient par un niveau plus élevé de désespoir et de situations critiques. On a beaucoup fait état, à l'époque, des conséquences de la fermeture soudaine des bureaux, et elles ont souvent fait l'objet de commentaires à l'Assemblée législative.

Malgré les efforts tentés par l'ombudsman pour résoudre les plaintes individuelles au cours de l'automne 1996, le ROAF n'a pas pris au moment opportun les mesures nécessaires pour les traiter, ce qui a eu pour effet de provoquer un arriéré sans qu'aucune solution efficace aux problèmes apparemment plus graves ne soit envisagée. Par conséquent, le 15 novembre, l'ombudsman a fait connaître au ROAF et au Procureur général son intention de mener une enquête, de sa propre initiative, sur la façon dont s'est effectuée la transition entre l'ancienne méthode d'exécution du programme et la nouvelle méthode remaniée. L'enquête a porté sur la planification de la période de transition et la mise en oeuvre du plan.

Après trois mois d'une étude intensive, l'ombudsman a constaté que la façon dont la transition était gérée lésait les personnes que le ROAF devait aider. Elle occasionnait également de nombreuses difficultés

en ce qui concerne les payeurs et les sources de revenu. L'ombudsman en a conclu, dans un rapport préliminaire remis au Procureur général le 28 février 1997, que durant le plan de transition, le ROAF était dans l'erreur pour avoir manqué aux devoirs suivants :

- assurer un niveau de service adéquat à sa clientèle
- retenir un nombre suffisant d'employés compétents pour assurer la prestation des services essentiels
- suivre de près ses mesures d'exécution des ordonnances
- aviser adéquatement ses clients de la possibilité de réclamer le remboursement de dépenses occasionnées par les retards, ainsi que des critères d'admissibilité à ce remboursement.

Dans les circonstances, les recommandations de l'ombudsman ne peuvent effacer le désespoir et les tourments qu'ont vécus les clients du Régime pendant la période en question, malgré l'aide que leur a apportée son personnel pour tenter de trouver une solution à leurs problèmes. Il existe cependant des mesures qui peuvent être prises pour éviter que des situations semblables se reproduisent dans d'autres programmes du gouvernement et pour veiller à ce que le ministère ait à rendre compte à l'avenir de l'administration du Régime. Pour atteindre ces objectifs, l'ombudsman a fait les recommandations suivantes :

- que le ministère du Procureur général et le ROAF évaluent la restructuration et fassent

profiter d'autres organismes gouvernementaux des leçons qu'ils en ont tirées;

- que le ministère du Procureur général et le ROAF s'excusent pour la frustration et les souffrances qu'on dû subir les clients et les autres personnes en cause en raison du manquement à fournir un niveau de service adéquat pendant la transition;
- que le ROAF informe ses clients de la possibilité de réclamer le remboursement de dépenses occasionnées par des retards et des critères d'admissibilité à ce remboursement.

Le ministère a accepté ces recommandations, tout en s'inscrivant en faux contre quelques-uns des aspects du rapport. Après une série de rencontres avec des responsables du ministère et du Régime, l'ombudsman a publié un rapport final qui reflétait les commentaires du ministère, confirmait ses propres conclusions et recommandations et indiquait plus en détail quels moyens seraient pris pour mettre en oeuvre les recommandations. Le rapport final traduisait également l'opinion de l'ombudsman concernant le fait que d'importantes leçons peuvent être tirées de cette expérience, surtout dans la perspective d'une restructuration et d'une rationalisation permanentes des services publics.

On trouvera en annexe du *Rapport annuel 1996-1997* de l'ombudsman le texte intégral du rapport final de son examen. Il comprend les grandes lignes des initiatives prises par le Procureur général et par les responsables du ROAF à la suite des recommandations de l'ombudsman.

Indemnité d'une personne versée à une autre

En vertu de la *Loi sur les prestations familiales*, Madame C avait droit à une allocation d'invalidité. Elle a porté plainte à l'ombudsman lorsque le ministère des Services sociaux et communautaires a commencé à adresser son allocation à son conjoint de fait, Monsieur M.

Madame C avait repris la vie commune avec Monsieur M, qui recevait lui aussi une allocation d'invalidité, et lorsque le ministère en a eu connaissance, les deux allocations du couple ont été recalculées en fonction du taux applicable à un ménage, qui est moindre que les taux applicables à deux personnes seules. Comme Madame C réclamait qu'un chèque correspondant à sa part du montant alloué soit fait à son nom, le ministère a demandé au couple de s'entendre sur le nom d'un seul bénéficiaire. Or Monsieur M a refusé que le chèque soit fait à l'ordre de Madame C. Le seul moyen pour celle-ci de recevoir son allocation à son nom était de mettre un terme à son union avec Monsieur M, ce qui s'est produit 16 mois plus tard.

L'enquête du cas par l'ombudsman a permis de constater que le ministère appliquait le principe du traitement égal à toutes les familles en produisant un seul chèque par « unité familiale ». En pratique, cela signifie que dans 72 % des cas recensés par le ministère le chèque est adressé à l'homme et qu'il

appartient à la femme de faire corriger la situation. L'ombudsman en est arrivée à la conclusion que le traitement subi par Madame C avait un effet discriminatoire non seulement pour elle, mais pour toutes les femmes mariées ou vivant en union de fait qui ont droit à des prestations familiales. L'ombudsman a indiqué dans son rapport que ce cas représentait un exemple de discrimination « systémique », c'est-à-dire qu'une politique qui paraît neutre parce que toutes les familles sont traitées de la même façon a une incidence négative sur un groupe identifiable, en l'occurrence les femmes qui ont droit à une allocation.

L'ombudsman a précisé que même si cette incidence négative n'est pas intentionnelle, la discrimination n'en est pas moins réelle. Pour y remédier, l'ombudsman a recommandé que lorsque deux partenaires ont droit chacun à une prestation, le ministère émette à chacun un chèque correspondant à 50 % de la prestation totale. L'ombudsman a fait remarquer que la *Loi sur les prestations familiales* doit être interprétée et appliquée conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et que le fait de perpétuer cette pratique contreviendrait au Code, qui interdit la discrimination fondée sur la situation matrimoniale.

Le ministère n'était pas d'accord avec les conclusions de l'ombudsman et n'a pas accepté ses recommandations. L'affaire a donc été soumise au Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative de l'Ontario pour examen et décision finale. Considérant les rapports du ministère et de l'ombudsman, le Comité permanent a décidé d'appuyer la position du ministère et de rejeter la recommandation de l'ombudsman.

Aux audiences du Comité permanent, le ministère a présenté une évaluation des coûts qu'entraînerait l'adoption de la recommandation de l'ombudsman, évaluation à laquelle l'ombudsman n'avait pas eu accès auparavant. Selon cette évaluation, il en coûterait 750 000 \$ pour modifier les systèmes informatiques, et les frais supplémentaires d'impression, d'expédition et d'administration s'élèveraient à 500 000 \$ par an. L'ombudsman a répliqué que l'analyse financière devrait être mise en balance avec les coûts associés à la perte d'autonomie, de dignité et de respect de soi de la personne qui se voit refuser une prestation qui lui revient de plein droit. L'ombudsman a ajouté que personne ne devrait avoir à mettre fin à une relation pour recevoir des sommes légitimes. Dans son exposé devant le Comité permanent, l'ombudsman a ainsi résumé ses constatations :

LES EXPOSÉS DE CAS

Indemnité suite de la page 11

« Le ministère indique dans sa réponse que ma recommandation peut être jugée abusive puisqu'elle obligerait le ministère à déterminer, en se fondant sur les relations et les dynamiques des gens, qui doit recevoir une prestation d'aide sociale et de quelle façon. Or le ministère n'a pas très bien compris puisque c'est précisément l'inverse qui est vrai. À mon avis, il est abusif de perpétuer un vieux principe voulant que l'homme soit le « chef du

ménage ». Il est abusif d'obliger un couple à ouvrir un compte de banque conjoint pour recevoir des prestations individuelles. Remettre entre les mains de l'un des partenaires les prestations du couple et accentuer ainsi le déséquilibre des pouvoirs, et présumer que le fait d'émettre des chèques distincts mettra en péril le paiement du loyer, voilà des pratiques abusives. Le fait d'émettre deux chèques évite au contraire de présumer de quoi que ce soit et permet à chacun de recevoir ce qui lui revient. »

Un programme carcéral qui pénalise les « présumés innocents »

Dans le système correctionnel de l'Ontario, les détenus qui purgent une peine reçoivent une allocation de cinq dollars par semaine pour l'achat d'articles de toilette et de friandises. Ce Programme d'allocation de cantine (PAC) ne s'applique cependant pas aux personnes en détention préventive, qui n'ont pas été reconnues coupables et sont en attente de leur procès. Après avoir reçu un grand nombre de plaintes à ce sujet, l'ombudsman a décidé de mener une enquête de sa propre initiative et elle en est arrivée à la conclusion que cette situation était injuste et discriminatoire.

Le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, en désaccord avec la conclusion de l'ombudsman, a refusé d'adopter sa recommandation voulant que l'on mette un terme à la discrimination en étendant le programme à tous les détenus. L'affaire a par la suite été portée devant le Comité permanent de l'ombudsman de l'Assemblée législative de l'Ontario pour étude et décision finale. Après avoir entendu l'ombudsman et le ministère, le Comité a décidé d'appuyer la position du ministère et de rejeter la recommandation de l'ombudsman.

Le PAC est entré en vigueur en 1989. Il remplaçait alors une allocation qui était accordée en contrepartie de la participation à des programmes de travaux. Ce volet de l'ancien programme, axé sur la réadaptation, ne s'appliquait pas aux inculpés en détention préventive, qui étaient toujours présumés innocents et qui, par définition, n'avaient pas besoin d'être réadaptés. Avec l'adoption du nouveau programme, il n'y avait donc plus de raison d'accorder un traitement différent aux inculpés en détention préventive et aux détenus qui purgeaient une peine.

L'ombudsman avait déjà mené une enquête relativement à des plaintes reçues à l'égard de ce programme et, en mars 1993, le ministère avait manifesté son intention d'ajuster le PAC de telle sorte qu'après une période d'attente de deux semaines, tous les détenus recevraient l'allocation. Six mois plus tard, le ministère déclarait que les

compressions budgétaires rendaient impossible cette modification au programme. Après d'autres discussions avec l'ombudsman et un délai accordé au ministère pour lui permettre de trouver une autre solution, l'enquête a repris. Les circonstances étant exactement les mêmes, l'ombudsman en est arrivée à la même conclusion que dans son enquête précédente. Elle a indiqué au ministère qu'avec de légères modifications en ce qui concerne la période d'attente initiale, le programme pourrait être étendu de manière équitable à tous les détenus sans qu'il en coûte plus cher et avec peu de changement pour les détenus reconnus coupables qui reçoivent déjà l'allocation.

Dans son rapport final sur la question, l'ombudsman a fait allusion à un document publié en 1971 par les Nations Unies intitulé *Ensemble des règles minima pour le traitement des détenus*, où il est dit que les détenus en attente de procès devraient avoir des droits et privilèges que n'ont pas les détenus reconnus coupables. Or l'ombudsman a conclu qu'en ce qui concerne le PAC les détenus en attente de procès étaient plus mal traités que les détenus condamnés à purger une peine. Si d'autres différences de traitement, comme l'accès à la libération sous caution et à la libération conditionnelle, sont justifiées par le statut juridique du détenu, le traitement différent en ce qui concerne les effets personnels ne peut être justifié de la même façon.

Dans son rapport, l'ombudsman a fait remarquer qu'il n'était pas inhabituel, ailleurs, qu'on accorde une allocation uniquement aux détenus qui purgent leur peine. Toutefois, dans ces cas-là, les détenus en attente de leur procès ne sont pas logés avec la population carcérale générale ni dans les mêmes conditions de détention. En Ontario, cette pratique accentue le désavantage subi par les personnes en détention préventive. Les objectifs du PAC consistent à permettre aux détenus d'acheter des effets répondant à des besoins personnels, à les aider à assumer des responsabilités financières et à les encourager à adopter une conduite positive. L'ombudsman a exprimé sa crainte que privés de l'accès à des produits de la cantine dans un milieu où d'autres ont ce privilège, les prisonniers en détention préventive risquent d'être mis en présence d'un dangereux aspect de la culture carcérale, lorsqu'il y a dette de troc.

Dans son exposé au Comité permanent, l'ombudsman résume ainsi ses constatations : En continuant de prendre comme prétexte les compressions budgétaires pour éviter de prendre des mesures visant à corriger un traitement injuste, le ministère a effectivement mis un prix sur le droit d'un détenu à ne pas subir de discrimination et, dans le présent cas, sur le droit d'être traité selon les normes internationales. Il en résulte une situation d'injustice flagrante pour ceux et celles d'entre nous qui, bien que gardés en détention, sont innocents jusqu'à preuve du contraire et ont le droit d'être traités selon les principes de justice auxquels adhèrent notre province et notre pays.

Indemnisation pour une injustice de la Commission ontarienne des droits de la personne

En 1986, Monsieur S s'est plaint à la Commission ontarienne des droits de la personne qu'un employeur avait fait preuve de discrimination a son endroit dans un processus de sélection pour un emploi. Après enquête, en 1991, la Commission a jugé que les preuves de discrimination étaient suffisantes pour que le cas soit porté devant un comité d'enquête qui procéderait à son audition complète et rendrait une décision finale.

L'employeur mis en cause a demandé au comité d'enquête de refuser d'entendre la plainte, sous prétexte qu'il n'était plus possible de permettre une défense équitable. La comité a accepté et, en 1993, il a jugé que le délai de la Commission ontarienne des droits de la personne à traiter la plainte rendait désormais impossible l'audition équitable du cas pour le défendeur. Le comité d'enquête a souligné plusieurs points justifiant sa décision : délai excessif et déraisonnable de près de six ans principalement attribuable à la Commission, exposé partial de la plainte par l'agent des droits de la personne, qui avait à tort pris la défense du plaignant, et divulgation tardive au défendeur des affirmations des témoins. La Commission prenait part aux débats du comité et n'a pas jugé bon d'en appeler de ses conclusions.

Après le rejet de l'affaire, l'employeur a réclamé un dédommagement pour ses frais de la part de la Commission, et le comité d'enquête a ultérieurement ordonné à la Commission de payer une somme de 16 000 \$ en compensation pour les « difficultés indues » occasionnées à l'employeur, forcé de chercher réparation pour l'injustice résultant de la façon de procéder de la Commission. Par ailleurs, même si le comité d'enquête a jugé que la façon dont la Commission avait traité la plainte était préjudicable autant au plaignant qu'au défendeur, il n'avait pas la compétence juridique, en vertu du *Code des droits de la personne*, pour accorder des frais et dépens ou une quelconque indemnisation au plaignant. En conséquence, la Commission a refusé la demande de dédommagement de Monsieur S. C'est alors que ce dernier s'est adressé à l'ombudsman.

L'ombudsman a mené une enquête approfondie, procédant à l'examen des documents pertinents et prenant en considération la position du plaignant et celle de la Commission. L'ombudsman en a conclu que la négligence de la Commission, qui n'a pas traité la plainte de discrimination du plaignant dans un délai raisonnable et de façon convenable, a injustement privé ce dernier de la possibilité de réclamer une réparation en justice de l'employeur mis en cause, sur une allégation de violation de ses droits en vertu du *Code des droits de la personne*. L'ombudsman a par conséquent recommandé que la Commission verse au plaignant un montant tenant compte de l'évaluation raisonnable de ses chances de succès et du dédommagement qui lui aurait normalement été accordé plus les intérêts, afin de réparer la perte de l'exercice de son droit de recours occasionnée par la façon d'agir de la Commission.

La Commission a d'abord refusé les recommandations de l'ombudsman. Après indication qu'un rapport sur la question avait été adressé au cabinet du premier ministre, en vertu du paragraphe 21(4) de la *Loi sur l'ombudsman*, la Commission a finalement accepté de suivre les recommandations de l'ombudsman et une somme de 12 413, 80 \$ a été versée au plaignant.

notre mission en bref

enquête



examen minutieux, demande systématique de renseignements; recherche ou examen officiels



LES EXPOSÉS DE CAS

Indemnisation pour une occasion perdue d'exercer un droit

En 1990, Monsieur M a soumis à la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) une plainte de discrimination pour refus de location. Le plaignant réclamait des dommages-intérêts particuliers pour les dépenses résultant de la différence du prix du loyer ainsi que des dommages-intérêts généraux pour l'angoisse que lui avait causée le fait d'être victime de discrimination.

La plainte avait été traitée par deux agents des droits de la personne avant d'être confiée à un troisième, en avril 1993. Après avoir examiné la plainte avec l'avocate de Monsieur M en novembre 1993, l'agent des droits de la personne est allé rencontrer la plaignant à son travail la veille de Noël et lui a remis un chèque correspondant aux dommages-intérêts particuliers réclamés. Les dommages-intérêts généraux n'avaient pas été accordés et l'agent a expliqué au plaignant que son avocate avait accepté ce règlement. Lorsque le plaignant a découvert que son avocate n'avait rien accepté de tel, il a fait appel à l'ombudsman, alléguant qu'on lui avait forcé la main pour signer un règlement qui permettrait de classer sa plainte.

Après avoir étudié les circonstances de la plainte et de la fermeture du dossier, l'ombudsman a convenu avec le plaignant que l'agent n'avait pas suivi la procédure normale. Ce dernier a reconnu au cours de l'enquête n'avoir pas étudié tous les détails

du dossier et a mentionné avoir subi des pressions pour classer l'affaire. S'il avait correctement étudié le dossier, il aurait constaté qu'il y avait matière à accorder des dommages-intérêts généraux. Puisque le dossier avait été fermé, le plaignant n'a pas eu la possibilité de porter son cas devant une commission d'enquête des droits de la personne. L'ombudsman a par ailleurs jugé répréhensible le fait que l'agent ait prétendu que l'avocate a affirmé ne pas avoir discuté avec l'agent de la question des dommages-intérêts généraux et avoir demandé qu'on lui envoie copie de toute la correspondance adressée au plaignant, conformément à la procédure de la CODP.

La CODP n'a pas approuvé les conclusions du rapport préliminaire de l'ombudsman et, par conséquent, n'a pas accepté ses recommandations. Toutefois, après discussion de certains points du rapport, la CODP est revenue sur sa position et a accepté le rapport définitif de l'ombudsman. La CODP a par la suite entrepris de rappeler à son personnel sa politique et ses lignes directrices sur la façon de traiter avec les mandataires légaux et sur la procédure de règlement des plaintes. La CODP a également accepté d'offrir au plaignant une indemnisation de 1000 \$ pour la perte du droit de faire étudier sa demande de dommages-intérêts généraux par une commission d'enquête des droits de la personne.

Initiative de l'Ombudsman – Comment la Commission des professions de la santé traite les plaintes

Un certain nombre de personnes s'étant plaintes à elle des pratiques administratives de la Commission des professions de la santé, l'ombudsman a décidé de mener une enquête de sa propre initiative. Les plaignants ont souligné plusieurs points : l'information sur le processus de révision n'est pas suffisante; le processus de divulgation n'est pas clair et on ne divulgue que partiellement les documents relevant de l'enquête de l'ordre professionnel; certaines personnes n'ont pas été informées qu'elles pouvaient faire un exposé à la Commission avant l'examen de leur cas et d'autres considèrent que les renseignements fournis par le plaignant et par le professionnel de la santé ne sont pas évalués de façon aussi équitable; quelques personnes ont mentionné qu'on ne leur donne pas l'occasion de répondre aux affirmations du professionnel de la santé; les installations ne sont pas adaptées aux personnes ayant un handicap et, enfin, il a été dit que la Commission ne portait pas toute l'attention nécessaire aux plaintes.

Dans son enquête, l'ombudsman a procédé à l'examen de tous les documents soumis par les plaignants et par la Commission en retour. Des discussions ont également eu lieu avec des membres du personnel de la Commission, on a étudié le nombre de requêtes ainsi que le nombre et la nature des enquêtes menées par le bureau sur une période récente et, enfin, on a envoyé un observateur assister à un examen. L'enquête a montré que les gens sont avisés par lettre du processus de traitement des plaintes et qu'on leur fournit une brochure expliquant sommairement le mandat et les limites de la Commission, en parallèle avec le processus de révision prescrit dans la *Loi sur les professions de la santé réglementées*. Les gens sont invités à communiquer avec le registraire s'ils ont des questions ou des inquiétudes à propos du

processus. La Commission a admis que, malgré ses efforts, le processus n'est pas bien compris et que les attentes du public dépassent ce qu'elle est en mesure d'offrir. La Commission a elle-même porté ce fait à l'attention du ministre de la Santé dans ses rapports annuels de 1992 et de 1993, en lui recommandant de mettre sur pied un organisme de défense des intérêts des patients. Étant donné que nombre des plaignants ont exprimé l'opinion que la brochure pourrait être améliorée, le président a accepté de la réviser de manière à en faciliter la compréhension.

La Commission a insisté sur le fait que l'examen des plaintes se fait conformément aux dispositions législatives et qu'elle accorde un traitement impartial aux plaignants et aux professionnels de la santé. À son avis, l'allégation voulant que les renseignements fournis par les professionnels de la santé obtiennent plus d'attention que ceux fournis par les plaignants n'est qu'une fausse perception. L'ombudsman n'a rien trouvé qui lui permette d'affirmer le contraire.

La Commission a écrit aux ordres professionnels afin de leur demander d'uniformiser la façon de présenter l'information. Elle n'a cependant pas l'autorité juridique lui permettant d'obliger les ordres à se conformer à cette demande.

Pour ce qui est des installations matérielles, la Commission a pris et prendra des mesures pour aviser le plaignants à l'avance de la tenue de l'examen. L'enquête a montré que la Commission demande à chaque personne, la première fois qu'elle lui écrit, de lui signaler tout besoin particulier. L'ombudsman a pu constater que la Commission avait effectivement accommodé des gens qui avaient des besoins particuliers. L'ombudsman a conclu que les mesures prises par la Commission pour corriger la situation étaient raisonnables.

Initiative de l'ombudsman – Examen de la procédure de sélection du personnel

Après avoir reçu un certain nombre de plaintes concernant la procédure de sélection du personnel de la Commission des accidents du travail, l'ombudsman a mené une enquête de sa propre initiative. Pour ce faire, elle a examiné un échantillon aléatoire de dossiers de sélection portant sur une période d'un an. Au cours de cette année, la Commission avait adopté une nouvelle méthode de sélection des candidats et l'ombudsman a procédé à son évaluation afin de vérifier si elle était équitable. Elle a également vérifié si la procédure avait été correctement suivie. L'enquête a révélé que la procédure était équitable, mais l'étude des dossiers a montré qu'elle n'avait pas toujours été suivie. Cette constatation ne se voulait pas la preuve que les résultats avaient pu en être faussés, mais plutôt qu'il y avait manque d'uniformité dans l'exécution du processus.

Au cours de l'année suivant celle qui a donné lieu à un examen, la Commission a adopté une autre politique plus détaillée sur le processus de sélection. Cette politique était fondée sur la procédure adoptée peu de temps auparavant. L'ombudsman a conclu de son enquête que si la Commission suivait sa nouvelle politique, la sélection du personnel serait juste tant en ce qui concerne la procédure que les résultats. Elle a cependant fait quelques recommandations à la Commission afin d'améliorer sa politique, notamment : rédiger des lignes directrices plus serrées visant la détermination des résultats dans les cas où les notes sont très proches ou équivalentes, vérifier toutes les références et rejeter celles qui sont produites par des membres d'un jury de sélection et, enfin, favoriser l'utilisation d'échantillons de travaux pour évaluer les candidats. La Commission a accepté d'apporter toutes ces modifications à sa politique.

Éviter les rayons X pendant la grossesse

Madame D s'est plainte à l'ombudsman qu'on lui avait refusé une carte Santé en raison de sa grossesse. Madame D avait émigré au Canada et fait une demande d'obtention du statut d'immigrante reçue. Mais, comme elle était enceinte, il n'était pas indiqué sur le plan médical qu'on lui fasse la radiographie pulmonaire exigée par Emploi et Immigration Canada. Sans cette radiographie, son dossier médical était incomplet et on ne pouvait lui conférer le statut d'immigrante reçue. Dans ces circonstances, elle ne pouvait donc pas obtenir la Protection-santé de l'Ontario. L'enquête de l'ombudsman a révélé que cette femme n'avait pas été informée de son droit de faire appel du refus de lui accorder une carte Santé. L'ombudsman a également soumis au ministère de la Santé, au nom de Madame D, la preuve médicale indiquant qu'il n'était pas opportun d'exiger des radiographies comme méthode de dépistage, surtout dans les cas de grossesse. Par la suite, l'ombudsman a produit un rapport dans lequel elle recommande qu'en pareilles circonstances le ministère émette des cartes Santé temporaires. Le ministère a accepté la recommandation et fait rédiger une nouvelle politique permettant aux femmes qui se trouvent dans la même situation d'obtenir une protection temporaire, jusqu'à ce qu'elles soient en mesure de subir les radiographies nécessaires après la naissance de leur enfant.

LES EXPOSÉS DE CAS

Les exposés de cas suivants ont trait à des enquêtes qui ont donné lieu à une décision de l’ombudsman non favorable au plaignant, ou à des plaintes qui ont été résolues avec l’aide de l’ombudsman. Certains cas ont été résolus après que l’ombudsman soit parvenu à des conclusions provisoires dont elle a fait part à l’organisme gouvernemental en cause. D’autres ont été réglés dans le cadre d’un enquête, grâce aux diverses techniques de résolution utilisées par l’ombudsman et ses enquêteurs.

Confusion quant aux modalités d’un prêt

Monsieur C est propriétaire d’un immeuble de cinq appartements dans le Nord de l’Ontario. En 1987, la Société d’hypothèques de l’Ontario lui accorda un prêt-subvention sans intérêt au titre de son programme de réhabilitation des immeubles bas. Administré par les municipalités concernées, ce dernier était conçu pour aider les propriétaires à rendre leurs immeubles d’habitation conformes aux règlements municipaux régissant l’entretien des lieux et les normes d’occupation.

Six ans après le lancement du programme, la Société apprit que Monsieur C occupait l’un des appartements rénovés. Invoquant la rupture du contrat par celui-ci, elle réclama par écrit le remboursement immédiat d’une partie du prêt. Monsieur C contesta cet avis, car d’après lui, ni les brochures, ni les documents juridiques n’indiquaient que les logements occupés par le propriétaire étaient inadmissibles à la subvention. Il expliqua que le représentant municipal de la Société de même que l’avocat de cette dernière savaient tous deux qu’il demeurait dans l’un des appartements lors de sa

demande de participation au programme, et qu’ils ne lui avaient jamais expliqué que cet appartement serait donc exclu.

Lors de son enquête, l’ombudsman constata qu’effectivement, l’exclusion des logements occupés par le propriétaire n’était mentionnée ni dans les brochures, ni dans les documents juridiques de la Société. Elle put également confirmer que le représentant et l’avocat de la Société étaient conscients du fait que Monsieur C habitait dans l’immeuble lorsqu’il demanda à participer au programme, et que ni l’un ni l’autre lui avait parlé de cette exclusion. Dans son projet de rapport, l’ombudsman conclut que Monsieur C était en droit de se fier à l’information qui lui avait été fournie par les représentants de la Société qui savaient où il vivait. Elle recommanda que la Société traite la demande de Monsieur C pour les cinq logements, et qu’à l’avenir, celle-ci explique clairement les modalités du programme à tous les candidats. La Société d’hypothèques de l’Ontario accepta le rapport de l’ombudsman avec ses recommandations et ses conclusions.



Nouvelle adresse inconnue

Madame M s’adressa à l’ombudsman en se plaignant que le ministère de l’Éducation et de la Formation ne l’avait pas prévenue de la situation de son prêt non remboursé de la RAFFO, qui l’empêchait d’obtenir un autre prêt. D’autre part, elle affirma que le RAFFO n’avait pas reçu l’appel qu’elle avait interjeté en la matière, et que le retard mis par le Régime pour traiter sa demande de prêt canadien d’études l’avait empêchée d’obtenir le prêt qu’elle aurait dû recevoir de la part du gouvernement fédéral.

Lors de son enquête, l’ombudsman constata que Madame M n’avait pas respecté les modalités de son contrat de prêt, qui stipule qu’elle doit informer l’institution de crédit en cas de changement d’adresse. Néanmoins, elle avait envoyé sa nouvelle adresse au ministère, mais celui-ci avait négligé de consulter ses dossiers avant d’envoyer à Madame M le dernier avis de prêt en souffrance. D’autre part, il n’avait pas inclus la nouvelle adresse dans le dossier qu’il avait confié au Service central de recouvrement. L’ombudsman apprit également que la demande subséquemment déposée par Madame M avait été retardée car le ministère traite en dernier les dossiers des candidats ayant déjà des prêts non remboursés.

L’ombudsman recommanda au ministère d’examiner ses propres dossiers avant d’envoyer les avis de défaut de paiement, et d’adopter pour politique de fournir des renseignements complets au Service central de recouvrement. Le ministère accepta ces recommandations, en s’engageant à faire de son mieux pour vérifier les renseignements dans la mesure des ressources à sa disposition. En ce qui concerne les autres plaintes de Madame M, l’ombudsman décida que l’ordre adopté par le ministère pour le traitement des demandes était raisonnable, et que la réponse donnée par le ministère à l’appel interjeté par Madame M était pertinente, puisque cette dernière n’avait pas donné de raisons pour son défaut de paiement. L’ombudsman communiqua ses conclusions à Madame M, et on ferma le dossier.

Règlement de comptes à payer

En 1994, Monsieur A demanda le renouvellement d’un permis de construire du ministère des Transports afin d’agrandir son entreprise familiale. Le ministère rejeta sa demande car l’entreprise de Monsieur A se trouvait sur le site désigné d’une autoroute future. Monsieur A et le ministère entamèrent alors des négociations ayant pour but l’achat par l’organisme public des terres en question conformément à sa politique de vente de gré à gré. Le ministère réalisa des évaluations et des études architecturales des terres requises, et Monsieur A engagea un avocat et un comptable pour l’aider.

En juin 1995, le ministère informa Monsieur A qu’il n’était plus intéressé à faire l’acquisition de ses terrains, car on ne s’était pas accordé sur le prix de vente et il apparaissait désormais que le ministère n’avait pas immédiatement besoin des terres en question. Par conséquent, le ministère refusait

d’accorder à Monsieur A la deuxième évaluation qu’il réclamait. En revanche, il était disposé à lui accorder son permis de construire.

L’ombudsman fit enquête sur la plainte de Monsieur A, qui affirmait que la décision du ministère n’était pas raisonnable puisqu’il avait dû mettre ses plans commerciaux en veilleuse et engager des frais juridiques et comptables importants. Lors des discussions qui eurent lieu entre l’enquêteur de l’ombudsman et les représentants du ministère, ceux-ci commencèrent par réitérer qu’ils ne consentiraient pas à une deuxième évaluation pour les raisons déjà citées. On attira alors leur attention sur le fait que les directives du ministère prévoient clairement une indemnité dans de tels cas; le ministère changea d’avis, acceptant de rembourser les frais juridiques et comptables de Monsieur A, en conséquence de quoi on lui envoya un chèque de 17 734,82 \$.

Vous avez à vous plaindre de nous?

En juin 1996, l’ombudsman s’est doté d’un mécanisme d’examen interne des plaintes des particuliers, y compris les fonctionnaires, qui ne sont pas satisfaits de la manière dont une plainte a été traitée par le personnel d’Ombudsman Ontario.

La procédure adoptée incite le client insatisfait à soulever d’abord la question auprès de l’employé intéressé. Si cette démarche n’aboutit à aucun résultat, le client est aiguillé vers le superviseur de cet employé. S’il n’obtient toujours pas satisfaction, il peut alors communiquer avec le directeur des Enquêtes et de la résolution des plaintes. Une fois ces étapes franchies, le plaignant a toujours le loisir de saisir directement l’ombudsman de son cas. L’ombudsman soumet ce genre de « grief » à la coordonnatrice exécutive pour examen et recommandations. Du fait qu’elle n’exerce aucune responsabilité de gestion directe dans le traitement des plaintes, la coordonnatrice exécutive est en mesure de faire une évaluation interne indépendante du processus.

Depuis que cette procédure est en place, nous avons reçu 18 plaintes. Neuf de ces plaintes émanaient de particuliers mécontents des résultats des enquêtes. Pour l’une d’elles, des

recherches plus poussées s’imposaient; dans les huit autres cas, il n’était pas nécessaire de mener de plus amples recherches. Cinq personnes se sont plaintes que l’enquête dans leur cas n’avait pas été bien faite. Pour deux d’entre elles, la plainte était justifiée. Dans l’un de ces cas, on avait tardé indûment à donner suite au dossier, situation à laquelle on a remédié sur-le-champ. Dans l’autre cas, les documents avaient été égarés par l’employé qui a eu droit aux remontrances de son superviseur. Dans trois cas, un examen plus approfondi de la plainte a révélé que rien ne prouvait que les enquêtes n’avaient pas été effectuées dans les formes.

Trois personnes se sont plaintes du temps que nous avons mis à nous occuper de leur dossier. Dans deux des cas, cette allégation n’était pas fondée du fait de la complexité de l’affaire et du délai de réaction de l’organisme gouvernemental. Dans un des cas, on a remédié à la situation en accélérant l’examen du dossier. Une personne s’est plainte couramment de divers aspects touchant les services d’Ombudsman Ontario ainsi que d’un certain nombre d’autres questions. Après examen, toutes ces plaintes se sont révélées sans fondement. Comme nous avons constamment à coeur d’améliorer le service au public, nous continuons d’encourager les citoyens à nous faire part de leurs plaintes à propos d’Ombudsman Ontario.

LES EXPOSÉS DE CAS

Des progrès qui se font attendre

Madame L et cinq autres demandeurs du Nord de l'Ontario estimaient que la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels prenait trop temps à fixer une date d'audience pour un dossier déjà sur la liste d'attente des cas devant être entendus. Leurs cas se trouvaient sur la liste d'attente depuis 15 à 23 mois. Le retard allégué par ces personnes était très préoccupant pour l'ombudsman. En effet, à l'issue d'une enquête conclue en 1993, la Commission s'était engagée à déployer tous ses efforts pour raccourcir ses délais, qui étaient alors de six à neuf mois.

Lors de l'enquête, la Commission présenta à l'ombudsman plusieurs mesures destinées à réduire le nombre de cas en attente, notamment l'introduction d'un nouveau système de gestion des cas, l'augmentation (de cinq à six) du nombre de cas traités par les membres de la Commission chaque jour, les mesures prises pour réduire le nombre de demandes sans fondement, la fourniture par les demandeurs eux-mêmes de preuves (telles que les rapports médicaux) à l'appui de leur cause, et l'obtention

des services du président de la commission d'enquête pour entendre les cas sans frais en sus. La Commission expliqua qu'elle s'était fixé pour objectif d'entendre les cas dans l'année suivant le dépôt de la demande.

Étant donné qu'à ce point de l'enquête, des audiences avaient été tenues pour tous les cas portés à l'attention de l'ombudsman, et que des décisions avaient été prises pour quatre d'entre eux, l'ombudsman décida de fermer ces dossiers. Elle avisa les demandeurs et la Commission de son intention de suivre les progrès réalisés par la Commission dans la réduction des délais. Six mois plus tard, elle demanda à celle-ci de lui indiquer ce qui avait été fait. En réponse, la Commission lui expliqua que les cas devant être traités à partir de documentation écrite uniquement ne prenaient qu'un mois à aboutir. Par contre, lorsqu'une audience est nécessaire, les cas risquaient de rester une douzaine de mois sur la liste d'attente. Malgré les progrès réalisés dans la réduction des délais, la Commission accepta de continuer à informer l'ombudsman de l'évolution de ce dossier.

Politique d'annulation des brefs

Monsieur H devait payer une pension alimentaire qui était en souffrance auprès du Régime des obligations alimentaires envers la famille. Dans le cadre de la procédure d'application du Régime pour obtenir les pensions en souffrance, celui-ci émit un bref de saisie et de vente des biens de Monsieur H. Ce dernier régla les sommes en souffrance, mais quelque temps après, lors de la vente de ses biens, il découvrit que le bref était encore en vigueur. L'existence de celui-ci retarda la conclusion de la vente de ses biens, et Monsieur H dut payer aux acheteurs une indemnité de 3 000 \$. Monsieur H se plaignit à l'ombudsman qu'il n'était pas raisonnable que le bref n'ait pas été annulé après le règlement des montants en souffrance, surtout au vu du fait qu'il avait déposé sa demande avant la vente des biens.

À l'issue de son enquête, l'ombudsman constata que le Régime avait pour politique d'annuler les brefs après le paiement total des montants en souffrance, et que cette politique n'avait pas été respectée dans le cas de Monsieur H. Par conséquent, l'ombudsman recommanda que Monsieur H reçoive du Régime des obligations alimentaires envers la famille le remboursement des 3 000 \$ qu'il avait dû verser, majorés de l'intérêt. Le Régime en convint, et versa cette somme à Monsieur H.

Attribuer le crédit à qui le mérite

En 1990-1991, Monsieur P travailla comme rédacteur à contrat pour le ministère de l'Éducation et de la Formation. En 1994, le ministère distribua une ébauche de document qui comprenait un texte écrit par Monsieur P. En 1995, on publia deux directives relatives au programme d'études, dont l'une était inspirée par son travail et l'autre s'y référait. Dans aucun de ces documents le nom de Monsieur P était mentionné parmi les collaborateurs. Il se plaignit de ce fait au ministère, qui offrit d'inclure son nom avec une pleine attribution dans la nouvelle édition de la directive fondée sur son travail. Déçu de cette réponse, Monsieur P se tourna vers l'ombudsman.

À l'issue de son enquête, l'ombudsman décida que la proposition du ministère était raisonnable, mais elle recommanda que l'on ajoute au document qui y faisait référence des notes de bas de page se rapportant au travail de Monsieur P. Dans les explications à l'appui de sa décision, elle signala que l'ébauche n'avait pas été publiée, et que d'après le contrat de Monsieur P, les travaux qu'il soumettait devenaient la propriété du ministère. Ce dernier n'était donc pas tenu de mentionner le nom des auteurs ou des collaborateurs, même s'il était raisonnable de s'attendre à une telle mention. Elle rejeta l'affirmation de Monsieur P selon laquelle son travail avait été plagié par le ministère, puisqu'il avait reconnu s'être fondé sur sa thèse de doctorat dans ses écrits pour son client. Le ministère accepta d'envoyer à Monsieur P une lettre reconnaissant sa contribution, et de faire référence à son travail lors de la prochaine édition de la directive relative au programme d'études.

Confirmation de la responsabilité du propriétaire

Madame G, qui élève seule ses sept enfants, était locataire du ministère des Transports jusqu'au mois de juillet 1993. Un mois avant la date prévue de son départ de la maison appartenant au ministère, un reflux se produisit dans le système septique, inondant la cave et détruisant les vêtements d'hiver et les meubles de la famille. D'après Madame G, elle subit des pertes équivalant à 5 000 \$. Lorsqu'elle demanda au ministère de lui rembourser cette somme, on lui répondit que celui-ci n'était pas tenu de l'indemniser, puisqu'il incombait aux locataires de souscrire une assurance sur les biens. En outre, le Secrétariat du Conseil de gestion l'avisa que le reflux du système septique n'était pas couvert par l'assurance de responsabilité civile générale de la province, qui comprend une clause d'exclusion générale.

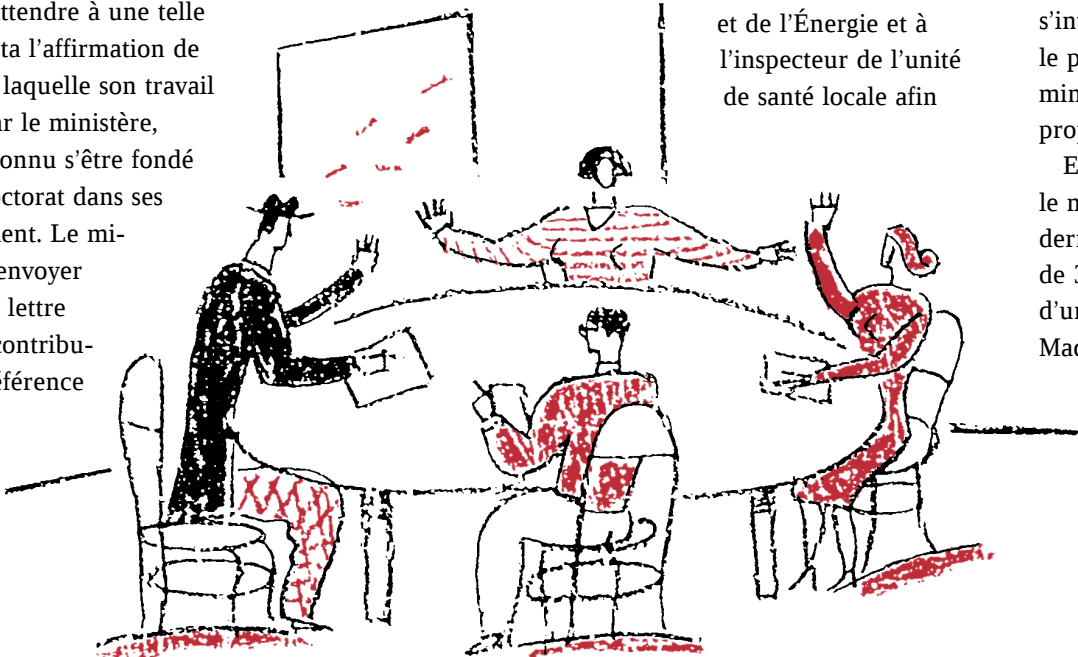
Le ministère reconnut que pendant toute la période où Madame G était sa locataire, le système septique avait posé des problèmes malgré l'installation d'un nouveau système en 1990. La majorité des incidents avaient trait à des reflux. Le ministère avait toujours réagi avec promptitude en envoyant un entrepreneur local pomper le réservoir septique. D'après le ministère, les problèmes avaient pour cause les contraintes excessives exercées par la famille nombreuse de Madame G sur le système.

L'enquêteur de l'ombudsman s'adressa au ministère de l'Environnement et de l'Énergie et à l'inspecteur de l'unité de santé locale afin

de savoir pourquoi le système septique avait posé tant de problèmes. Les représentants de ces organismes contredirent les conclusions du ministère quant à la cause. Ils indiquèrent que la fréquence du pompage devant être effectué était sans conteste une indication de la présence d'un problème dans le système septique. D'après eux, le ministère, à titre de propriétaire, était tenu de s'adresser à l'entrepreneur qui avait installé le système ainsi qu'à l'unité de santé locale afin de déterminer la cause du problème.

Lors de son enquête, l'ombudsman découvrit qu'en tant que propriétaire d'un immeuble résidentiel, le ministère est tenu de s'assurer que les locaux loués sont en bon ordre, et que le ministère avait fait preuve de négligence en omettant d'équiper ses locataires d'un système septique qui fonctionnerait correctement. Par conséquent, l'ombudsman recommanda que le ministère indemnise Madame G pour les dommages (y compris les inconvénients subis) causés par le reflux du système septique, à concurrence d'un montant convenu entre les parties, majoré de l'intérêt à partir de la date de la soumission par Madame G. En outre, puisque Madame G et sa famille furent forcées de quitter les lieux avant la date prévue car ces derniers étaient devenus inaptes à l'habitation, l'ombudsman recommanda que le ministère ajuste le loyer du dernier mois de Madame G. Dans sa lettre au ministère, l'ombudsman s'interrogea également sur la formation reçue par le personnel de celui-ci quand à la façon dont le ministère doit remplir ses obligations à titre de propriétaire.

En réponse aux recommandations de l'ombudsman, le ministère offrit de réduire de moitié le loyer du dernier mois, de rembourser à Madame G la somme de 3 277 \$ relativement aux biens détruits, majorée d'un intérêt simple de 6 %, et d'indemniser Madame G pour les inconvénients subis (à raison de 500 \$). Madame G accepta l'offre du ministère, et l'ombudsman s'estima satisfaite de la manière dont la demanderesse avait été indemnisée. Le ministère indiqua également à l'ombudsman qu'il procédait à un examen de son programme de gestion foncière et des problèmes particuliers soulevés par ce cas.



LES EXPOSÉS DE CAS

Calcul équitable des prestations

Madame J n'était pas satisfaite du montant des prestations de remplacement du revenu qui lui avait été accordé par une compagnie d'assurances après un accident de la route. Elle demanda à la Commission des assurances de l'Ontario de faire office de médiateur dans son différend avec l'assureur. La médiation n'ayant donné aucun résultat, elle exigea l'intervention d'un arbitre. L'arbitre décida que l'assureur avait correctement calculé les prestations. Le délégué du directeur confirma la décision de l'arbitre lors de l'appel interjeté par Madame J. Mécontente des décisions rendues par les représentants de la Commission, Madame J déposa une plainte auprès de l'ombudsman. L'enquête de cette dernière avait pour but de déterminer si le personnel de la Commission avait omis d'appliquer la loi pertinente ou de prendre en compte les preuves qui lui avaient été présentées.

Un examen des renseignements présentés à la Commission montra que plusieurs mois avant l'accident, Madame J avait ouvert un commerce de vente de fruits. Elle avait travaillé à ce commerce pendant plusieurs semaines l'automne, mais cessa lorsqu'il commença à faire froid. Elle trouva alors un emploi à temps partiel. La *Loi sur les assurances* et les règlements afférents précisent que les prestations de revenu qui sont à payer pour les blessures (subies lors d'accidents survenus avant 1994) devraient être de 80 % du montant le plus important des montants suivants : le revenu hebdomadaire brut moyen de la personne pendant quatre semaines avant l'accident, ce même revenu pendant 52 semaines avant l'accident, ou 232 \$. Le revenu gagné par Madame J dans son emploi à temps partiel pendant quatre semaines avant l'accident et son revenu moyen pendant les 52 semaines précédentes étaient inférieurs à 232 \$. Par conséquent, l'arbitre avait décidé que l'assureur avait raison de calculer ses prestations de remplacement du revenu à 185,60 \$ par semaine.

Madame J soutenait que les représentants de la Commission n'avaient pas tenu compte du fait que si elle avait pu poursuivre son commerce de vente de fruits, son revenu aurait été supérieur à cela. Elle comparait également sa situation à celle d'une personne qui, au moment de l'accident, avait une offre d'emploi valable par écrit et qui est donc en droit de recevoir des prestations de revenu calculées en fonction du revenu promis par l'offre d'emploi. L'arbitre et le délégué du directeur ne pensaient pas que ces circonstances étaient comparables. Ils décidèrent que la loi ne prévoit pas les pertes économiques futures, mais est conçue pour compenser la perte effective de revenu.

L'ombudsman estima que dans leurs décisions, l'arbitre et le délégué du directeur avaient examiné toutes les informations présentées à eux de façon équitable et avaient correctement considéré la loi pertinente.

Trois ministères, une solution

Monsieur V signa une entente à l'amiable avec un entrepreneur du ministère des Transports (MDT), soit une compagnie de construction routière, selon laquelle il vendrait de la terre à remblai provenant de sa parcelle agricole pour 25 000 \$. Pour prélever la terre de la ferme de Monsieur V, la compagnie obtint un permis d'extraction en bordure de route conformément à la *Loi sur les ressources en agrégats*, qui est administrée par le ministère des Richesses naturelles (MRN).

Toutefois, la compagnie créa un problème grave pour Monsieur V, car elle utilisa de l'asphalte pour remblayer la carrière en bordure de route, contrairement à la stipulation du plan de situation, selon lequel seule de la terre peut être utilisée. Le MRN demanda à la compagnie d'enlever l'asphalte, et quand elle ne le fit pas, le ministère l'accusa de plusieurs infractions à la *Loi sur les ressources en agrégats*. La compagnie plaida alors coupable et enleva l'asphalte. La cour ordonna à la compagnie d'obtenir un rapport géotechnique confirmant que tout l'asphalte avait été enlevé du cratère se trouvant sur la terre de Monsieur V, rapport qui fut finalement présenté au MRN.

Monsieur V entra en rapport avec Ombudsman Ontario car il estimait que le MRN et le MDT n'avaient pas pris des mesures suffisantes visant la remise en état satisfaisante de ses terres par l'entreprise. Il soutenait que ces deux ministères n'avaient pas suffisamment surveillé le nettoyage de ses terres, et que par conséquent, des débris, comprenant de l'asphalte, jonchaient sa propriété agricole. Monsieur V affirmait également que la terre végétale qui se trouvait auparavant sur les lieux avait été remplacée par une terre de qualité inférieure, entraînant une mauvaise récolte de fèves de soja. Monsieur V exigeait l'achèvement du nettoyage du site et le remplacement de la terre végétale de qualité inférieure. Si la terre n'était pas réhabilitée à sa satisfaction, Monsieur V s'estimait en droit de recevoir une compensation financière.

À l'issue de l'enquête, l'ombudsman estima qu'elle ne pouvait pas soutenir la plainte de

Monsieur V au sujet du MRN. En effet, le MRN lui sembla avoir pris l'action légale qui était possible lorsque l'entreprise avait fait défaut à ses obligations. L'ombudsman trouva également que la chronologie des événements montrait que le MRN avait répondu aux préoccupations de Monsieur V avec promptitude. Toutefois, l'ombudsman émit deux recommandations au MRN. En premier lieu, si les assurances faites à un membre de la population ne peuvent être remplies, il faut documenter la raison pour laquelle on ne peut le faire. En deuxième lieu, si l'affectation normale d'une terre sur laquelle se trouve une carrière réhabilitée en bord de route est agricole, et si le MRN est conscient de problèmes pendant le processus de réhabilitation pouvant avoir des conséquences négatives sur la productivité de la terre, le MRN devrait obtenir l'avis d'experts. Pendant l'enquête concernant la plainte de Monsieur V, l'enquêteur demanda et reçut des renseignements spécialisés du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO). Par conséquent, l'ombudsman avisa le MRN que l'enquête avait montré qu'il était possible d'obtenir du MAAARO une opinion experte.

En ce qui concerne la plainte de Monsieur V au sujet du MDT, l'enquête engloba l'étude d'une directive du MDT concernant les procédures de traitement des fosses et des carrières en bordure de route sur les chantiers du MDT. Celle-ci indiquait qu'un accord avait été conclu entre le MDT et le MRN selon lequel le MDT accomplirait des mesures de redressement si une carrière en bordure de route présentait des problèmes dans un temps raisonnable après l'acceptation. À l'issue des discussions entre les représentants d'Ombudsman Ontario et les fonctionnaires du MDT, ces derniers décidèrent d'entrer en rapport avec Monsieur V et d'offrir de payer pour un plan de remise en état proposé par le MAAARO. L'ombudsman avisa le sous-ministre des Transports qu'à son avis, la proposition du MDT constituait une solution valable à la plainte de Monsieur V.

Une décision contraire à la loi

Lorsque Monsieur B écrivit à l'ombudsman, il était incarcéré dans un établissement correctionnel provincial. Il avait été mis en liberté conditionnelle le 8 novembre 1994 sous les conditions normales, y compris celle de se présenter à son surveillant de liberté conditionnelle et au corps de police local. Même si Monsieur B était admissible à la libération conditionnelle, il était également classé par Immigration Canada comme étant en attente, lui interdisant d'être mis en liberté. Par conséquent, Monsieur B fut considéré comme ayant enfreint les conditions de sa libération conditionnelle car il n'avait pas rempli les exigences normales de faire rapport, et sa libération conditionnelle fut annulée. Monsieur B ne pouvait pas répondre aux exigences de rapport, car il restait emprisonné. Il entra en rapport avec l'ombudsman pour se plaindre que pendant tout le processus de libération conditionnelle, et jusqu'au jour de sa libération sous condition, la Commission des libérations conditionnelles savait qu'il était en attente pour Immigration Canada. Monsieur B estimait que la Commission avait traité son cas de façon peu raisonnable et injuste.

À l'issue de son enquête, l'ombudsman conclut que la décision de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles de libérer Monsieur B selon une condition qu'elle savait impossible à remplir était déraisonnable, injuste et contraire à la loi.

En outre, la décision de la Commission d'annuler la libération conditionnelle dans ces circonstances était injuste et contraire à la loi. Par ailleurs, l'ombudsman trouva que le refus de la Commission de porter au crédit de Monsieur B une réduction de peine gagnée avant sa libération conditionnelle était conforme à des dispositions législatives qui semblaient injustes.

L'ombudsman émit plusieurs recommandations dans un projet de rapport; celles-ci finirent par être acceptées par la Commission ontarienne des libérations conditionnelles. Parmi ces recommandations, elle demanda que la Commission prenne les mesures nécessaires pour assurer que toute mention dans le dossier de Monsieur B du fait d'avoir enfreint les conditions de sa libération conditionnelle soit modifiée comme il faut, que la Commission adopte pour politique d'imposer des conditions différentes lorsque les faits connus au moment de l'audience rendent l'observation des conditions normales impossible, et finalement, que la Commission s'assure que ses décisions soient prises selon des critères prescrits par la loi. Bien que les résultats de l'enquête n'aient pas eu d'effet direct sur les circonstances particulières de Monsieur B, la Commission cessa de suspendre la libération conditionnelle dans de tels cas et permet maintenant aux contrevenants de rester en libération conditionnelle alors même qu'ils sont détenus par l'Immigration.

notre mission en bref

ré

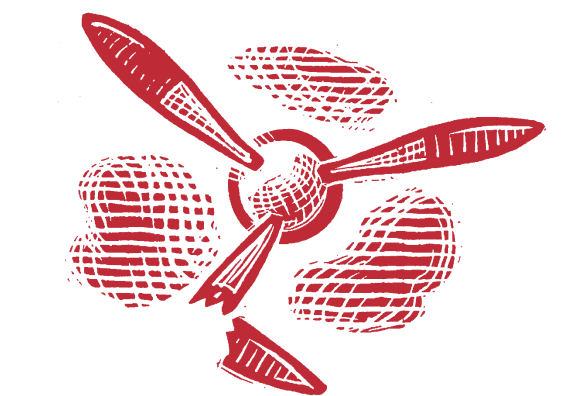
solution



dissiper un doute; résoudre une question ou un problème; régler avec succès; résoudre un différend



LES EXPOSÉS DE CAS



Directives pour écoles de pilotage

Monsieur C était le propriétaire-exploitant d'une école de pilotage qui avait été désignée par le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) en 1990 et qui avait subi des vérifications périodiques sans aucun problème jusqu'en 1994, lorsqu'on lui dit que l'école ne semblait plus être conforme aux directives administratives du RAFEO. Le ministère de l'Éducation et de la Formation mena alors un sondage auprès des étudiants et demanda les dossiers de l'école. En juillet 1995, le ministère avisa Monsieur C que la désignation de l'école au titre du RAFEO allait être suspendue. Le ministère cerna plusieurs problèmes, exigeant des explications et un surcroît de documentation. Monsieur C eut des correspondances et des rencontres avec les représentants du ministère au cours des six semaines suivantes, mais sa désignation fut résiliée en août 1995.

Monsieur C se plaignit à l'ombudsman du fait que le ministère avait des procédures de surveillance et de révision inadéquates, que le ministère aurait dû mener une vérification sur place pour bien comprendre le fonctionnement d'une école de pilotage, et que l'examen de 1995 avait été injuste. En examinant les informations fournies par le demandeur et par le ministère, l'ombudsman découvrit que le ministère avait fourni à ce dernier un avis approprié de sa décision, l'occasion d'y répondre et des raisons adéquates de sa décision finale de révoquer la désignation de l'école au titre du RAFEO. Il ne lui semblait pas que des renseignements supplémentaires sur la position du demandeur auraient pu être fournis par une vérification sur place.

Même si l'ombudsman ne pouvait appuyer la plainte, elle suggéra au ministère d'avoir des directives administratives plus précises et globales afin d'assurer que les normes d'exploitation des écoles privées soient conformes aux exigences du ministère. Le ministère indiqua dans sa réponse qu'il mettrait sur pied une entente de rendement pour les écoles privées titulaires de désignations RAFEO.

Accès routier impossible pour les handicapés

Monsieur A, un amateur de chasse et de pêche, se plaignit d'une politique du ministère des Richesses naturelles prévoyant la fermeture d'un chemin d'exploitation forestière à la circulation publique pendant certaines périodes de l'année. Cela empêchait les personnes ayant des invalidités liées à la mobilité d'avoir accès à un lac touristique. Monsieur A était d'avis que la décision du ministère d'interdire l'accès du public par ce chemin était peu raisonnable et injuste.

À l'issue de son enquête, l'ombudsman conclut que le ministère avait l'autorité législative en vertu de la *Loi sur les terres publiques* de fermer les routes de façon temporaire ou saisonnière au nom de la gestion des ressources et de la sécurité publique. Toutefois, en examinant les préoccupations de

De meilleures conditions pour les résidents d'établissements psychiatriques

Madame Y est résidente dans un établissement psychiatrique; elle s'adressa à l'ombudsman pour lui demander son aide à résoudre un certain nombre de problèmes : à savoir, que les membres du personnel entraient souvent dans sa chambre sans frapper à la porte ou juste après avoir brièvement frappé, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit; que la température de l'eau des douches n'était pas chaude mais à peine tiède, que la salle de douche n'était pas très propre et qu'un grand solarium n'était jamais ouvert pour les patients; qu'il y avait trop de bruit en raison de l'espace limité et du nombre de patients dans le service, et que les membres du personnel faisaient beaucoup de bruit la nuit dans les couloirs; que les lumières dans le couloir étaient trop fortes et qu'elles éclairaient directement sa chambre toutes les nuits; que l'alimentation était monotone, offrait peu de choix et était parfois immangeable.

Dans le cadre de l'enquête, les représentants de l'ombudsman visitèrent l'étage des patients. La documentation pertinente, y compris les politiques et procédures de l'hôpital, fut étudiée, et des discussions furent menées avec le personnel de l'hôpital et la plaignante. Les conclusions suivantes furent émises au terme de cette enquête.

Au cours de ses trois premiers mois dans le service, la demanderesse avait été placée sous observation constante en raison de la gravité de sa maladie. Un membre du personnel était resté à ses côtés pour protéger la santé et la sécurité de la patiente, ainsi que celles d'autrui. Malgré le manque d'intimité causé par l'intensité de ces mesures d'observation, celles-ci n'étaient pas déraisonnables compte tenu de l'objectif visé. La température de l'eau était tiède. Elle avait été réglée à l'origine à 99 degrés Fahrenheit, mais fut ensuite accrue à 104 degrés Fahrenheit, ce qui régla le problème.

L'hôpital ouvre maintenant le solarium pour l'usage récréatif des patients toute la journée,

sauf lors d'une réunion occasionnelle ou lorsque plusieurs patients du service sont gravement malades. À ces occasions, le solarium sert d'unité de soins intensifs. Plusieurs facteurs contribuent au bruit, et certains échappent au contrôle du personnel alors que d'autres pourraient être surveillés de plus près. Des mesures ont été prises pour éliminer, dans la mesure du possible, les facteurs dont l'origine est dans le service et que le personnel est capable de contrôler.

Les portes des chambres des patients sont fermées la nuit. Des veilleuses se trouvant au milieu des chambres des patients fonctionnent correctement. Les infirmiers et infirmières sont munis de lampes de poche pour observer les patients lors de leurs rondes horaires. Lorsqu'une personne est placée sous observation constante, on lui attribue le lit le plus proche de la porte et on laisse la porte entrouverte pendant toute la nuit pour que le membre du personnel chargé de la surveiller puisse le faire tout en restant assis dans le couloir. C'est pourquoi les lumières du couloir risquent d'éclairer la chambre. Celles-ci sont censées être mises en veilleuse la nuit. Toutefois, l'interrupteur de mise en veilleuse était hors d'usage, et seulement une lumière sur deux était allumée. Par conséquent, une demande fut émise à la suite de la plainte afin que toutes les lumières soient vérifiées. Bien qu'il était impossible d'éteindre les lumières, l'hôpital pouvait de toute évidence prendre des mesures pour en diminuer l'intensité.

La plainte concernant l'alimentation provenait du fait que Madame Y ne remplissait pas elle-même son menu. Lorsqu'elle a commencé à le faire et que sa demande de recevoir plus de fruits et de lait fut agréée, elle n'eut plus lieu de se plaindre. Elle exprima l'inquiétude que les autres patients ne sachent pas non plus qu'ils pouvaient remplir leurs propres menus. Par conséquent, l'ombudsman invita les membres du personnel à expliquer aux patients le processus de choix de menu.

Équilibre des droits

Monsieur et Madame K alléguèrent que le ministère des Richesses naturelles (MRN) avait manqué à son obligation de superviser une zone de mouillage et de pêche près de leur propriété. Cela les empêchait de jouir de leur propriété en toute tranquillité. Ils demandaient au ministère de leur vendre une portion des terres de celui-ci pour servir de zone-tampon, ou de poser des panneaux « Accès interdit » dans la zone-tampon existante. L'ombudsman fit enquête sur la gestion de ses terres

par le ministère et trouva que celui-ci avait pris des mesures satisfaisantes pour répondre aux préoccupations des demandeurs. Cela comprenait l'affichage de panneaux « Ne pas jeter de détritus » et « Camping interdit », ainsi que l'embauche d'une personne chargée de l'entretien pour ramasser les ordures de façon régulière. L'ombudsman conclut que le ministère avait le devoir d'équilibrer les droits des voisins et ceux du public pour lequel l'accès à cette zone est important, et qu'il l'avait fait en l'occurrence.

notre mission en bref

équité



justice; équité; légitimité;
impartialité; honnêteté



LES EXPOSÉS DE CAS

Indemnité pour rupture de contrat

D’après Monsieur P, une Régie des routes locales sous la surveillance du ministère des Transports lui avait accordé un contrat de déblayage de la neige dans une collectivité du Nord de l’Ontario. Toutefois, il n’avait pas eu le temps de satisfaire aux modalités du contrat, car le ministère organisa un autre appel d’offres et accorda le contrat à quelqu’un d’autre. Par conséquent, Monsieur P voulait une indemnité pour rupture de contrat.

Après enquête, l’ombudsman conclut dans un projet de rapport remis au ministère que sa décision de ne pas tenir compte des accords conclus par la Régie des routes locales était déraisonnable, au regard de sa pratique précédente de permettre à

celle-ci de le représenter dans la conclusion du contrat. Elle recommanda que le ministère indemnise Monsieur P pour la valeur du travail qu’il ne put accomplir en raison des actions et omissions du ministère. Après avoir reçu les conclusions de l’enquête de l’ombudsman et les raisons de ses conclusions et recommandations, le ministère des Transports suggéra une réunion afin de traiter directement des sujets d’inquiétude de Monsieur P. L’ombudsman se montra d’accord et le ministère réussit à négocier un règlement avec Monsieur P, qui comprenait une lettre d’excuses formelles. Le ministère apporta également des modifications permettant d’éclaircir ses pratiques d’appel d’offres.

Vérification des références après l’entrevue

Monsieur C se plaignit à l’ombudsman qu’il avait été injustement rejeté par la Police provinciale de l’Ontario pour un poste de gendarme. Il avait fait deux demandes. La première fois, d’après lui, l’agent de recrutement qui l’avait interrogé avait un parti pris contre lui. La deuxième fois, Monsieur C estimait qu’il avait été rejeté parce que l’opinion du premier agent de recrutement avait été prise en considération.

Lorsque l’ombudsman fit enquête sur la plainte de Monsieur C, elle découvrait que la PPO avait pour pratique, avec les personnes déposant une deuxième candidature, de demander à l’agent de recrutement d’examiner la première demande avant de faire passer une entrevue au candidat. L’ombudsman considéra cela comme une pratique injuste, car en examinant une demande précédente

avant l’entrevue, l’agent de recrutement risquait d’être influencé par le contenu du dossier au lieu de juger le candidat sur sa prestation à l’entrevue.

L’ombudsman expliqua ses constatations à la PPO et lui suggéra de changer cette pratique. La PPO répondit qu’avant de recruter de futurs agents de police, il était important de mener une enquête approfondie sur leurs antécédents afin d’en savoir le plus possible sur eux, notamment les raisons du rejet d’une candidature précédente. Dans sa réponse, l’ombudsman suggéra d’attendre la conclusion de l’entrevue avant d’examiner les candidatures antérieures. Afin de résoudre les inquiétudes soulevées par la plainte, la PPO convint d’accepter la recommandation de l’ombudsman et modifia ses pratiques d’embauche.

Objets perdus non couverts

Monsieur Y, un détenu, se plaignit à l’ombudsman que plusieurs objets lui appartenant avaient disparu pendant sa détention à un établissement pour jeunes délinquants. En particulier, il avait perdu un baladeur, un radio-lecteur de disques compacts portatif et une collection d’audiocassettes. Il estimait que l’établissement prenait cette perte à la légère et refusait de l’indemniser. L’ombudsman ne fut pas en mesure de régler cette question de façon informelle, car ses premières demandes suscitèrent la réponse que l’établissement ne se sentait pas responsable de ces pertes car le détenu avait signé une décharge concernant les biens personnels qui lui étaient confiés.

Suite à une enquête, comprenant un examen des circonstances entourant la perte et des discussions avec des représentants du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, l’ombudsman suggéra au ministère que la décharge ne libérait pas l’établissement de ses obligations. Il y avait des facteurs atténuants, comme le transfert du détenu d’un établissement à l’autre au moment de la perte et l’interférence possible d’autres détenus, qui empêchaient de placer toute la responsabilité sur le détenu pour la sécurité de ses biens. Au regard de la politique et de la pratique du ministère en la matière, il fut finalement convenu que la décharge ne libérait pas le ministère de sa responsabilité et qu’il devait verser une indemnité au détenu correspondant à la valeur estimée des biens perdus.

Confirmation de la décision du tribunal

Madame T était d’avis que le Tribunal d’appel des accidents du travail (TAAT) avait eu tort de rejeter son appel concernant son admissibilité à des prestations d’indemnité après le 26 août 1981; aucune rente n’avait été versée après son accident donnant droit à réparation du 13 juillet 1981. À cette date-là, dans le cadre de ses fonctions normales, la plaignante s’était meurtri la partie gauche des côtes. Il n’y avait aucune contusion ou abrasion évidente, et un traitement conservateur fut prescrit. Son emploi avec la compagnie cessa en juillet 1981, et elle reçut des prestations d’assurance-chômage de 1981 à 1982. En mars 1982, elle déposa à la Commission des accidents du travail (CAT) une demande d’indemnité en raison de la douleur liée à sa blessure. Sa demande fut d’abord rejetée, et après que la TAAT eut accepté son appel, la CAT lui versa des prestations d’invalidité totale temporaire du 15 juillet 1981 au 26 août 1981. Le 13 février 1990, on effectua une appréciation de son droit à pension, dont le résultat fut qu’elle n’avait aucune invalidité résiduelle causée par la blessure du 13 juillet 1981, et aucune pension ne lui fut accordée. L’invalidité actuelle de la demanderesse fut également considérée comme n’ayant aucun lien avec son travail, mais avec un problème musculosquelettique antérieur ne donnant droit à aucune réparation.

Madame T était en désaccord avec la décision et elle interjeta appel au TAAT, qui la débouta de son appel. Ce dernier refus fondait sa plainte à l’ombudsman. Celle-ci mena un examen des travaux du Tribunal et trouva sa décision raisonnable et le processus équitable. Elle conclut que les demandes de Madame T étaient sans fondement et émit une lettre exprimant son rejet de la plainte.

Examen de la divulgation de renseignements médicaux

Monsieur T, un travailleur blessé, entra en rapport avec l’ombudsman en octobre 1995 afin de contester une décision du Tribunal d’appel des accidents du travail (TAAT) lui refusant une augmentation de son indemnité d’invalidité permanente et de sa rente. Le TAAT fut notifié par l’ombudsman que le travailleur blessé considérait la décision comme déraisonnable car elle s’appuyait trop sur un seul rapport médical psychiatrique. En réponse à la demande de renseignements de l’ombudsman, le TAAT lui fournit une copie de la description du cas.

Les documents furent examinés et résumés dans une lettre au travailleur blessé, qui avait indiqué qu’il avait demandé la preuve médicale après audience, mais en vain. Il déclara que les copies des rapports avaient été transmises à son médecin de famille, qui avait demandé à la fille du travailleur blessé de les remettre au représentant de celui-ci, et non à lui en personne.

Une étude du dossier administratif du TAAT révéla qu’une détermination avait été faite avant la réception des rapports médicaux suivants l’audience que ceux-ci seraient envoyés au médecin de famille du travailleur blessé, et non directement à lui, car il n’avait pas de représentant. L’ombudsman émit l’inquiétude que le TAAT n’avait pas de directives concernant la question de l’accès au dossier d’un travailleur, et que le Tribunal n’avait peut-être pas eu à sa disposition tous les faits nécessaires à sa décision. Par conséquent, l’ombudsman écrivit au TAAT en lui recommandant de mettre au point des directives concernant la divulgation de l’information et de reconsidérer sa décision dans le cas.

Dans une lettre du 3 octobre 1996, le TAAT répondit que les recommandations de l’ombudsman étaient sous étude. Une décision fut prise en février 1997. Un nouveau groupe de travail avait accordé au travailleur un nouvel examen. Les membres de ce groupe exprimèrent également leur accord avec la recommandation de l’ombudsman concernant les directives d’accès aux dossiers. Considérant que le TAAT avait mis ses recommandations en œuvre, l’ombudsman prévint les parties que le dossier serait fermé en demandant qu’on la tienne au courant de l’issue de ce cas particulier.

Édifier une conclusion

Monsieur R, un architecte, communiqua à l’ombudsman Ontario une plainte concernant le ministère du Logement. Celui-ci avait payé à Monsieur R la moitié des honoraires qu’il lui devait pour des plans réalisés pour le compte d’un organisme de logement sans but lucratif. Le ministère indiqua que les plans de Monsieur R étaient incomplets et ne convenaient pas à un appel d’offres. Monsieur R contesta la position du ministère, estimant qu’il avait droit à 75 % de ses honoraires totaux, le maximum admissible, puisqu’à son avis, les plans étaient conformes aux spécifications et donc propres à servir à un appel d’offres. Le personnel de l’ombudsman entra en rapport avec le ministère, qui accepta de réexaminer les plans de Monsieur R s’il voulait bien les présenter à nouveau.

Monsieur R présenta ses plans, mais le ministère ne lui fit parvenir aucune réponse. Il communiqua donc à nouveau avec le bureau de l’ombudsman. Celui-ci appela le ministère, et après avoir passé le dossier en revue, ce dernier avoua que sa position initiale avait été incorrecte. Le ministère écrivit à Monsieur R pour reconnaître que ses plans et spécifications étaient largement conformes au niveau initialement autorisé, en convenant de lui payer la somme supplémentaire de 53 230,50 \$ pour parvenir à 75 % du montant de ses honoraires.

LES EXPOSÉS DE CAS

Terres humides désignées

Madame S était propriétaire d’une exploitation agricole désignée comme terre humide importante pour la province, mais elle était restée dans l’ignorance de cette désignation jusqu’à ce qu’elle reçoive un avis de taxe municipale. Elle était mécontente du fait qu’elle n’avait pas été avisée de la désignation et n’avait pas eu l’occasion d’émettre des observations. Elle était également en désaccord avec la désignation elle-même, car, à ses dires, ses terres n’étaient devenues des terres humides qu’après l’installation incorrecte d’un drain municipal. À la suite de sa plainte, le personnel de l’ombudsman prit des dispositions pour qu’un biologiste du ministère des Richesses naturelles (MRN) inspecte la propriété et explique pourquoi elle avait été désignée ainsi. Il le fit et confirma l’évaluation antérieure, qui était fondée sur la présence de végétation type de terres humides. En ce qui concerne le manque d’avis, le MRN expliqua que c’était une méprise, et que sa division des politiques était en train d’élaborer une politique d’avis au public. Entre-temps, sur la suggestion de l’ombudsman, les bureaux de district du ministère reçurent l’ordre d’obtenir une permission avant de pénétrer sur les terres de quiconque. Pour conclure, l’ombudsman accepta que le ministère avait raison de désigner la propriété comme étant une terre humide et demanda à voir un exemplaire de la nouvelle politique d’avis.

Besoin de renseignements clairs

Monsieur R demanda au ministère des Transports de lui accorder un permis lui permettant de construire une allée partant d’un établissement commercial proposé et débouchant sur une autoroute du Nord de l’Ontario. Le ministère rejeta sa demande, alléguant que le terrain avait une largeur insuffisante donnant sur l’autoroute pour répondre aux normes minimales du ministère concernant l’espace. Monsieur R entra en rapport avec l’ombudsman pour lui demander son aide dans l’examen de sa demande. D’après l’enquête, les exigences minimales du ministère

Prolongation de délais

Madame N avait déposé une plainte auprès du ministère du Travail contre son ancien employeur pour salaires et indemnités de congé et de cessation d’emploi non payés. Le ministère avisa Madame N par écrit qu’il fermait son dossier car elle ne lui avait pas remis la documentation demandée. Madame N ne reçut la lettre du ministère qu’après l’expiration du délai de quinze jours prévu par la *Loi sur les normes d’emploi* qui lui aurait permis d’interjeter appel. Étant donné qu’elle s’était absentée pour affaires, elle demanda au ministère de considérer son absence comme une « circonstance spéciale » et de lui permettre d’interjeter appel de la décision. Le ministère refusa, et Madame N demanda à l’ombudsman de l’aider.

Au cours de l’enquête, Madame N montra au représentant de l’ombudsman un relevé de carte de crédit montrant qu’elle était effectivement absente au moment où le ministère lui avait écrit, et qu’elle avait soumis son appel écrit au ministère dans les quinze jours suivant la date de son retour. Le bureau de l’ombudsman transmit le relevé de carte de crédit de Madame N au ministère en lui demandant de reconsidérer sa décision de ne pas autoriser l’appel de celle-ci, puisqu’il lui avait été impossible de respecter les délais. Le ministère accepta cette suggestion et décida de recevoir la demande de Madame N.

relatives à la largeur ne s’appliquent que lorsqu’une personne demande une séparation du terrain, ce qui n’était pas le cas. En outre, la largeur minimale citée par le ministère s’appliquait à un corridor routier dans une région différente. Toutefois, l’ombudsman constata que la propriété aboutait à une route municipale existante donnant accès à une autoroute, et que la demande n’était donc pas conforme aux politiques générales de gestion des corridors. Par conséquent, elle rédigea une lettre de rejet de la plainte, en recommandant au ministère de fournir des renseignements clairs et précis sur les raisons de ses décisions lorsqu’il refuse d’agréer une demande de ce type.



En route

La femme de Monsieur P a une invalidité physique permanente. Pour répondre à ses besoins, il a fait l’acquisition d’une camionnette qui avait été modifiée pour lui offrir des installations de base : toilette, lit escamotable et instruments de cuisine. Ces modifications étaient nécessaires parce que Monsieur et Madame P vivent dans le Nord de l’Ontario, où les services routiers ne sont pas toujours présents.

Monsieur P fit une demande au ministère des Finances pour obtenir un rabais sur la taxe de vente au détail, normalement accordé pour les véhicules utilisés par les personnes ayant des invalidités physiques permanentes. Dans ce cas, le ministère refusa d’accorder le rabais car la camionnette était considérée comme une maison mobile motorisée en raison des modifications, et de tels véhicules ne sont pas admissibles au rabais. Donc, si Monsieur P avait acheté une camionnette non modifiée, le ministère lui aurait accordé le rabais.

L’enquêteur de l’ombudsman discuta du problème avec des représentants du ministère, et il fut convenu que si l’on modifiait l’enregistrement du véhicule, le rabais serait offert. Le ministère entra en rapport avec le bureau du ministère des Transports (MDT) où le véhicule de Monsieur P avait été enregistré, et on lui répondit que l’enregistrement pourrait être modifié. Toutefois, lorsque Monsieur P essaya de réenregistrer le véhicule, on le refusa. Par conséquent, l’enquêteur de l’ombudsman passa le cas en revue avec un autre fonctionnaire du MDT, qui accepta d’apporter le changement nécessaire. Le véhicule fut réenregistré comme camionnette, et Monsieur P finit par obtenir un rabais sur la taxe de vente.

Un concours de circonstances

Madame L participa à un concours d’embauche en tant que préposée au traitement de textes à la Commission des accidents du travail (CAT), mais elle ne fut pas satisfaite du déroulement de ce concours. Elle se plaignit à l’ombudsman que les différents tests administratifs exigés avaient été administrés par la belle-sœur de l’un des candidats. Madame L estimait également qu’il n’était pas convenable d’utiliser une horloge normale pour minuter les tests exigeant des contraintes de temps.

L’ombudsman porta son enquête sur le dossier du concours et interrogea le cadre chargé de celui-ci, la personne qui avait administré les tests ainsi que le spécialiste des ressources humaines de la CAT qui s’était occupé du concours. Au cours de son enquête, il apparut que le cadre en question n’avait pas cherché à déterminer les qualifications et exigences telles que décrites dans l’offre d’emploi.

À l’issue de cette enquête, il fut établi dans un projet de rapport envoyé à la CAT qu’il y avait plusieurs omissions liées à l’organisation du concours, et que la CAT avait négligé de considérer avec soin les qualifications des candidats. Par conséquent, l’ombudsman recommanda que la CAT utilise des mécanismes chronométriques précis et appropriés pour l’administration de tests exigeant la mesure d’habiletés dans un temps précis. L’ombudsman recommanda également que la CAT mette au point une politique concernant les rapports de famille

entre les candidats participant aux concours et les membres du personnel les administrant. Enfin, la CAT recommanda que l’on forme les cadres dans l’examen et la conception d’offres d’emploi afin d’assurer que les qualifications et exigences qui y étaient décrites soient respectées par les cadres administrant les concours.

Dans sa réponse, la CAT se déclara prête à adopter les recommandations de l’ombudsman et à les mettre en œuvre. Par conséquent, on émit une directive à tous les spécialistes en ressources humaines pour confirmer le besoin d’utiliser un chronomètre lorsqu’on administre des tests exigeant que l’on mesure des habiletés dans un temps précis. En ce qui concerne la question des rapports de famille, la politique anti-népotisme de la CAT fut révisée afin d’inclure tous les rapports de famille, y compris ceux par alliance.

La question de l’omission du cadre à considérer les qualifications décrites dans l’offre d’emploi fut réglée par l’adoption d’une nouvelle procédure de recrutement et de sélection exigeant que le cadre recruteur travaille de près avec le spécialiste des ressources humaines de la CAT pour élaborer et respecter les critères établis dans l’offre d’emploi. Les questions portées à l’attention de l’ombudsman par Madame L produisirent des changements de politique qui amélioreront la façon dont cet organisme mène les entrevues d’embauche. En outre, au cours de l’enquête, l’ombudsman découvrit que d’autres problèmes administratifs accompagnaient la conduite de ce concours, et par suite des recommandations de l’ombudsman, de nouvelles politiques ont été mises en place pour empêcher la répétition de tels cas.

LES EXPOSÉS DE CAS

Gestion des rabais forestiers

Tous les ans depuis 1973, le programme de rabais fiscal des forêts jardinées du ministère des Richesses naturelles (MRN) rembourse à plus de 10 000 propriétaires fonciers admissibles la portion des taxes municipales payées sur leurs boisés cultivés, qui étaient évalués comme des terres résidentielles plutôt qu'agricoles. En 1993, le gouvernement annula ce programme pour réaliser des économies. Les propriétaires qui avaient signé des contrats avec le ministère pour la prestation de services et de conseils se plaignirent à l'ombudsman qu'il existait une obligation contractuelle imposant la poursuite du paiement des rabais. D'autres estimaient que leur aptitude à gérer les forêts était réduite du fait qu'ils engageraient désormais des dépenses qui avaient été partiellement compensées par les rabais. Une enquête de l'ombudsman permit de découvrir que même si les propriétaires de boisés avaient de bonnes raisons commerciales et écologiques de garder leurs forêts en bon état, le ministère avait l'autorité d'annuler les programmes sans aucune responsabilité.



L'ombudsman considéra également les plaintes concernant d'autres pertes engagées à la suite de l'annulation du programme. Certains propriétaires de boisés avaient déjà commencé en 1991 à préparer les plans certifiés de gestion de forêt active qui seraient nécessaires pour avoir droit aux programmes 1992-1995. Étant donné que le programme a fini par être rétabli en 1996, l'ombudsman émit la recommandation qu'on indemnise ceux qui avaient engagé des frais d'inventaire en 1991 et qui avaient maintenant besoin d'effectuer de nouveaux inventaires pour avoir droit au programme rétabli. Dans sa réponse, le ministère décida que les inventaires datant de cinq ans seraient acceptables, que les plans de gestion pourraient être soumis avant les dates prévues, et qu'il aviserait tous les propriétaires de ces changements. Puisque les propriétaires n'auraient plus de frais non remboursés, l'ombudsman accepta ces mesures comme étant des solutions raisonnables aux questions soulevées.

Normes d'équité de l'ombudsman

Cette année, l'ombudsman a publié un guide des normes d'équité qui lui sert à évaluer les décisions, interventions ou omissions des organismes gouvernementaux. Les normes qui y sont énoncées servent de cadre de référence pour l'examen des plaintes et l'application des procédures internes régissant l'activité d'Ombudsman Ontario. Le guide reflète l'interprétation que fait l'ombudsman du libellé de la *Loi sur l'ombudsman*. Le guide des normes d'équité a été distribué aux organismes gouvernementaux. On peut se le procurer en communiquant avec le bureau de l'ombudsman ou en consultant notre site Web www.ombudsman.on.ca.

Acquisition du droit d'inonder

Monsieur B affirmait que la négligence dans l'exploitation d'un barrage par Ontario Hydro en aval de sa propriété avait causé des dommages à ses terres et à ses immeubles par suite d'inondations. L'ombudsman fit enquête et décida qu'elle ne pouvait pas déterminer de façon catégorique qu'Ontario Hydro avait causé l'inondation. Toutefois, l'ombudsman décréta que si Ontario Hydro faisait fonctionner le barrage au niveau établi dans un bail de location d'énergie hydraulique, la propriété de Monsieur B risquait de subir d'autres inondations à l'avenir. Étant donné qu'Ontario Hydro n'avait pas acquis le droit d'inonder cette propriété, comme elle l'avait fait auprès d'autres propriétaires de la région, et puisqu'elle n'avait pas reçu ce droit par prescription, l'ombudsman recommanda qu'Ontario Hydro achète à Monsieur B le droit d'inonder sa propriété. En réponse à ces constatations émises dans un projet de rapport, Ontario Hydro décida d'entamer avec Monsieur B des négociations visant l'acquisition de droits d'inonder, et indiqua à l'ombudsman sa volonté de verser 19 350 \$ à Monsieur B pour ces droits. L'ombudsman convint que cette proposition était raisonnable et ferma le dossier.

Respect des directives pour les indemnités de départ

Huit anciens employés saisonniers d'une pépinière de foresterie présentèrent une plainte à l'ombudsman, affirmant qu'ils avaient droit à une indemnité de départ après la fermeture de la pépinière. Ils déclaraient qu'il était peu raisonnable que le ministère des Richesses naturelles (MRN) refuse de verser une indemnité de départ à tous les employés qui étaient membres du personnel à l'époque de la fermeture. Ils affirmaient également qu'en ne versant une indemnité de départ qu'à certains employés, le ministère ne traitait pas tous ses anciens employés de façon équitable. Suite à l'enquête, ces plaintes furent confirmées par l'ombudsman dans un projet de rapport au ministère contenant la recommandation que l'on verse l'indemnité de départ majorée de l'intérêt aux employés saisonniers dont les postes avaient été abolis et qui avaient le droit de recevoir une indemnité de départ conformément à la *Loi sur les normes d'emploi* et aux directives actuelles du ministère. Le sous-ministre du MRN accepta toutes les recommandations de l'ombudsman. Il indiqua en outre que la mise en œuvre de cette recommandation s'appliquerait à onze autres personnes dont les postes saisonniers à la pépinière avaient été supprimés et qui semblaient concernés par les recommandations. Sous réserve de la confirmation de leurs antécédents d'emploi, ces personnes recevraient également une indemnité de départ, et le traitement de ces paiements commencerait immédiatement.

Des économies excessives

Le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels est chargé de remettre aux détenus de ses prisons et de ses centres de détention des fournitures de base pour l'hygiène personnelle et la rédaction de lettres. Il existe une police couvrant tous les établissements de la province qui contient une liste des articles que chaque détenu est en droit de recevoir gratuitement. Cette liste comprend un peigne, une brosse à dents, du dentifrice et un crayon. Monsieur O se plaignit à l'ombudsman que l'établissement où il était détenu avait commencé à le forcer, lui et tous les autres détenus dont plusieurs

étaient totalement démunis, à payer pour ces articles. Cette initiative avait évidemment pour but de réduire les coûts. L'ombudsman fit enquête et détermina que les établissements individuels n'avaient pas autorité pour dévier de la politique provinciale du ministère. Suite à l'intervention du sous-ministre adjoint (Division des services correctionnels), l'établissement décida de rembourser à Monsieur O la valeur des articles achetés. À l'issue de cette affaire, le ministère convint de contrôler la mise en œuvre de cette politique et de s'assurer que tous les établissements continuent à fournir gratuitement ces articles de base aux détenus.

Respecter les us et coutumes

Monsieur P, un détenu, se plaignit auprès de l'ombudsman du fait que l'établissement où il était détenu ne lui fournissait pas de couverts cachers. Il s'était déjà plaint à l'établissement que son accès à un menu cacher était compromis par la nécessité d'utiliser des couverts non cachers. En réponse à la demande de renseignements de l'ombudsman, l'établissement affirma ne pas disposer des ressources nécessaires pour assurer le respect des pratiques cachères, sauf pendant la préparation des repas. Il déclara que la gestion de l'usage des couverts était impossible à mettre en place. Suite à l'enquête en la matière, l'ombudsman recommanda au ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels qu'il émette une politique concernant le respect des menus cachers afin de faire la lumière sur l'importance du maniement des ustensiles. L'ombudsman demanda également au ministère d'élaborer des politiques futures pour guider l'administration des pratiques spirituelles et religieuses dans ses établissements afin d'assurer que les détenus soient traités de façon uniforme dans l'ensemble du système. Le ministère convint de mettre ces recommandations en œuvre et d'ordonner aux établissements de prendre les mesures qui s'imposent.

Méprise sur l'identité

Monsieur O avait reçu une offre d'emploi de la *Metropolitan Toronto Housing Authority* (MTHA), offre qui fut retirée lorsqu'il fut identifié, sur la base d'une description verbale, comme ayant eu une altercation avec un garde de la MTHA au sujet d'un véhicule garé dans une voie d'accès des pompiers. Une enquête par l'ombudsman sur la plainte présentée par Monsieur O montra que la voiture en question était enregistrée au nom de quelqu'un d'autre. L'ombudsman conclut que l'identification était erronée, qu'elle était fondée sur une hypothèse et que le retrait de l'offre d'emploi était fondé sur une erreur de faits. Elle recommanda dans son rapport à la MTHA qu'elle devrait rectifier ses dossiers en enlevant toute référence à la participation de Monsieur O dans l'altercation, présenter ses excuses pour le retrait de l'offre d'emploi et aviser Monsieur O des postes disponibles à l'avenir avec la promesse de considérer de façon objective sa candidature éventuelle. La MTHA accepta les recommandations en envoya à Monsieur O une lettre conforme aux suggestions émises par l'ombudsman.

LES EXPOSÉS DE CAS

Les exposés de cas présentés dans la présente section ont trait à l'application efficace des stratégies de résolution informelle auxquelles le personnel d'Ombudsman Ontario a recouru. Il s'agit là d'un échantillon de cas courants qui ne se rendent pas jusqu'à l'étape de l'enquête formelle. Dans chacun de ces cas-là, la collaboration de l'organisme gouvernemental en cause a permis un dénouement fructueux qui a été à l'avantage de toutes les parties puisqu'on a pu éviter un long processus d'enquête.

Remboursement d'un paiement en trop

Monsieur B a appelé un bureau de district de l'ombudsman car il était incapable d'obtenir une explication du Régime de pensions du Canada et du Programme de prestations familiales du Canada quant à la raison pour laquelle le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) lui envoyait régulièrement des lettres au sujet d'un paiement en trop. Depuis deux ans, Monsieur B demandait au personnel du bureau local du Programme de la sécurité du revenu (RPC) et à la Direction du maintien du revenu (MSSC) de lui expliquer pourquoi un paiement en trop de plus de 3 000 \$ était encore en souffrance alors qu'il ne recevait plus de prestations familiales depuis 1994. Personne ne semblait avoir le temps d'écouter ses questions ou d'y répondre de manière satisfaisante. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le ministère et obtenu des renseignements sur

les prestations d'invalidité rétroactives du RPC et sur le paiement en trop qui en est issu. Le représentant de l'ombudsman a établi un tableau illustrant comment le MSSC avait calculé, pour chaque année d'imposition, le montant des prestations pour les mois en question, et comment ce mode de calcul avait entraîné un paiement en trop. Monsieur B était enchanté de comprendre finalement la source du problème. Quelques semaines plus tard, un superviseur du MSSC a appelé le représentant de l'ombudsman pour la remercier d'avoir pris le temps d'expliquer à Monsieur B pourquoi il devait de l'argent au ministère. Monsieur B s'était présenté au bureau du ministère pour remettre une série de chèques postdatés afin de rembourser le Programme de prestations familiales et a expliqué que c'était grâce à l'ombudsman qu'il acceptait de se plier aux demandes du ministère.

Service en français

Madame B habite au Québec mais son enfant est né en Ontario. Elle essayait en vain d'obtenir le certificat de naissance de l'enfant depuis un an. Les formules de demande lui avaient été renvoyées sans qu'elle sache pourquoi. Madame B ne parlait et ne lisait que le français, et les renseignements lui avaient été envoyés en anglais. Elle a demandé l'aide de l'ombudsman. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Bureau du registraire général et découvert que la naissance de l'enfant n'avait pas été enregistrée et

que, par conséquent, Madame B devrait présenter une demande d'enregistrement de naissance différé avant d'obtenir un certificat de naissance. La représentante a soulevé la question de la barrière linguistique et a suggéré au bureau de communiquer avec Madame B en français. Un représentant francophone du Bureau du registraire général a ensuite appelé Madame B pour lui expliquer ce qu'elle devait faire pour obtenir le certificat de naissance, et la question a rapidement été réglée.

Annulation du refus d'octroyer une carte Santé

Madame N, prestataire de l'aide sociale générale, a été obligée de quitter un conjoint violent peu après leur mariage. Comme elle recevait des prestations à titre de parent seul soutien de famille à son nom de femme mariée, sa pharmacie lui a annoncé qu'elle ne lui fournirait plus de médicaments dans le cadre du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario parce que sa carte d'aide sociale générale et sa carte Santé portaient un nom différent. Parallèlement, le service de santé local refusait de lui délivrer une nouvelle carte Santé à son nom de femme mariée parce qu'elle ne pouvait pas fournir de certificat de mariage original. Elle a cependant présenté sa carte d'assurance sociale, une copie des renseignements sur le mariage et l'accusé de réception de la déclaration de mariage fourni par le registraire général, qui portent tous son nom de femme mariée. En outre, son avocat a tenté en vain d'obtenir le certificat de mariage de son mari sans exposer Madame N à de plus grands dangers. Le personnel de l'ombudsman a communiqué avec le ministère de la Santé et a demandé s'il accepterait une photocopie du certificat de mariage produite par le bureau d'aide sociale lorsque le couple s'est marié. Le travailleur en service social a accepté de faire une copie, qui a été envoyée par messagerie au bureau du ministère de la Santé. Quelques jours plus tard, Madame N a reçu un appel du bureau local qui lui demandait si elle pouvait venir se faire photographier afin qu'une carte portant son nom de femme mariée puisse être produite.

Pas de poursuites ni d'expulsion

Madame X s'est présentée aux bureaux de l'ombudsman un vendredi pour se plaindre qu'elle était une vieille dame menacée d'expulsion par une commission locale de logement. Cela faisait plusieurs mois qu'elle payait son loyer en retard en raison d'une série d'imprévus. Madame X a ensuite été opérée pour un anévrisme derrière l'oeil et a dû acheter des médicaments et des lunettes, ce qui a une fois de plus retardé le paiement du loyer. Pour essayer d'améliorer la situation, Madame X a annulé son service de câblodiffusion mais, à son insu, le paiement du service pour le mois suivant avait été automatiquement déduit de son compte, d'où le refus de la banque d'honorer le chèque de loyer. Après avoir réglé le problème avec la compagnie de câblodiffusion et la banque, elle a découvert que

Sortez de prison!

Monsieur P., un détenu, a communiqué avec l'ombudsman pour se plaindre du fait qu'il était détenu illégalement après sa date de mise en liberté et qu'il purgeait une peine qui n'avait pas été imposée. Il a affirmé que le mandat relatif à son incarcération prouverait qu'il y avait erreur. Il a appelé un avocat, qui lui a dit que l'examen d'une affaire close lui coûterait 500 \$, même s'il soutenait que les instructions du juge, qui étaient fondées sur une entente intervenue entre l'avocat et le procureur de la Couronne, avaient été mal interprétées. Le détenu affirmait que le juge avait imposé une peine concurrente de deux mois et une peine consécutive de quatre mois, pour un total de quatre mois, mais que son dossier à l'établissement correctionnel indiquait une peine de six mois.

Un représentant de l'ombudsman a téléphoné à l'établissement où se trouvait le détenu pour demander une vérification du dossier. Le commis aux dossiers a accepté de vérifier auprès du tribunal si les renseignements qu'il avait fait parvenir à l'établissement étaient exacts. On a mentionné que cela avait déjà été fait, mais qu'on vérifierait de nouveau à la demande de l'ombudsman. Cette fois, après avoir communiqué avec la secrétaire du juge, le commis a appris que, après vérification des transcriptions et du mandat du juge, il était évident que le juge avait l'intention d'imposer une peine totale de quatre mois. Le greffier avait de toute évidence mal interprété les instructions du juge, et le détenu a donc été libéré sur-le-champ.



Une réfugiée conserve sa carte Santé

En novembre 1996, Madame D a reçu une lettre du ministère de la Santé (Protection-santé de l'Ontario) lui expliquant que sa carte viendrait à échéance le 30 novembre 1996. La lettre expliquait qu'elle n'aurait plus droit à l'assurance-santé parce que, sur sa demande de carte Santé, elle déclarait avoir le statut de réfugiée. Le ministère expliquait que sa carte serait remise en vigueur si elle présentait une preuve de citoyenneté (p. ex. un certificat de naissance ou un passeport). Madame D n'avait pas de passeport et ne trouvait pas son certificat de naissance. Insatisfaite de la décision du ministère,

Madame D a communiqué avec l'ombudsman. Une représentante de l'ombudsman a appelé le ministère pour expliquer la situation de Madame D. Elle a également déclaré que Madame D avait égaré son certificat de naissance et qu'il faudrait de quatre à huit semaines avant qu'elle en reçoive un autre. La représentante de l'ombudsman a demandé au ministère de prolonger l'assurance-santé de Madame D de 90 jours, ce qui lui donnerait suffisamment de temps pour demander et recevoir son certificat de naissance. Le ministère a accepté et a prolongé l'assurance-santé de Madame D jusqu'au 14 février 1997.

LES EXPOSÉS DE CAS

La bonne tranche de revenu

Monsieur E, un homme âgé, a communiqué avec le bureau de l'ombudsman pour se plaindre qu'on tardait à répondre à sa demande d'inscription au programme de médicaments pour les personnes âgées. Le plaignant avait présenté sa demande et on l'avait classé par mégarde dans une tranche de revenu plus élevée que la sienne. À cause de cette erreur, on a jugé qu'il n'avait pas droit à certaines prestations.

Le plaignant avait écrit au programme à ce sujet et présenté une nouvelle formule. Il n'avait pas obtenu de réponse en trois mois et n'avait réussi à joindre personne pour discuter du problème. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec les représentants du programme et, grâce à cette intervention, le plaignant a été classé dans la bonne tranche de revenu et a eu droit à un remboursement.

Nouveau calcul d'une pension

Monsieur C a appelé l'ombudsman pour lui exprimer son mécontentement face au retard de la Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario dans le traitement de sa demande de pension. Il s'est également dit inquiet car, en traitant sa demande de pension, le personnel de la Commission lui avait laissé entendre qu'il ne pourrait peut-être pas racheter ses années de service et que sa pension serait donc beaucoup moins élevée. Monsieur C a expliqué qu'il avait été travailleur saisonnier pendant 38 ans et qu'on ne l'avait pas rappelé au travail au cours des dernières saisons. Maintenant qu'il avait atteint l'âge de la retraite, le ministère avait préparé des documents indiquant une date rétroactive de cessation d'emploi, ce qui annulait l'ensemble des années de service qu'il avait rachetées depuis cette date. À la suite d'une enquête effectuée par le bureau de l'ombudsman, le dossier de Monsieur C a été examiné en profondeur par le personnel et l'avocat de la Commission. En fin de compte, le ministère a présenté de nouveaux documents portant une date de cessation d'emploi courante et Monsieur C a obtenu une pension basée sur le total de ses cotisations et de ses années de service.

Remaniement d'une politique

En 1991, Madame P a demandé et obtenu une bourse pour des études en soins infirmiers. L'une des conditions de la bourse stipulait que l'étudiante travaille dans un établissement admissible pendant une certaine période après avoir terminé ses études. Si l'étudiante ne remplissait pas cette condition, le ministère de l'Éducation et de la Formation exigerait que l'étudiante lui remette la bourse. Malheureusement, après avoir travaillé la moitié de la période exigée, Madame P a été agressée et blessée par un patient. Elle a dû subir une opération en raison de sa blessure, et le spécialiste lui a annoncé qu'elle ne pourrait jamais plus travailler comme infirmière.

Après quelque temps, Madame P a reçu une lettre du ministère lui demandant, comme elle n'avait travaillé que la moitié de la période requise, de rembourser la moitié de la bourse. Madame P n'était pas d'accord avec le ministère et lui a demandé de revoir sa décision. Le ministère a accepté mais est resté sur sa position. Madame P a donc appelé l'ombudsman pour lui demander de l'aide et une représentante de l'ombudsman a téléphoné au ministère pour éclaircir la question. Le ministère a réexaminé sa décision dans cette affaire, ainsi que sa politique relative aux bourses. Après cet examen, le ministère a annoncé à l'ombudsman qu'il avait décidé de modifier sa politique à cet égard et qu'il enverrait une lettre à Madame P pour lui dire qu'elle n'était plus tenue de remettre la bourse.

Certains ne lisent pas leur courrier

Monsieur C a appelé un bureau de l'ombudsman parce qu'on avait coupé l'électricité dans sa maison située dans une petite ville du Nord de l'Ontario. Lorsque le représentant de l'ombudsman a fait une demande de renseignements, il a découvert que plusieurs avis avaient été envoyés à Monsieur C pour l'informer que son compte était en souffrance. Il s'est également vite aperçu que Monsieur C ne pouvait pas lire les avis parce qu'il était analphabète. Des dispositions ont donc été prises pour le paiement et le courant a été rétabli. Pour faciliter cette situation, Ontario Hydro a accepté de téléphoner à Monsieur C ou à une personne désignée si des problèmes relatifs à ce compte se présentaient dans l'avenir.

Application de la politique du ministère

Madame B, une détenue, a demandé l'isolement protecteur car elle avait fait l'objet de menaces lorsqu'elle était dans le secteur logeant la population carcérale générale. Elle a été placée dans le secteur d'isolement préventif et n'avait droit à aucun privilège, contrairement à ce que prévoyaient les politiques et procédures du ministère. Il n'existe pas de secteur d'isolement protecteur dans ce centre de détention. Elle n'avait droit ni à la télévision, ni à un matelas et à une couverture pendant la journée, ni à un stylo et à du papier, n'avait pas accès au téléphone, et on lui interdisait de fumer.

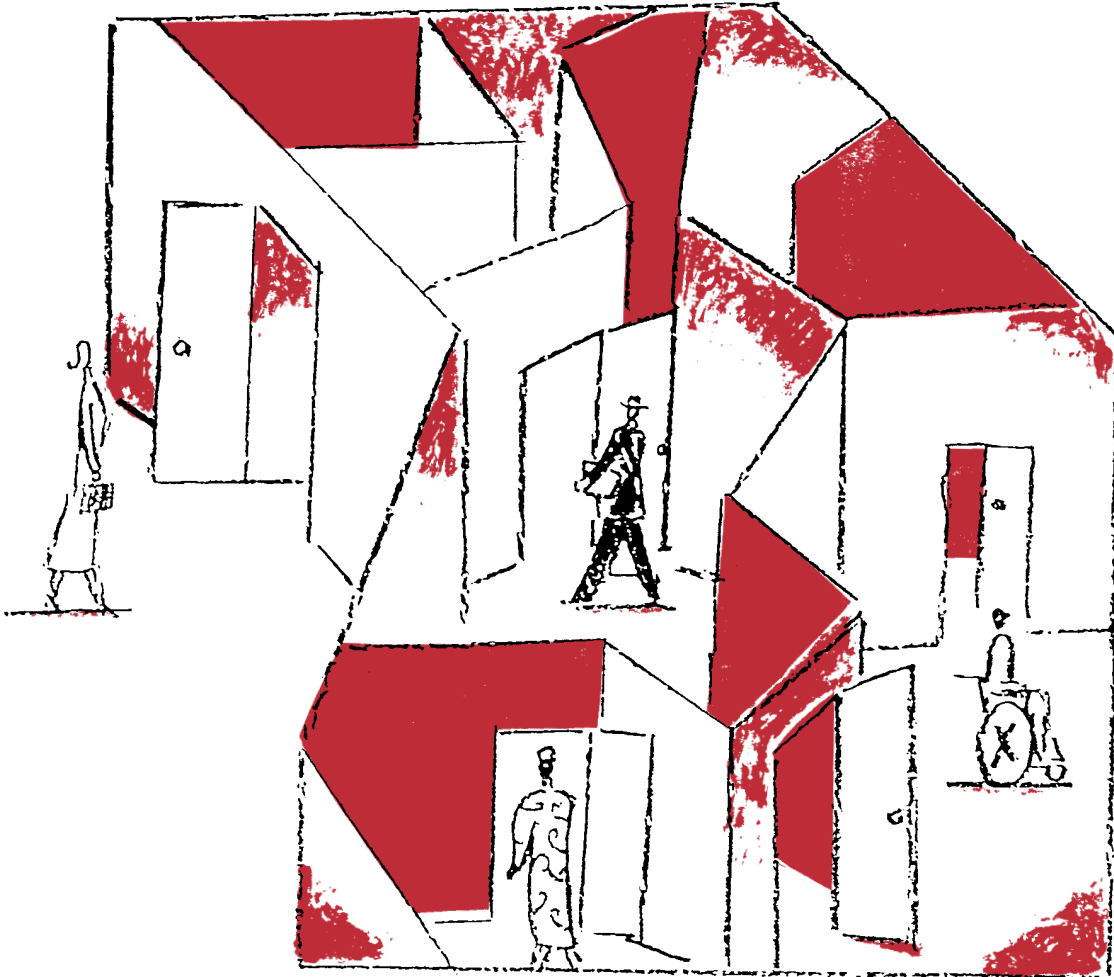
Le cas de Madame B a été porté à l'attention du directeur de l'établissement, qui a refusé de modifier la pratique. Une enquête menée auprès des autres prisons et centres de détention a révélé qu'on accordait les mêmes privilèges aux détenus en isolement protecteur dans le secteur d'isolement préventif qu'à la population carcérale générale. À la suite d'autres enquêtes effectuées par le personnel de l'ombudsman, des représentants du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels sont intervenus et le problème a finalement été réglé. L'ombudsman a reçu une lettre du centre de détention confirmant qu'il accorderait aux détenus en isolement protecteur dans le secteur d'isolement préventif les mêmes privilèges que ceux consentis à la population carcérale générale.

Réouverture d'un dossier clos

En 1995, Madame S s'est plainte à la Direction des normes d'emploi du ministère du Travail au sujet des gestes posés par son employeur. Après avoir fait enquête, la Direction n'a pris aucune mesure contre l'employeur. Insatisfaite de la décision de la Direction, Madame S a fait appel au chef de la Direction des normes d'emploi. Deux semaines plus tard, Madame S a reçu une lettre de la Direction accusant réception de sa demande d'examen.

Un an plus tard environ, un représentant de l'ombudsman a rencontré Madame S lors d'une tournée de sensibilisation dans la communauté où elle vit. Madame S n'était pas satisfaite du temps que

mettait la Direction à répondre à sa demande et elle a demandé de l'aide. Après avoir fait une demande de renseignements auprès du bureau central de la Direction, le représentant a découvert que la Direction avait effectivement examiné le dossier de Madame S et n'avait pas modifié sa décision, mais qu'elle n'avait pas communiqué ses constatations à Madame S. Son dossier est demeuré clos sans qu'aucune autre mesure ne soit prise. La Direction a examiné une fois de plus la demande d'appel de Madame S et a finalement décidé que sa plainte à l'égard de son employeur devrait faire l'objet d'une audience devant un arbitre du Bureau de l'arbitrage des griefs.



LES EXPOSÉS DE CAS

Une plainte modifie le traitement du courrier

Monsieur O a communiqué avec le bureau de l’ombudsman pour se plaindre que le centre de détention provisoire où il était incarcéré avait reçu un paquet pour lui mais avait confisqué la majeure partie de ce qu’il contenait. Apparemment, un ami du plaignant lui avait livré ou envoyé quatre ou cinq lettres en farsi et une carte en anglais. Le détenu avait reçu la carte de son ami, mais tous les autres articles avaient été gardés par l’établissement, car toute la correspondance des détenus (sauf certains envois privilégiés comme ceux de l’ombudsman) est examinée pour s’assurer qu’il n’y a aucune contrebande et parcourue par le personnel. Les lettres en question semblaient avoir disparu et personne ne voulait fournir de renseignements au détenu à leur sujet.

Un enquêteur de l’ombudsman a mené une série d’enquêtes auprès de l’établissement et a discuté avec l’ami et l’avocat du détenu. Au départ, le représentant de l’établissement affirmait que la correspondance n’était jamais arrivée ou qu’elle avait été remise directement au détenu alors qu’il se trouvait au tribunal, sans passer par les canaux normaux. Il y avait cependant deux faits étranges. Tout d’abord, aucun des envois en question ne figurait sur le registre de l’établissement, où on doit inscrire toute la correspondance qui arrive. Ensuite, l’enveloppe contenant la carte que le détenu avait reçue de son ami ne portait que le numéro de son unité, ce qui laissait entendre que la carte avait été placée dans une autre enveloppe ou un paquet. Le bureau de l’ombudsman a découvert que l’ami avait remis les cinq ou six missives dans une seule enveloppe à l’avocat au tribunal. Ce dernier avait ensuite confié cet envoi à son personnel, qui l’avait fait parvenir au centre de détention provisoire dans une enveloppe du cabinet d’avocats.

À la suite de ces enquêtes, il devint évident que le courrier avait bel et bien été reçu par les canaux officiels. Il semblait que quelqu’un à l’établissement avait perdu les lettres en farsi. Compte tenu de cette affaire et du fait qu’il y avait déjà eu des plaintes à propos du traitement du courrier à cet établissement, ce dernier a été prié de prendre des mesures pour éviter ce genre de problèmes. Le personnel accepta l’idée de transmettre dorénavant tous les articles problématiques au gestionnaire de la sécurité afin qu’il puisse les examiner en détail, les faire traduire ou prendre d’autres mesures appropriées (et les inscrire au registre) et s’assurer que les procédures étaient suivies. Bien que le courrier du plaignant n’ait malheureusement jamais été retrouvé, le bureau de l’ombudsman a été en mesure de l’informer des modifications apportées aux procédures de cet établissement.

Usage du pouvoir discrétionnaire

Madame W a demandé de l’aide à l’ombudsman concernant une décision de la Direction des normes d’emploi du ministère du Travail de l’Ontario. Elle avait déposé une plainte auprès de la Direction au sujet de son ancien employeur; elle avait été renvoyée après avoir pris un congé de maternité et parental. Un agent des normes d’emploi avait déclaré à Madame W que son employeur n’avait pas enfreint la politique applicable. Il a informé Madame W qu’elle avait 15 jours pour interjeter appel.

Madame W en a appelé de la décision de l’agent mais l’appel a été rejeté parce qu’elle l’avait présenté sept jours en retard. Elle a demandé l’aide de l’ombudsman, expliquant qu’elle avait pris du retard

Respect de la spiritualité autochtone

Un détenu, Monsieur P, s’est plaint à l’ombudsman que le personnel de l’établissement correctionnel où il se trouvait avait jeté des médicaments sacrés à la poubelle et dans la toilette pendant des fouilles de détenus. Il s’est également plaint du « programme pour les fils autochtones » qui comporte des séances spirituelles régulières auxquelles participent des détenus et des bénévoles de l’extérieur. On s’est informé auprès de l’aumônier et des cadres supérieurs de l’établissement, qui ont avoué que le programme avait connu des ratés dans le passé : doutes quant à la sincérité des aînés, participation de non-autochtones, contenu inadéquat, absence d’orientation et de marche à suivre, etc.

En outre, il ne semblait exister aucune description du programme, ni aucune proposition à son sujet. L’aumônier de l’établissement avait procédé à un examen du programme deux ans auparavant. L’examen mentionnait seulement que le programme ne comportait pas de mécanisme d’évaluation. Il ne semblait pas exister de renseignements sur le

contenu, les activités ou le nombre de membres, ni de lignes directrices. L’aumônier a déclaré au représentant de l’ombudsman qu’il n’avait pas le temps de « surveiller » ou de participer au programme pour les fils autochtones. Lors de conversations avec le représentant de l’ombudsman, l’analyste des politiques du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels chargée des programmes pour les autochtones a révélé qu’elle pourrait assurer la liaison avec les établissements pour ce genre de programme. Par conséquent, l’établissement a accepté de consulter le ministère au sujet de son programme et d’élaborer une constitution ainsi que les grandes lignes de ce programme. Le ministère a accepté de revoir le programme, d’élaborer une description de programme appropriée et de présenter à l’ombudsman un rapport pour faire le point là-dessus. Pour sa part, l’établissement a accepté de fournir des sessions de sensibilisation au personnel à la suite de la plainte de Monsieur P et de consulter le ministère sur cette formation.



Le paiement en souffrance avait été fait

Madame Y a reçu un appel d’un organisme de recouvrement local qui lui faisait état d’un solde impayé de 1989 de 175,00 \$ auprès d’Ontario Hydro. L’organisme lui a également déclaré que si elle ne payait pas toute la somme, Ontario Hydro couperait le courant. Madame Y a expliqué à l’organisme de recouvrement et à Ontario Hydro qu’elle avait payé ce montant en 1992. Malheureusement, elle ne trouvait pas le relevé envoyé par Ontario Hydro comme preuve de paiement.

Madame Y était insatisfaite de l’insistance de Ontario Hydro et de l’organisme de recouvrement à obtenir un paiement pour le solde impayé et a demandé de l’aide à l’ombudsman. À la suite d’une demande de renseignements, Ontario Hydro a examiné le dossier papier de Madame Y et y a trouvé la copie d’une lettre de 1992 envoyée par Ontario Hydro à Madame Y lui demandant un paiement de 175,00 \$, qui portait l’estampille « payé ». Ontario Hydro a accepté d’appeler l’organisme de recouvrement pour lui faire part de ce fait et de s’excuser des inconvénients subis par Madame Y.

Déductions annulées

Madame B a communiqué avec l’ombudsman pour se plaindre que le travailleur social qui s’occupait de ses prestations familiales lui avait dit qu’elle pouvait donner à son conjoint de l’argent provenant d’une réclamation d’assurance pour payer des services d’aide familiale et que cela ne modifierait pas ses prestations. Dix mois plus tard, on lui a dit que cela allait à l’encontre des règlements. Par conséquent, le ministère a évalué qu’il avait versé 2 000 \$ en trop et commencé à faire des déductions à même ses prestations. Madame B a interjeté appel devant la Commission de révision de l’aide sociale, qui lui a dit que la décision concernant le remboursement du paiement en trop était pertinente.

Un représentant de l’ombudsman a appelé le ministère et a souligné que cette politique donnait une certaine latitude quant à la déduction de l’argent payé en trop. Après des discussions avec un superviseur de la Direction du maintien du revenu, qui se trouvait être le travailleur chargé du cas à l’origine, le ministère a accepté de radier le montant dû, considérant qu’il s’agissait d’une erreur administrative, et la consigne de remboursement a été annulée.

Erreur dans la correspondance

Madame W, qui reçoit des prestations de la Commission des accidents du travail (CAT), s’est plainte à l’ombudsman que son employeur avait demandé l’accès à son dossier médical. À son avis, cela était injuste et elle a interjeté appel devant le Tribunal d’appel des accidents du travail (TAAT). Après cette démarche, elle a reçu une lettre du Tribunal, adressée à son employeur, qui confirmait que ce dernier avait décidé de retirer sa demande de copies de son dossier médical.

Six semaines plus tard, elle a reçu une lettre de la Commission des accidents du travail (CAT) adressée à son employeur où la Commission indiquait à ce dernier qu’elle lui avait envoyé les copies du dossier médical à la suite de sa demande. Un représentant de l’ombudsman a appelé l’agent de la CAT et a souligné l’erreur de la CAT. La Commission a répliqué en disant que la note de service du TAAT n’était pas claire. Par conséquent, la CAT avait mal interprété la note, comprenant que le travailleur, et non pas l’employeur, avait retiré sa demande. La CAT a déclaré qu’elle appellerait sans tarder l’employeur pour lui demander de renvoyer le dossier et qu’elle communiquerait avec Madame W par téléphone et par écrit pour s’excuser. De plus, elle allait inscrire l’erreur dans le dossier de celle-ci.

LES EXPOSÉS DE CAS

Paielement d'avance des ordonnances

Pendant plusieurs années, la Commission des accidents du travail (CAT) mettait longtemps à rembourser les pharmaciens qui remplissaient des ordonnances pour les travailleurs accidentés d'une certaine région du Nord. En 1996, la plupart des pharmacies de la région refusaient les ordonnances des prestataires de la CAT et demandaient aux travailleurs accidentés de payer leurs médicaments d'avance puis de se faire rembourser par la Commission. De nombreux travailleurs accidentés

ne pouvaient se permettre de payer le coût mensuel élevé des médicaments; comme



la Commission mettait beaucoup de temps à les rembourser, certains d'entre eux ne renouvelaient pas leurs médicaments, tandis que d'autres éprouvaient des difficultés financières à cause de l'achat des médicaments.

Monsieur C, un travailleur souffrant d'une incapacité totale, avait besoin de multiples médicaments pour ses blessures indemnissables. Comme son revenu était fixe, le délai de remboursement par la Commission, jumelé à son besoin constant de médicaments, causait de graves difficultés financières. Le personnel de la CAT responsable des soins de santé et celui des Services de réadaptation professionnelle du ministère des Services sociaux et communautaires ont d'abord collaboré afin de traiter ses demandes manuellement. Ils ont également pris l'initiative de discuter de ce problème avec leurs directeurs régionaux. Grâce aux suggestions d'une représentante de l'ombudsman, et après de longues discussions, la Commission a annoncé qu'une nouvelle politique en matière de remboursement des frais de médicaments entrerait en vigueur le 1^{er} novembre 1996. Certaines pharmacies ont été désignées comme établissements participants qui acceptaient les ordonnances relatives à des accidents de travail ou à des maladies professionnelles, de sorte que les travailleurs accidentés n'auraient plus à défrayer eux-mêmes le coût des médicaments.

Rassembler les parties

Monsieur R, étudiant d'un collège du nord de l'Ontario, a saisi un bureau régional de l'ombudsman de deux plaintes contre le collège. Tout d'abord, il avait été expulsé du collège sans explication. Ensuite, il avait un grief contre une enseignante que le collège, à son avis, avait refusé d'examiner. Après des discussions avec le plaignant et plusieurs appels au collège, une représentante de l'ombudsman a suggéré aux deux parties de se rencontrer pour discuter des plaintes et trouver une solution mutuellement satisfaisante.

Ont participé à cette rencontre trois membres du personnel enseignant du collège ayant eu des contacts avec Monsieur R, le plaignant et un de ses amis qui lui offrait un soutien moral. La première plainte a été réglée avec succès lorsqu'on a déterminé que Monsieur R n'était pas expulsé du collège, mais qu'il n'était plus inscrit au programme et qu'on lui donnerait la chance de s'inscrire à un programme de rattrapage. Quant à la deuxième plainte, elle a été résolue grâce à des discussions en tête à tête où les problèmes ont été examinés à fond, à la satisfaction de chacun.

Quand l'admissibilité devient une question de santé

Madame K, une autochtone, a écrit à l'ombudsman pour demander de l'aide. Elle avait démenagé six mois plus tôt dans une nouvelle collectivité pour accepter un emploi mais, malheureusement, elle avait eu une crise d'insuffisance rénale et était incapable d'occuper l'emploi. En outre, elle n'avait pas droit aux prestations d'invalidité de son employeur et avait donc dû présenter une demande d'aide sociale générale.

Vivant dans une nouvelle collectivité et aux prises avec de graves problèmes de santé, Madame K a appris qu'elle devrait subir une dialyse trois fois par semaine pendant trois heures pour le reste de sa vie ou jusqu'à ce qu'elle subisse une greffe du rein. Ses médecins lui ont recommandé un régime alimentaire spécial, ce qui l'a mise encore plus dans le pétrin financièrement. Ayant besoin d'une aide financière, elle a fait appel à sa première nation, qui ne pouvait pas l'aider. Le « surintendant des Indiens » fédéral lui a dit qu'elle n'avait pas droit à une aide parce qu'elle ne vivait pas dans une réserve et que, même si c'était le cas, il n'y avait probablement pas tellement d'argent disponible. L'ombudsman était son dernier recours.

Un représentant de l'ombudsman a fait des démarches et conclu que, même si Madame K recevait des allocations municipales d'aide sociale, elle avait droit aux prestations d'invalidité plus généreuses accordées par la province en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. En plus de son revenu plus élevé, elle aurait droit à une subvention pour défrayer les coûts du régime alimentaire spécial auquel elle devait s'astreindre en raison de son état de santé. D'autres démarches menées auprès du ministère des Services sociaux et communautaires ont suscité une réaction immédiate et marqué le début du processus de règlement des problèmes de Madame K. Le personnel du ministère a demandé à la municipalité de lui envoyer le dossier d'aide sociale de Madame K afin qu'il détermine si elle avait droit à des prestations d'invalidité. La municipalité a rapidement répondu. Un superviseur du ministère a appelé Madame K pour lui donner un aperçu du processus de demande et la renvoyer au travailleur en service social qui l'aiderait à remplir sa demande.

Clarification des règles en matière de responsabilité

Monsieur G a demandé l'aide de l'ombudsman lorsque son véhicule a été endommagé par une équipe de travail du ministère des Transports. Deux jours après l'accident, il a présenté au ministère une réclamation sous forme de facture. La facture a été envoyée au service qui traite ce genre de réclamations, puis à l'agent d'assurance du ministère. Monsieur G a reçu une lettre de l'agent d'assurance lui expliquant qu'on faisait enquête et qu'on lui communiquerait les résultats. La lettre mentionnait également que « des prescriptions statutaires limitent la responsabilité de la Couronne et de ses employés »; parmi ces prescriptions, mentionnons la nécessité de donner un préavis de dix jours et la limite de trois mois fixée par la loi pour la présentation de toute réclamation. Comme Monsieur G n'avait pas entendu parler de l'agent depuis quelque temps, il lui a téléphoné pour apprendre qu'il aurait dû présenter un relevé des dommages avant la fin de la période

de trois mois et que les réparations ne lui seraient donc pas remboursées.

Il ne savait pas qu'il devait présenter un relevé des dommages et la lettre de l'agent ne l'expliquait pas clairement. Dans son esprit, sa facture représentait la réclamation. La relecture des lettres envoyées par l'agent d'assurance du gouvernement a montré qu'elles n'expliquaient pas clairement ce qu'il fallait faire pour présenter une réclamation. Bien que le représentant de l'ombudsman ait aidé à régler la question et que Monsieur G ait reçu un chèque de l'agent, il était clair que la pratique en vigueur était susceptible de causer des tracas à d'autres Ontariens ayant des réclamations semblables contre le gouvernement.

L'ombudsman a écrit au ministère pour attirer son attention sur cette question. Par suite de cette démarche, l'assureur du gouvernement a accepté de modifier la lettre envoyée aux demandeurs dans le cas d'une réclamation contre la Couronne.

Obtention immédiate de médicaments

Monsieur L a téléphoné à l'ombudsman parce qu'il ne recevait pas son chèque d'aide sociale et sa carte de médicaments. Il avait appelé le bureau local de l'aide sociale la semaine précédente et on lui avait dit que le chèque et la carte avaient été postés, mais il ne les avait toujours pas reçus. Il en résultait pour Monsieur L une situation critique car il devait prendre pour son diabète un médicament qu'il ne pouvait pas obtenir sans la carte. Après avoir reçu un appel du représentant de l'ombudsman, le travailleur social chargé du cas de Monsieur L a téléphoné à la pharmacie de ce dernier pour confirmer qu'il était effectivement couvert par le régime et que la carte arriverait bientôt. Monsieur L a donc pu obtenir son médicament sur-le-champ.

Les chèques n'avaient pas été postés

Après des démarches qui ont duré cinq ans, Monsieur M, un jeune membre des premières nations, s'est vu reconnaître par la Commission des accidents du travail (CAT) le droit à des indemnités et au supplément pour invalidité permanente dans une décision rendue en décembre 1995. En mars 1996, il n'avait encore reçu aucun versement. Malgré l'aide de nombreux organismes pour l'aider à déterminer le cheminement des versements, le plaignant n'avait reçu ni sa pension mensuelle, ni son salaire rétro-actif. Après avoir fait enquête auprès de la CAT, le représentant de l'ombudsman a découvert que la demande avait été traitée mais que les chèques n'avaient pas été envoyés au trésorier de la CAT pour paiement. Pour remédier à la situation, la demande a été traitée manuellement en trois jours et les chèques ont été envoyés par porteur au bureau de la CAT, qui les a expédiés aussitôt à Monsieur B.

LES EXPOSÉS DE CAS

Recherche de renseignements essentiels

Monsieur P a communiqué avec l’ombudsman au nom de son père souffrant qui avait récemment été admis à l’hôpital. Le père de Monsieur P avait vu le jour au foyer familial dans les années 20 dans une autre province et avait vécu en Ontario la majeure partie de sa vie. Il n’avait pas eu besoin de soins médicaux jusqu’au récent événement qui l’avait temporairement rendu invalide et n’avait jamais obtenu de carte Santé dans aucune province. Au moment de son admission, on lui a demandé de payer ses frais d’hôpital car il n’avait pas de carte Santé de l’Ontario.

En essayant d’obtenir une carte Santé pour son père, Monsieur P a été incapable d’obtenir les documents nécessaires pour attester le lieu et la date de naissance de celui-ci. Le ministère de la Santé avait refusé une photocopie du passeport de 1948 du père de Monsieur P, sa seule preuve documentaire de naissance. Le bureau des statistiques de la province dans laquelle le père de Monsieur P était né a expliqué que les registres de naissance pour cette période avaient été détruits dans un incendie.

Monsieur P a tenté de faire certifier ces renseignements grâce à une déclaration faite sous serment, mais le ministère n’a pas voulu accepter celle-ci. Monsieur P était à téléphoner à toutes les paroisses de la collectivité dans l’espoir qu’elles conservaient un registre des baptêmes lorsqu’il a saisi l’ombudsman de son cas.

Un représentant de l’ombudsman a téléphoné au ministère de la Santé et a appris que celui-ci acceptait deux autres types de documents aux fins de l’établissement des renseignements sur la naissance. L’une de ces méthodes, qui consiste à demander à Statistique Canada de faire des recherches dans les données de recensement, est gratuite. Le représentant a donc communiqué avec Statistique Canada, a fait confirmer que les recherches prendraient une trentaine de jours et demandé que le formulaire de demande à remplir soit envoyé directement à Monsieur P. Ce dernier a été soulagé d’apprendre qu’il recevrait le formulaire et qu’il n’avait pas à engager d’autres dépenses pour obtenir les renseignements nécessaires afin qu’une carte Santé puisse être délivrée à son père.

Contribution au règlement d’une plainte

Madame S a tout d’abord communiqué avec le bureau de l’ombudsman pour se plaindre que le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP) avait par méprise transféré en Colombie-Britannique le compte de sa grand-mère décédée. Madame S était l’un des héritiers et, à son avis, l’erreur du BTCP lui avait coûté sa part de la succession. Ses enquêtes auprès du bureau du tuteur public en Colombie-Britannique semblaient indiquer que d’autres parents, non nommés dans le testament valide, avaient reçu la succession. Cependant, malgré les efforts de Madame S et d’un avocat, le problème n’était toujours pas résolu. Madame S était sur le point d’abandonner, jugeant que ses efforts lui coûtaient cher et qu’elle semblait avoir peu de chances de réussir. Elle a dit au représentant de l’ombudsman que le BTCP avait semblé peu coopératif et peu enclin à répondre à ses questions.

Le représentant de l’ombudsman a expliqué que l’intervention de ce dernier constitue un dernier recours et a suggéré à Madame S d’écrire au BTCP pour lui expliquer, dans ses propres mots, l’erreur qu’il avait à son avis commise et ce qu’elle voulait qu’il fasse pour la corriger. Le représentant de l’ombudsman a également fourni une description des éléments d’une lettre de plainte efficace et a assuré Madame S qu’Ombudsman Ontario examinerait sa plainte si cette démarche ne portait pas fruit. Madame S a écrit au BTCP et fait tenir copie de la lettre au bureau de l’ombudsman. Trois mois plus tard, Madame S a rappelé pour dire que le BTCP lui avait écrit pour confirmer qu’il paierait le reliquat de la succession, à elle ainsi qu’aux autres héritiers, dès qu’ils lui fourniraient une preuve d’identité.

Reconnaissance d’un droit à une immigrante

Les immigrants qui veulent se qualifier comme enseignants en Ontario doivent obtenir une lettre d’admissibilité du ministère de l’Éducation et de la Formation. Il peut cependant être difficile pour eux de recevoir les documents nécessaires de leur pays d’origine. Madame A, qui avait été enseignante en Argentine, essayait depuis 1978 d’obtenir une lettre d’admissibilité. Elle travaillait dans le domaine de l’éducation des adultes depuis 1979 à titre d’enseignante non qualifiée et son salaire était, par conséquent, beaucoup moins élevé que celui des enseignants qualifiés. Elle n’avait pas eu droit à une lettre d’admissibilité car elle n’avait pas produit de lettres de ses anciens employeurs en Argentine confirmant qu’elle était une enseignante en règle. Madame A avait envoyé deux lettres en Argentine pour obtenir une telle lettre, mais on ne lui avait pas répondu. Elle a donc fait appel à l’ombudsman.

Madame A reconnaissait la nécessité de protéger les élèves mais, à son avis, sa conduite et sa moralité pouvaient être évaluées en se fondant sur ses années d’enseignement en Ontario. Sa superviseure avait écrit une lettre dans laquelle elle déclarait que Madame A était bien connue dans le domaine de l’alphabétisation des adultes, et elle attestait que Madame A était honnête, intègre et bienveillante. Après qu’un représentant de l’ombudsman eut mené plusieurs demandes de renseignements auprès du ministère de l’Éducation, ce dernier a déclaré que s’il était impossible pour Madame A d’obtenir une lettre de l’institut où elle avait reçu sa formation, une lettre de sa superviseure suffirait. Madame A a éventuellement fourni une déclaration sous serment concernant sa formation et a obtenu une lettre d’admissibilité valable pour un an qui lui donnait droit à une attestation de compétence et à la reconnaissance à titre d’enseignante permanente.

Attente pendant un conflit au sujet d’une pension

Madame J avait eu un long litige avec son ex-mari pour obtenir sa part de la pension du Régime de retraite des fonctionnaires de l’Ontario de celui-ci. Ce différend impliquait une série de décisions de la Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l’Ontario, mais Madame J ne pouvait se permettre les services d’un avocat. Elle a tout d’abord communiqué avec l’ombudsman au début de 1995 pour se plaindre de la lenteur du processus. Un représentant de l’ombudsman a communiqué à plusieurs reprises avec la Commission au cours du processus de décision et d’appel.

Au printemps 1996, Madame J a appelé le représentant de l’ombudsman pour dire que la Commission avait rendu un jugement final en sa faveur mais qu’elle n’avait pas reçu d’argent même si plus de deux mois s’étaient écoulés. Madame J a décrit la décision au téléphone et a affirmé que, à son avis, la Commission hésitait à amorcer les paiements car le cas constituait un précédent et qu’elle s’attendait à une contestation judiciaire de la part du titulaire de la pension. Le représentant de l’ombudsman a effectué une dernière demande de renseignements auprès de la Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l’Ontario. La Commission a reconnu que la décision était en faveur de Madame J et que la période où le titulaire de la pension pouvait communiquer avec elle était terminée. Quelques semaines plus tard, la Commission a envoyé à Madame J un chèque de plus de 9 000 \$, somme qui s’était accumulée au cours du processus d’appel, et a commencé à lui envoyer des chèques mensuels au montant précisé dans la décision de la Commission.

Indemnisation pour la perte de biens personnels

Monsieur D, un détenu, s’est plaint que ses vêtements avaient disparu à son arrivée au Centre correctionnel Rideau (CCR) après son transfert du Centre de détention de Quinte (CDQ). Ses vêtements, à l’exception de ses chaussures, ne se trouvaient pas à son arrivée dans le sac renfermant ses biens personnels. Il s’est plaint au CCR, qui a communiqué avec le CDQ. Le CDQ a affirmé que le détenu avait dit de jeter ses vêtements. Le détenu a soutenu n’avoir rien dit de tel. Il s’attendait de pouvoir se changer avant d’être transféré au CCR, mais il est descendu en retard pour le transfert et on lui a dit de monter dans l’autobus avant qu’il ait pu le faire. Le détenu a demandé un dédommagement pour les articles jetés, mais sa demande a été rejetée.

Le personnel de l’ombudsman a obtenu les copies pertinentes de la déclaration de biens personnels du détenu, y compris les formulaires remplis à l’arrivée du détenu au CDQ et à son transfert au CCR. La déclaration d’origine mentionnait que le détenu avait en sa possession au moment de son admission un jean, un tee-shirt, des chaussettes, des sous-vêtements, des chaussures et d’autres objets de valeur. La déclaration établie au moment de son transfert du CDQ au CCR mentionnait également que ces articles avaient été transférés. Le CCR a cependant confirmé que les articles en question ne se trouvaient pas dans le sac du détenu lorsqu’il a été ouvert. Bien que le CDQ soutienne que les vêtements ont été jetés à la demande du détenu, aucune note à cet effet ne figure sur les formulaires de déclaration de biens personnels.

Les représentants de l’ombudsman ont interrogé le personnel du CDQ et examiné le manuel des directives du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels. Selon les renseignements qu’ils ont recueillis, la marche à suivre lors des transferts de détenus est la suivante : le détenu est descendu la nuit avant le transfert, la déclaration des biens personnels est vérifiée et signée, puis le sac renfermant ses biens personnels est scellé. Les détenus ne portent pas leur uniforme au moment de leur transfert; la tenue civile qu’ils ont l’intention de porter n’est donc pas placée dans leur sac mais gardée à portée de la main afin que le détenu puisse se changer le lendemain matin.

Le CDQ a admis qu’il aurait dû inscrire sur la déclaration que le détenu lui avait dit de jeter ses vêtements. Malgré cela, le CDQ ne voulait pas dédommager le détenu. Il a accepté de rappeler à son personnel qu’il devait noter sur la déclaration de biens personnels que les vêtements du détenu avaient été jetés à sa demande, signer la déclaration et la faire signer par le détenu. Selon la politique du ministère, l’établissement est responsable des biens personnels du détenu lorsque celui-ci est sous sa garde. Après examen des dossiers, le personnel de l’ombudsman a rappelé à l’établissement son obligation d’indemniser le détenu pour les vêtements perdus. L’établissement a accepté de rembourser à Monsieur D la moitié du coût des vêtements car le jean et le tee-shirt n’étaient pas en bon état, comme le mentionnait la déclaration de biens personnels. Le détenu a jugé cette solution raisonnable et a donc reçu un remboursement pour les articles jetés par l’établissement.

Un service équitable : Compte rendu d'un cheminement

En octobre dernier, Roberta Jamieson a publié un document intitulé Un service équitable : Compte rendu d'un cheminement, qui a été présenté à titre d'exposé au congrès de l'Institut international de l'ombudsman, tenu à Buenos Aires, en Argentine (voir l'article, p. 29). Cet exposé de 52 pages donne un compte rendu détaillé de l'établissement de mécanismes de prestation équitable de services au sein d'Ombudsman Ontario.

Il est possible de l'obtenir en communiquant avec l'un de nos bureaux; on peut aussi en prendre connaissance en consultant notre site

Web (www.ombudsman.on.ca). Voici un extrait de la Préface de l'ombudsman que l'on retrouve au début du document.

Au Canada, tout comme dans un nombre grandissant de pays, le fait que les gouvernements acceptent de soumettre leurs fonctions administratives à l'examen indépendant d'un ombudsman est devenu une mesure importante de la qualité d'une gestion démocratique.

Le document *Un service équitable : Compte rendu d'un cheminement* décrit le cheminement que nous avons fait à Ombudsman Ontario pour découvrir puis servir l'ensemble de la population très diversifiée de l'Ontario. Il raconte notre expérience pour appliquer le principe de l'équité en matière de service, c'est-à-dire la façon dont nous adaptons la prestation de nos services en vue de les rendre pertinents et appropriés pour chaque personne qui désire venir nous parler d'un problème ayant trait à une organisation du gouvernement de l'Ontario.

J'ai été nommée ombudsman de l'Ontario à l'automne 1989, quatorze ans après l'établissement du bureau par l'Assemblée législative en 1975. Comme on pouvait s'y attendre, je suis arrivée à mon nouveau poste avec ma propre perspective, façonnée par un ensemble de facteurs liés aux circonstances, au patrimoine et à l'expérience. Je voyais notamment le gouvernement et les institutions qui servent le public du point de vue des premières nations, qui ont été exclues et marginalisées de bien des façons. Comme femme, j'avais été victime de la discrimination et du rang inférieur qui sont courants dans une société patriarcale. Comme femme oeuvrant dans le domaine du droit, dominé par les hommes, j'ai ressenti très vivement cette discrimination.

Tous ces éléments ont influé sur mon approche comme ombudsman. J'étais particulièrement consciente du fait que bon nombre d'institutions ne reconnaissent pas la diversité des visages et des voix qui composent la population qu'elles servent, et supposent plutôt que les besoins, les désirs et la situation sont les mêmes pour tous. Au nom de l'égalité, ces institutions accordent le même traitement à tout le monde. Les résultats peuvent être injustes pour toute personne qui est différente.

Dans le cas de l'Ontario et du Canada, cela a généralement signifié qu'on suppose que tous les gens ont les caractéristiques d'une personne de religion chrétienne, de sexe masculin, de couleur blanche, d'éducation moyenne, d'orientation hétérosexuelle et physiquement apte. Les premières nations ont toujours contesté la plupart de ces suppositions mais un défi social plus large est apparu au Canada, comme ailleurs dans le monde, durant les années 1960 et a pris de l'ampleur durant les années 1980. Les gens sont devenus plus sensibilisés aux droits de la personne, en particulier à ceux qui ont trait au sexe et à la race. On a demandé aux commissions des droits de la personne d'adopter une approche plus systémique à l'égard de la discrimination.

De plus, le Canada avait commencé à ressentir les effets de certains changements démographiques à mesure que les flux d'immigration passaient de l'Europe de l'Ouest aux pays de l'Asie, de l'Afrique et des Antilles. De 1988 à 1990, quelque 186 000 immigrants dont la langue première n'était ni le français ni l'anglais sont arrivés à Toronto. La façon traditionnelle de définir le terme égalité devant cette diversité si riche a cessé d'être pertinente. On a commencé de plus en plus à demander un traitement équitable.

On nous demandait à nous aussi une meilleure imputabilité des élus, des fonctionnaires et des institutions en général. Par ailleurs, de rapides changements technologiques influaient profondément sur notre façon de mener nos activités. Face à tous ces changements, la plupart des institutions publiques ont commencé à se poser des questions fondamentales sur la façon dont elles fonctionnaient, y compris l'application de leurs politiques, pratiques et procédures. Au cours de ce processus, ces institutions se sont trouvées à un carrefour : tenter de maintenir le statu quo au risque de perdre toute pertinence; ou apporter de profonds changements à leurs activités en vue de tenir compte de la nouvelle réalité.

Ombudsman Ontario s'est trouvé à un tel carrefour en 1990. On sentait que de nombreux segments du public, dont bon nombre des personnes les plus vulnérables de l'Ontario, n'étaient pas servis par l'ombudsman.

En 1991, nous avons effectué un sondage qui a confirmé qu'une personne qui était membre d'une minorité raciale, immigrante de récente date, atteinte d'un handicap ou parent seul soutien de famille était plus susceptible de communiquer avec le gouvernement, plus susceptible de connaître des difficultés et moins susceptible de savoir que le bureau de l'ombudsman existait. Il était clair que nous avions beaucoup de travail à faire pour rendre les services de l'ombudsman accessibles à toutes les personnes qui en avaient besoin.

L'une des principales caractéristiques du concept d'ombudsman qui m'avait attirée au départ était sa souplesse : l'ombudsman dispose de larges pouvoirs discrétionnaires et de la capacité de modifier son processus pour tenir compte des différences. Je savais que cela serait extrêmement important pour nous permettre de fournir des services pleinement accessibles aux personnes de nombreux antécédents sociaux qui composent notre public : personnes ayant un handicap qui n'ont pas la mobilité nécessaire pour venir à nos bureaux ou personnes qui ne peuvent pas lire nos documents; personnes qui parlent des langues autres que le français ou l'anglais; personnes dont les méthodes pour déposer des plaintes et présenter des preuves ne correspondent peut-être pas aux approches actuelles des institutions.

Lorsque nous avons commencé à entendre les voix de la diversité, nous avons appris que bon

nombre de plaintes contre des fonctionnaires du gouvernement avaient trait directement à un traitement non approprié. Nous avons commencé à comprendre que, pour pouvoir traiter ces plaintes d'une manière intègre et crédible, nous devions nous-mêmes faire de notre mieux pour pratiquer l'équité en matière d'emploi dans toute notre organisation. Cette conclusion allait peut-être de soi, mais l'ampleur et l'impact des changements que nous étions appelés à faire n'étaient pas aussi apparents.

Le mérite de ces progrès revient aux membres du personnel d'Ombudsman Ontario. Ils ont recueilli les données, effectué leur analyse, cerné les problèmes, cherché des solutions, mené des réflexions et obtenu la formation nécessaire. Notre cheminement est loin d'être terminé. Nous avons encore beaucoup à faire mais nous sommes satisfaits de ce que nous avons accompli. Nous sommes maintenant mieux en mesure d'identifier parmi nos clients les personnes qui sont les plus vulnérables et ont le plus besoin de nos services. Nous avons commencé à évaluer les secteurs de la fonction publique qui causent les plus grandes inquiétudes et les problèmes les plus sérieux aux personnes défavorisées sur le plan économique, aux gens de couleur, aux jeunes, aux personnes âgées, aux autochtones et aux membres des premières nations. Nous avons commencé à mener des examens et enquêtes systémiques sur les obstacles qui sont devenus partie intégrante de l'administration du gouvernement.

Mais, par-dessus tout, nous avons commencé à changer la façon dont nous concevons nos relations les uns avec les autres, et avec toutes les personnes que nous servons.

Étant donné que ses recommandations peuvent influencer profondément la façon dont le gouvernement sert les divers segments du public, l'ombudsman est très bien placé et équipé pour promouvoir l'équité en matière de service.

À l'échelle internationale, le concept d'ombudsman est adopté par de nombreux pays comme un élément essentiel pour améliorer la qualité de la démocratie. Là où la reconnaissance et la protection constituent une priorité, le concept d'ombudsman donne d'excellents résultats. En raison de ce double thème, à savoir la démocratie et les droits de la personne, il est particulièrement important que les services offerts par l'ombudsman touchent tous les segments de la population. Cela ne peut se produire que si un service équitable est offert.



ÉDUCATION DU PUBLIC

Éducation du public en Ontario : principales activités de l'ombudsman

Par suite de l'amputation du quart de nos employés, dont un bon nombre avaient été recrutés en raison de leurs antécédents communautaires et de leur compétence en matière d'éducation du public, le défi de maintenir et d'étendre le programme d'éducation est gigantesque. Malgré les difficultés causées par la restructuration et la compression des effectifs des organismes gouvernementaux, et en dépit de la diminution des possibilités d'éducation du public qui en a résulté, l'année 1996-1997 a été occupée et productive. Nous avons présenté des exposés à un certain nombre d'organismes, y compris la Society of Ontario Adjudicators and Regulators, la Commission des affaires municipales de l'Ontario, la Commission des assurances de l'Ontario, la Commission ontarienne des droits de la personne et le Régime des obligations alimentaires envers la famille.

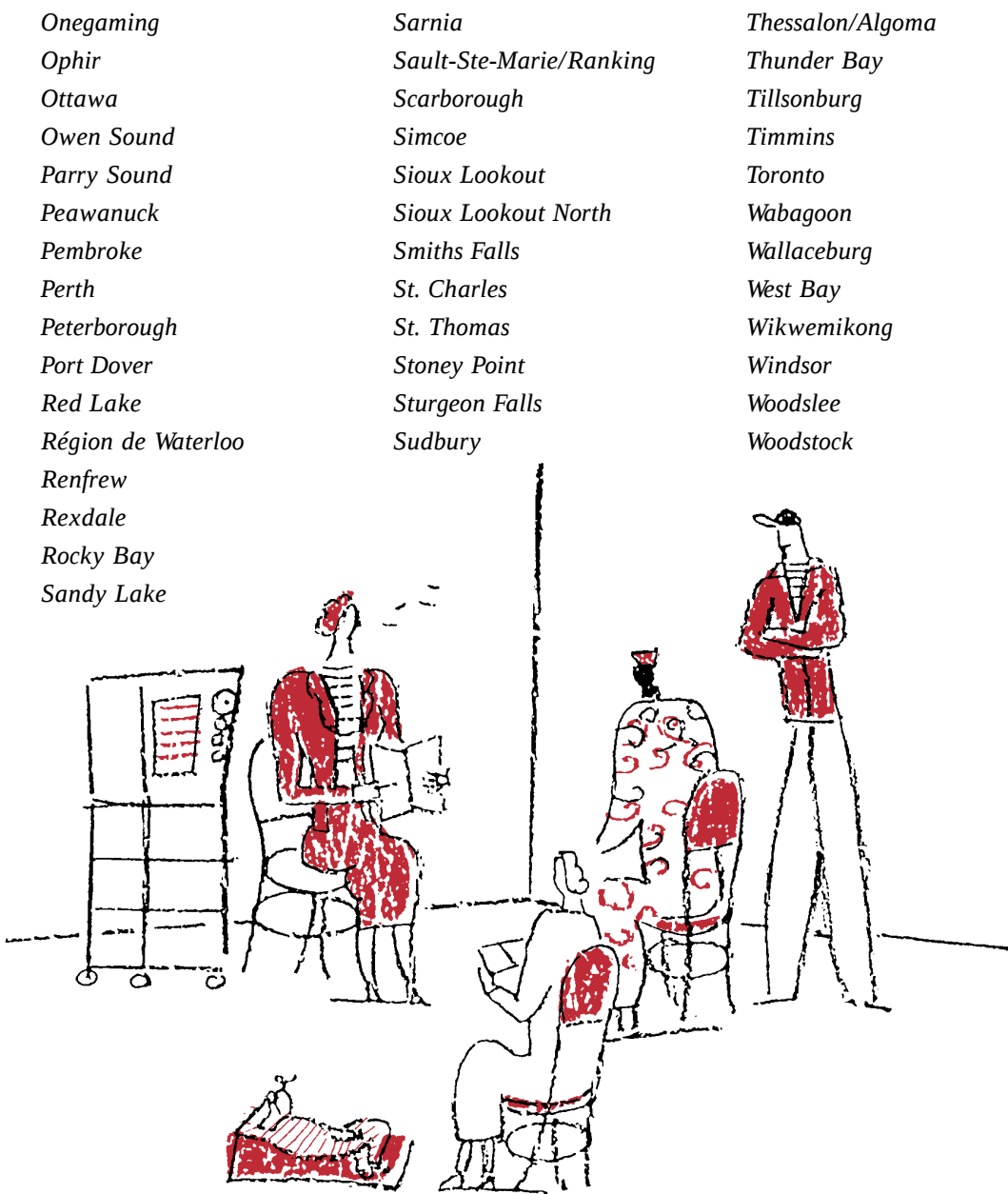
Nous continuons d'être en rapport avec le personnel de circonscription des députés provinciaux et nous avons fait des exposés à de nombreuses cliniques d'aide juridique et coopératives de logement de la province. En outre, nous avons installé notre kiosque d'éducation du public lors de divers grands rassemble-

ments tels que l'International Plowing Match de Selkirk, la foire de Windsor pour les aînés, la foire commerciale de Mattawa, les conférences des professeurs de français langue seconde ainsi que du Conseil canadien pour les réfugiés et de la Somali Youth Society, le *Mayfest* de la Société canadienne de l'ouïe et la Journée de l'accès et de l'équité de la Communauté urbaine de Toronto, initiative marquant la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale.

Cette année, nous avons mis l'accent sur les activités qui s'adressent aux aînés, aux jeunes, aux francophones, aux personnes porteuses du VIH ou sidatiques, aux victimes d'accidents de travail et aux Premières nations. Nous avons fait notre première visite à la communauté des Premières nations de Constance Lake et de Couchiching. Nous avons adressé la parole au personnel et aux malades de l'Hôpital psychiatrique de Brockville et installé un kiosque lors du congrès tenu dans le cadre du programme de développement communautaire pour les survivants.

Sont énumérées ci-après les nombreuses collectivités que nous avons visitées cette année dans le cadre de notre programme d'éducation du public.

<i>Alban</i>	<i>Fort Albany</i>
<i>Amherstburg</i>	<i>Fort Frances</i>
<i>Aroland</i>	<i>Garson</i>
<i>Atikokan</i>	<i>Geraldton</i>
<i>Attawapiskat</i>	<i>Guelph</i>
<i>Beardmore</i>	<i>Haileybury</i>
<i>Belle River</i>	<i>Haldimand-Norfolk</i>
<i>Belleville</i>	<i>Hamilton</i>
<i>Blind River</i>	<i>Hanmer</i>
<i>Blind River/Algoma</i>	<i>Hawkesbury</i>
<i>Bracebridge</i>	<i>Hearst</i>
<i>Brantford</i>	<i>Ignace</i>
<i>Brockville</i>	<i>Kashechewan</i>
<i>Bruce Mines/Algoma</i>	<i>Kenora</i>
<i>Cambridge</i>	<i>Kingsville</i>
<i>Canton de Moore</i>	<i>Kitchener</i>
<i>Cape Croker</i>	<i>Leamington</i>
<i>Casselman</i>	<i>Lindsay</i>
<i>Chatham</i>	<i>Little Current</i>
<i>Chelmsford</i>	<i>Little Rapids Algoma East</i>
<i>Circonscription de Bruce</i>	<i>London</i>
<i>Circonscription de Grey</i>	<i>Manitowadge</i>
<i>Circonscription de Middlesex</i>	<i>Mattawa</i>
<i>Circonscription de Norfolk</i>	<i>Monteith</i>
<i>Constance Lake</i>	<i>Moose Factory</i>
<i>Dryden</i>	<i>Moosonee</i>
<i>East York</i>	<i>Nakina</i>
<i>Elliot Lake</i>	<i>New Liskeard</i>
<i>Englehart</i>	<i>Noelville</i>
<i>Essex</i>	<i>North Bay</i>
<i>Etobicoke</i>	<i>North York</i>



Activités d'éducation du public par région		
Bureau régional	Nombre d'activités	Auditoire total
KENORA	65	1 032
LONDON	38	7 840
NORTH BAY	27	2 306
OTTAWA	30	1 678
SAULT-STE-MARIE	65	1 039
SUDBURY	62	1 065
THUNDER BAY	54	671
TIMMINS	29	386
TORONTO	106	4 237
WINDSOR	95	3 285
TOTAL	571	23 539

Action auprès des communautés de consommateurs et survivants de soins psychiatriques ou de santé mentale

Au cours de la dernière année, un nombre croissant de personnes ayant des problèmes de santé mentale de divers ordres ont pris contact avec Ombudsman Ontario pour obtenir de l'information et des services. Par ailleurs, Ombudsman Ontario a reconnu la nécessité d'une présence soutenue et accrue dans les hôpitaux psychiatriques et dans les communautés de santé mentale afin d'être en mesure de recevoir et de traiter efficacement les plaintes émanant de ces milieux.

C'est avec ces objectifs à l'esprit que nous avons amorcé un processus de consultation en vue de mieux cerner et comprendre l'éventail de problèmes auquel font face ces communautés. Nous nous sommes employés

à écouter les professionnels, les consommateurs/survivants, leurs familles et leurs amis, ainsi que les fournisseurs de services oeuvrant dans ce milieu. Nous voulions savoir comment mieux servir les personnes ayant des problèmes de santé mentale, tout en fournissant de l'information aux autres sur nos services. Nous cherchions également à mieux comprendre les expériences vécues par les patients, actuels ou anciens, des établissements psychiatriques. À la suite de ces consultations, nous avons prodigué une formation à l'échelle de l'organisation afin de sensibiliser davantage le personnel à la fois aux problèmes dégagés ainsi qu'aux clients qui ont recours aux services de l'ombudsman.

ÉDUCATION DU PUBLIC

Des clients nous écrivent

« Une semaine après avoir posté une série de lettres : l'une à votre bureau, une autre à (organisation gouvernementale) et une dernière au gestionnaire de cette organisation, j'ai reçu des nouvelles. C'est tout à fait étonnant de constater les prérogatives dont peut jouir votre organisme! Nul doute que sans vos bons offices, rien n'aurait abouti. » « Ce serait merveilleux, je crois, si le gestionnaire adoptait la même méthode que celle pratiquée chez vous et qui consiste à faire savoir aux gens que leur demande a bien été reçue et qu'on s'en occupe. Je vous remercie d'avoir répondu à ma lettre avec autant de promptitude. »

« ...C'est une chance que (employée du bureau de l'ombudsman) ait répondu au téléphone. Après deux mois sans contact humain, ce fut un plaisir de pouvoir finalement parler à quelqu'un! Les mots me manquent pour vous décrire à quel point elle a été formidable – professionnelle et sympathique à souhait. Rien ne m'est plus agréable que de vous faire savoir que grâce à ses bons offices, il semble que la situation sera bientôt résolue. En ces temps de contraintes, de compressions d'emplois et d'insatisfaction généralisée, rien de plus agréable que de tomber chez vous sur une personne de cette qualité. »

« Mille mercis pour votre disponibilité au pied levé. Je ne suis pas sans savoir que vous traitez de nombreux cas et j'ai été favorablement impressionné par vos délais d'exécution. Aussi, ai-je rapidement retrouvé la foi en l'intégrité de notre gouvernement. »

« Je veux par la présente vous remercier de votre lettre et de votre réponse rapide à ma requête. Même si, en fin d'analyse, je n'ai pas obtenu tout ce que j'espérais, j'aimerais vous remercier infiniment de tout ce que vous avez fait pour moi et des explications détaillées que vous m'avez fournies. »

« J'ai maintenant reçu compensation de (organisation gouvernementale) selon les recommandations dont il est fait état dans votre lettre du 19 juin 1996. Il est réconfortant de savoir qu'il est possible de décharger le trop plein de ses inquiétudes à propos de la bureaucratie gouvernementale. Mieux encore, il est rassurant de

savoir qu'on en tient compte, qu'on procède aux enquêtes nécessaires et qu'on en arrive à un aboutissement, quel qu'en soit le résultat. »

« Il y a quelques semaines maintenant, je vous faisais savoir que le (organisation gouvernementale) avait consenti à me régler la majeure partie des versements en souffrance. Ils m'ont intégralement payé à ce jour, à l'exception de quelques réclamations qu'on est en train de tirer au clair et qui me seront payées. Je désire vous remercier de tout ce que vous avez fait pour moi, d'autant plus qu'il s'agissait d'une situation difficile et chargée d'émotion qui se prolongeait depuis presque dix mois. Votre intervention a contribué de façon importante au revirement de la mentalité bureaucratique. »

« J'ai reçu la lettre ci-jointe de (organisation gouvernementale) m'offrant un règlement de 47 % de mon compte. Mes créanciers ont accepté l'offre et j'ai en conséquence signé et retourné le bail. Ce qui revient à dire que si tout se passe comme prévu, le cas se trouvera résolu et vous pourrez fermer le dossier. Je dois reconnaître que rien ne se serait produit sans l'intervention d'Ombudsman Ontario – je n'avais même pas reçu de réponse à ma lettre et il a fallu votre coup de pouce. Les consultants et les entrepreneurs se joignent à moi pour vous remercier de votre précieuse aide dans l'aboutissement de cette affaire. »

« Nous voulons profiter de cette occasion pour vous remercier de votre réponse rapide à notre lettre faisant état de nos problèmes. De tous les organismes contactés, vous avez été les premiers à répondre. »

« J'ai fait appel récemment à Ombudsman Ontario. Bien que les résultats obtenus aient été infructueux, il était réconfortant de trouver aide et compassion de la part de (personne du bureau de l'ombudsman). Je crois qu'on doit reconnaître les qualités dont font preuve ces personnes dans l'accomplissement de leurs tâches. »

« Vous trouverez ci-joint photocopies des récents développements dans mon cas. Encore une fois, merci de votre aide et de votre

patience. J'ai reçu le premier chèque hier, mais Dieu seul sait quand j'en recevrai un autre. Nul doute que les péripéties vont se poursuivre. Gardez le tout dans vos dossiers et prenez-en connaissance dans vos moments creux. »

« Nous désirons vous remercier sincèrement de toute l'aide que vous nous avez apportée. Vous avez été plein d'égards et gentil et vous avez pris le temps de m'expliquer ce qui ce passait. Je n'ai aucun doute que sans vous, rien n'aurait été résolu. Continuez votre beau travail. »

notre mission en bref

public

relatif à la population dans son ensemble;
dans l'intérêt de la collectivité ou de la nation;
accessible à, ou en commun avec,
tous les membres de la collectivité

Organigramme d'Ombudsman Ontario				
Mars 1997				
				
Ombudsman Roberta Jamieson				
Adjointe exécutive Laurie Hall				
Coordonnatrice exécutive Fiona Crean	Politiques, affaires juridiques, recherche et communications Coordonnateur des communications Gene Long Secrétaire administratif Dean Morra Adjointe de recherche Sherrie Nicholson Conseiller en politiques Michael Orr Conseillers juridiques Laura Pettigrew / Wendy Ray	Systèmes d'information Technicienne aux données Suzanne Bernier Analyste des plaintes (dossiers clos) Joyce Coolman Analyste des dossiers Jackie Correia Analystes-programmeurs Kwasi Frimpong / Dianne King	Ressources humaines / Administration Coordonnatrice des ressources humaines Joyce Leonard Adjointe administrative Janet Rose	Finances Chef John Allan Adjoint de comptabilité Dianne Griffin Analyste-comptable Judith Lee Représentant du Service à la clientèle Wolfgang Schulz
Directeur, Enquêtes et résolution des plaintes Murray Lapp	Réception des plaintes et éducation – Régions Chef Lise Corbeil (Ottawa) Secrétaire administrative (Ottawa) Annick Laflèche Représentants de l'ombudsman <i>Kenora :</i> Paula Eyler <i>London :</i> Robin Bosworth / Mike Sauer <i>North Bay :</i> Kim Barclay <i>Ottawa :</i> Julie Bertrand / Lira Hugh <i>Sault-Ste-Marie :</i> Hannalie Ethier / Pauline Gignac <i>Sudbury :</i> Jean Dennie / Danielle Barbeau-Rodrigue <i>Thunder Bay :</i> Mary Carl / Micheline Gagné <i>Timmins :</i> Gilberte Clément <i>Windsor :</i> Pamela Young / David Simpson	Réception des plaintes et éducation – Toronto Chef Alison Irons Secrétaire administrative Zalina Deodat Représentants de l'ombudsman Kwame Addo Calvin Blackwood Millicent Dixon Steven Drawbell Barbara Lee Lourine Lucas David Paradiso Jo-Ann Terrence Réceptionnistes bilingues Don Cheff / Manuela Popa	Services correctionnels Chef Victor Marcuz Secrétaire administrative Lourdes Legardo Enquêteurs Sue Haslam (t. p.) James Nicholas Mary Elizabeth Nugent Cathy Rea Représentants de l'ombudsman Rosie Dear Esla Hutchinson George LaRosa Joe Semenciw	Enquêtes Chef Nora Farrell Secrétaire administrative Betty Baker Enquêteurs principaux Tim Arkell / Perry Gerhard Enquêteurs Christine Angus-Jones / Lorraine Boucher Gerry Carlino / Mary Jane Fenton (t. p.) Anita Glasier / Barbara Hirst Thomas Irvine / Eva Kalisz Barbara Kiesecker / Allan Lee Kathy Penfold / Matilda Presner Faye Rodgers / Elizabeth Virc Elizabeth Weston / Barbara Worthington (t. p.) Opératrices de traitement de texte Maureen Bourns / Jackie Holmes

SCÈNE INTERNATIONALE

L'ombudsman et la scène internationale

En octobre, Roberta Jamieson a été élue vice-présidente régionale nord-américaine de l'Institut international de l'ombudsman (IIO) lors du sixième congrès quadriennal de l'organisme, tenu à Buenos Aires, en Argentine. M^{me} Jamieson a joué un rôle actif au sein du conseil d'administration de l'IIO au cours des quatre dernières années. Au congrès de cette année, elle a présenté un exposé sur l'ombudsman et l'équité en matière de service.

Ce congrès international avait pour thème « L'ombudsman et le renforcement des droits du citoyen : le défi du XXI^e siècle ». Y ont participé plus de 800 délégués représentant 121 bureaux d'ombudsman dans 86 pays, ainsi que de nombreuses agences des Nations Unies et d'autres organismes internationaux. Les délégués au congrès, lequel s'est déroulé dans les trois langues officielles de l'IIO (français, anglais et espagnol), ont

adopté une déclaration réitérant les « caractéristiques essentielles » de l'ombudsman en tant qu'institution, soit indépendance, accessibilité, souplesse et crédibilité. À titre de membre du conseil d'administration de l'IIO, M^{me} Jamieson a connu une année occupée, étant appelée à prodiguer des conseils et de l'aide à l'occasion de nombreuses réunions régionales des institutions membres de l'IIO et d'autres activités connexes. En août, elle a été conviée à assister comme conférencière invitée à un congrès auquel étaient

représentés 21 pays africains qui ont un ombudsman ou qui songent à créer un tel poste. L'hôte du congrès, qui a eu lieu à Pretoria, était le nouveau protecteur public de l'Afrique du Sud, Selby Baqwa. M^{me} Jamieson a aussi été invitée à un colloque coparrainé par le Programme des Nations Unies pour le développement qui a eu lieu dans l'ancienne république soviétique de Moldavie et auquel ont pris part des représentants de 12 pays du Commonwealth des États indépendants. Enfin, M^{me} Jamieson a été conférencière invitée au Premier Congrès de la Fédération ibéroaméricaine des défenseurs du peuple, des procureurs, des commissaires et des présidents des commissions publiques des droits de la personne, tenu à Queretero, au Mexique, en avril dernier.



Nelson Mandela, le président de l'Afrique du Sud, a souhaité la bienvenue aux délégués et invités à une conférence des pays africains visant à promouvoir le concept d'ombudsman. Le président Mandela a récemment nommé le premier protecteur public de son pays. Sont photographiés avec Roberta Jamieson à un congrès de l'Institut international de l'ombudsman, tenu à Buenos Aires, l'hon. Jackson I. Edokpa, commissaire en chef du Nigéria, M^{me} Justice Florence N. Mumba, enquêteur général de la Zambie, et Timothy Christian, doyen de la faculté de droit à l'Université de l'Alberta.

Le rayonnement international de l'ombudsman

Le personnel d'Ombudsman Ontario est de plus en plus appelé à fournir des conseils, de la formation et des connaissances spécialisées à d'autres services d'ombudsman qui lui écrivent ou qui lui rendent visite. En octobre 1996, un enquêteur principal du bureau de l'ombudsman des Philippines a passé plusieurs jours à s'initier aux méthodes d'enquête. Cette formation comportait une familiarisation avec notre procédure de traitement des plaintes, ainsi que l'examen des techniques d'enquête et des questions de compétence. En outre, trois employés du bureau de l'ombudsman de Namibie ont suivi une formation intensive d'une semaine qui a porté particulièrement sur notre système de gestion des cas

et l'activité des bureaux régionaux. Ils ont également rendu visite à un bureau régional où ils ont examiné notre procédure de réception des plaintes. Au cours de l'année écoulée, nous avons mis sur pied et perfectionné notre propre système de gestion des cas. Notre documentation à ce sujet a été fort prisée et diffusée à l'échelle internationale. En plus de familiariser les visiteurs philippins et namubiens avec notre système, nous avons reçu une délégation de l'Estonie. Notre bureau a également reçu cette année des visiteurs de l'Autriche, de la Chine, de Trinidad et Tobago, du Ghana, de l'Afrique du Sud, de la Tanzanie, de la Nouvelle-Galles du Sud et de l'Australie.

Mission au Pérou

Dans le contexte de la coopération internationale, les Conseillers volontaires canadiens à l'entreprise (Service international du SACO) ont mandaté la coordonnatrice exécutive d'Ombudsman Ontario pour réaliser une évaluation des besoins de la Defensoria del Pueblo's Ombudsman, organisme péruvien nouvellement créé. Durant les dix jours qu'elle a passés là-bas en octobre, la coordonnatrice exécutive a prodigué une panoplie de conseils et présenté un certain nombre de recommandations au sujet de la structure de gestion, de la mise en oeuvre des programmes, des politiques, de l'administration et du soutien administratif. Elle a pu contribuer à l'élaboration de plusieurs outils, notamment une liste de contrôle des systèmes d'emploi, des descriptions de poste, des indicateurs de rendement ainsi qu'un modèle de planification stratégique et d'établissement des objectifs de travail. Les défis auxquels l'ombudsman du Pérou est confronté sont à la fois complexes et nombreux. Les conseils et recommandations formulés par la coordonnatrice exécutive relativement à la prestation des services devaient tenir compte des besoins locaux et des réalités au plan culturel.

Lettres de remerciements – Éducation du public

« Merci infiniment. Encore une fois, c'est grâce à vous qu'une grande partie de la population se dit fière et exaltée de vivre au Canada. Encore une fois, de nombreuses femmes, dont certaines éprouaient un sentiment d'impuissance avant votre visite, ont maintenant l'impression qu'elles peuvent mieux prendre charge de leur vie. Personne ne veut être victime. Les résidents de l'Ontario ont trouvé auprès du bureau de l'ombudsman un allié dans leur lutte contre l'injustice. Même si en ce moment nous n'avons pas à utiliser vos services, il est bon de savoir que vous êtes là en cas de besoin. »

« J'aimerais vous remercier des nombreux services que vous avez déjà rendus à cette communauté. J'oeuvre au sein des Services à la famille de l'Armée du salut. Beaucoup de personnes que nous rencontrons ont déjà tenté d'obtenir des renseignements des bureaux gouvernementaux. Certaines se sont perdues dans les dédales de la bureaucratie gouvernementale. Il arrive souvent qu'elles ne connaissent tout simplement pas les services que vous offrez. Il m'est

toujours agréable de communiquer votre numéro de téléphone à ces personnes. Je sais que vous allez les aider. Merci encore de fournir des services aussi précieux. Continuez votre excellent travail. »

« De la part des bénévoles et du personnel du service urgence-crise, je veux vous remercier de votre excellente présentation. Plusieurs d'entre nous ignorions complètement l'étendue des services que votre organisation est à même d'offrir. Nous avons également apprécié les nombreux exemples fournis pour illustrer le type de services que vous fournissez. Encore une fois, mille mercis. »

« Nous aimerions vous remercier des éclaircissements que vous avez apportés concernant Ombudsman Ontario. La passion que vous portez à votre travail est évidente et encourageante. Il est réconfortant de savoir que vous êtes là et que vous veillez à ce que les lois du pays soient appliquées pour assurer un traitement juste et équitable envers tous. »

notre mission en bref

éducation

être éduqué; programme d'enseignement; développement de traits de caractère ou d'habiletés mentales; connaissance et développement résultant du processus éducatif

FINANCES

Ombudsman Ontario

État des dépenses

pour l'année terminée le 31 mars 1997

Dépenses	Chiffres estimatifs 1996-1997 \$	Chiffres réels 1996-1997 \$ (note 3)	Chiffres réels 1995-1996 \$
Salaires	4 675 800	4 623 035	5 472 947
Avantages sociaux (note 3)	1 167 900	1 175 987	815 266
Transport et communications	518 500	455 267	391 701
Services	1 909 800	1 929 364	1 921 315
Fournitures et matériel	243 700	262 298	325 121
Total partiel	8 515 700	8 445 951	8 926 350
Moins revenus divers	0	6 401	9 208
Total des dépenses	8 515 700	8 439 550	8 917 142

Voir les notes afférentes à l'état financier

Approuvé :

Roberta Jamieson

Ombudsman

Notes afférentes à l'état financier 31 mars 1997

1. Conventions comptables
- a) *Méthode de comptabilité.* Le Bureau utilise une méthode de comptabilité de caisse qui, dans le cas des dépenses, est modifiée de manière à donner 30 jours de plus pour payer les biens et services relatifs à l'année financière qui vient de se terminer.

b) *Mobilier, matériel et améliorations locatives.* Les dépenses relatives au mobilier, au matériel et aux améliorations locatives sont imputées au moment de l'achat.
2. Dépenses et revenus divers
- Les dépenses sont faites à l'aide des sommes allouées par l'Assemblée législative de la province de l'Ontario. Les revenus divers sont déposés dans le Fonds du revenu consolidé.
3. Régime de retraite
- Le bureau fournit des prestations de retraite à ses employés permanents par le biais de la participation à la caisse de retraite des fonctionnaires, établie par le gouvernement de l'Ontario.
- La Loi de 1994 sur le régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario prévoit une réduction de la contribution de l'employeur à la caisse de retraite des fonctionnaires pour chacune des années financières se terminant durant la période 1995-1997. Pour l'année en cours, cette réduction s'est élevée à 419 400 \$.
- La contribution du bureau à la caisse durant l'année a été de 108 409 \$ (122 805 \$ en 1996) et figure parmi les avantages sociaux des employés.
4. Frais de restructuration
- Sont inclus dans les chiffres estimatifs relatifs aux postes Salaires, Avantages sociaux et Services pour 1996-1997 des frais de restructuration totalisant 1 153 200 \$ au titre des compressions d'effectifs rendues nécessaires par la réduction de 20 % du budget. Les frais de restructuration réels pour 1996-1997 s'établissent à 1 084 469 \$.
- Divulgaration des salaires
- Les noms des personnes dont les gains pour l'année 1996 se sont chiffrés à plus de 100 000 \$ sont divulgués ci-après conformément à la *Loi sur la divulgation des salaires dans le secteur public* (1996) :
- Crean, Fiona – Coordonnatrice exécutive
- Salaire : 110,000 \$

Avantages : 317 \$
- Jamieson, Roberta – Ombudsman
- Salaire : 114,639 \$

Avantages : 3 295 \$

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario



Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

Rapport du vérificateur

À l'ombudsman

J'ai vérifié l'état des dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 1997. Cet état financier relève de la direction du Bureau. Mon opinion porte uniquement sur ma vérification de l'état financier.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que je planifie et effectue une vérification afin d'obtenir l'assurance raisonnable que l'état financier ne comporte pas de déclarations erronées importantes. La vérification inclut l'examen, par voie de sondages, des documents à l'appui des montants et renseignements contenus dans l'état financier. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes comptables utilisés et les estimations importantes de la direction, de même que l'évaluation de la présentation générale de l'état financier.

À mon avis, cet état financier présente fidèlement, sur tous les points importants, les dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 1997, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 1 de l'état financier.

Toronto, Ontario
Le 28 avril 1997

K.W. Leishman
K.W. Leishmann, CA
Vérificateur provincial adjoint

Exposés de l’Ombudsman

En 1996-1997, l’ombudsman a pris la parole ou présenté un exposé devant les groupes suivants :

Avril : Premier congrès des ombudsmans et des commissaires et défenseurs des droits de la personne du peuple ibéroaméricain Queretero, Mexique Uvic Institute for Dispute Resolution Réunion nationale sur l’établissement de la paix et le partage du pouvoir Victoria, Colombie-Britannique	 Université de Victoria et fondation pour la formation internationale Forum sur l’établissement de la société civile Toronto, Ontario
Mai : Leaders-in-Action Youth Forum Toronto, Ontario Women’s Canadian Club of Toronto Toronto, Ontario Première conférence nord-américaine des associations d’Ombudsmans St. Louis, Missouri Programme des nations unies pour le développement Deuxième Colloque international sur les services d’ombudsman et les institutions pour les droits de la personne Commonwealth des États indépendants Chisinau, Moldavie Institute for International Research Toronto, Ontario	 Août : Institut international de l’Ombudsman, colloque de l’Afrique du Sud sur les enquêtes Participation de délégués de 20 pays d’Afrique Pretoria, Afrique du Sud Septembre : Six Nations of the Grand River Agricultural Fair Ohsweken, Ontario International Plowing Match Selkirk, Ontario Society of Adjudicators & Regulators Conference Toronto, Ontario American Judges Association Conference Toronto, Ontario Octobre : Ontario Provincial Police Commissioned Officers’ Conference Orillia, Ontario Institut international de l’Ombudsman Réunion du Conseil d’administration Buenos Aires, Argentine Institut international de l’Ombudsman Sixième Congrès international des ombudsmans Buenos Aires, Argentine Novembre : Hôpital psychiatrique de Brockville Brockville, Ontario



Nous aimerions rencontrer votre groupe

Ombudsman Ontario se fera un plaisir de prendre la parole devant votre groupe. Il suffit d'appeler ou d'écrire, et c'est gratuit. Nous vous en dirons plus long sur ce que nous sommes et comment vous pouvez mieux communiquer avec le gouvernement.

 Chambre de commerce Hawkesbury, Ontario Centre catholique pour immigrants Ottawa, Ontario Maison Thérèse-Dallaire Ottawa, Ontario Ministère de la consommation et du commerce Exposé à des ministres et hauts fonctionnaires tanzaniens Toronto, Ontario Commission ontarienne des droits de la personne Réunion des commissaires Toronto, Ontario	 Association canadienne pour la santé mentale Timmins, Ontario Constance Lake First Nation Constance Lake, Ontario Commission des affaires municipales de l’Ontario Réunion de la Commission Toronto, Ontario Mars : Consumer Survivor Development Initiative Congrès annuel Toronto, Ontario Metro Hall Forum sur la lutte au racisme, l'accès et l'équité Toronto, Ontario Beta Sigma Phi Cérémonie de remise de grades honorifiques Brantford, Ontario
 Janvier : Couchiching First Nation Couchiching, Ontario United Native Friendship Centre Fort Frances, Ontario Prison de Fort Frances Fort Frances, Ontario Collège confederation Fort Frances, Ontario	

Nous parlons votre langue

Nous pouvons vous aider dans n’importe quelle langue. Le personnel d’Ombudsman Ontario est capable de parler ou d’écrire dans treize langues, et nos fiches d’information sont publiées dans une vingtaine de langues. Nous pouvons aussi retenir les services d’un interprète si vous en avez besoin. Nous avons également de la documentation sur disquette et sur vidéocassette. Nous essayons toujours d’employer un langage simple pour expliquer ce que nous faisons et comment nous pouvons vous venir en aide. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec un de nos bureaux dont la liste apparaît au revers de la couverture.

Février :

Centre correctionnel de monteith
Monteith, Ontario

Bureaux de district Ombudsman Ontario

1

Bureau de Kenora
12-308, rue Second Sud
Kenora (Ontario) P9N 1G4
(807) 468-2851
468-2853 (téléc.)
468-2972 (ATME)
1-800-417-3255

2

Bureau de London
920, chemin Commissioners Est
London (Ontario) N5Z 3J1
(519) 668-0511
668-7187 (téléc.)
668-7182 (ATME)
1-800-519-9070

3

Bureau de North Bay
450, rue Main Ouest, Unité 2
North Bay (Ontario) P1B 2V2
(705) 476-5800
497-9931 (téléc.)
476-4156 (ATME)
1-800-895-3422

4

Bureau d'Ottawa
227, rue Rideau
Ottawa (Ontario) K1N 5X8
(613) 239-1487
239-1489 (téléc.)
789-7386 (ATME)
1-800-721-9909

5

Bureau de Sault-Ste-Marie
143, chemin Great Northern
Unité 2
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9
(705) 945-6914
945-6916 (téléc.)
945-6884 (ATME)
1-800-303-8745

6

Bureau de Sudbury
66, rue Elm, Bureau 108
Sudbury (Ontario) P3C 1R8
(705) 564-3116
564-3084 (téléc.)
670-0328 (ATME)
1-800-583-8218

7

Bureau de Thunder Bay
125, rue Cumberland Nord
Thunder Bay (Ontario) P7A 4M4
(807) 345-9235
345-0378 (téléc.)
346-9130 (ATME)
1-800-430-7663

8

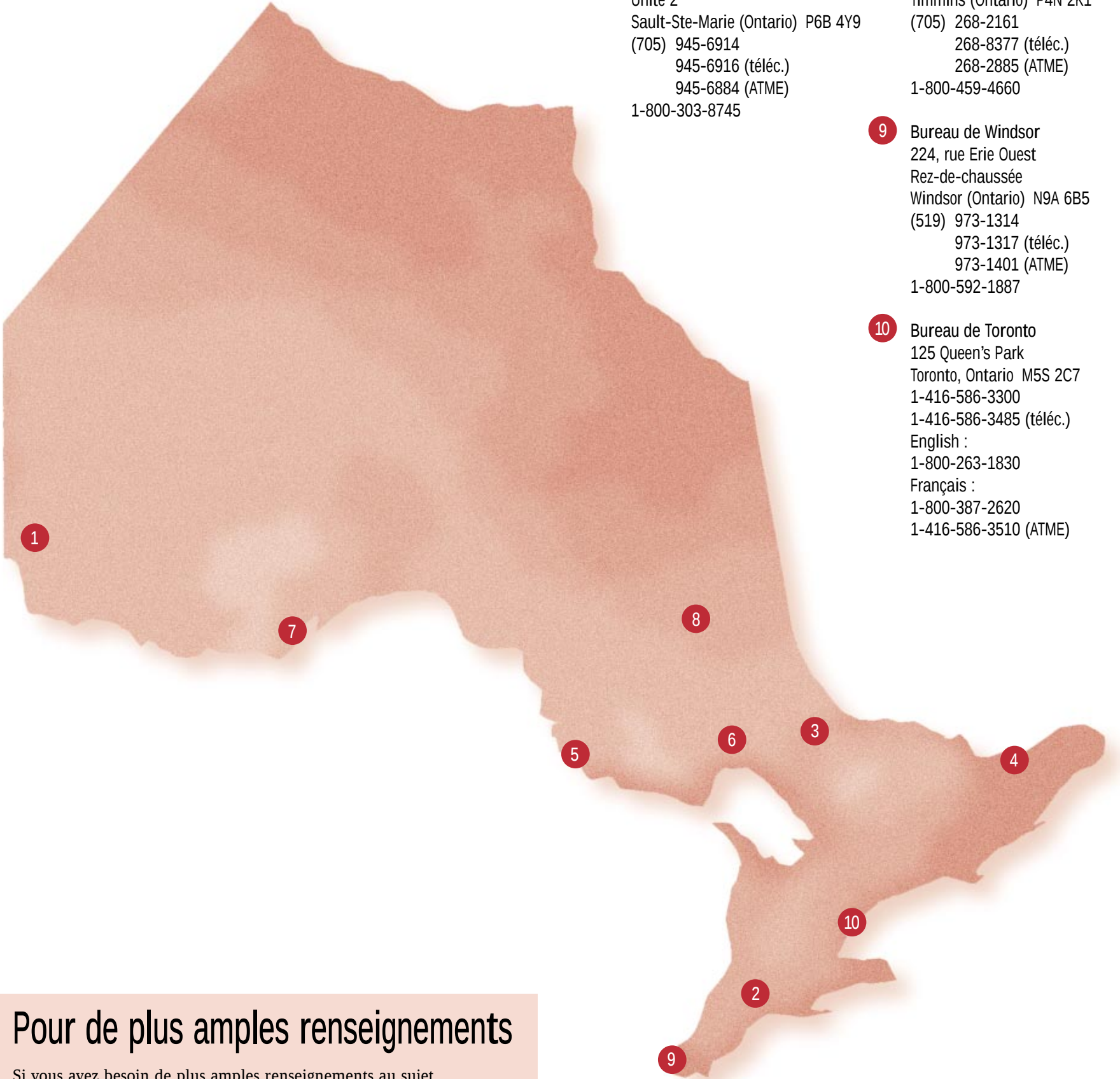
Bureau de Timmins
85, rue Pine Sud, Bureau 108
Timmins (Ontario) P4N 2K1
(705) 268-2161
268-8377 (téléc.)
268-2885 (ATME)
1-800-459-4660

9

Bureau de Windsor
224, rue Erie Ouest
Rez-de-chaussée
Windsor (Ontario) N9A 6B5
(519) 973-1314
973-1317 (téléc.)
973-1401 (ATME)
1-800-592-1887

10

Bureau de Toronto
125 Queen's Park
Toronto, Ontario M5S 2C7
1-416-586-3300
1-416-586-3485 (téléc.)
English :
1-800-263-1830
Français :
1-800-387-2620
1-416-586-3510 (ATME)



Pour de plus amples renseignements

Si vous avez besoin de plus amples renseignements au sujet d'Ombudsman Ontario, ou si vous voulez déposer une plainte, veuillez téléphoner ou écrire à l'un des bureaux régionaux mentionnés sur cette page. Il est également possible de nous joindre par l'intermédiaire de notre site Web à l'adresse suivante : www.ombudsman.on.ca.

Le présent *Rapport annuel* est disponible en français et en anglais sur disquette ou cassette audio.

Il est disponible également en gros caractères.

Design: Campbell Sheffield Design Inc.
Illustration: Jeff Jackson / Bill Russell – Reactor