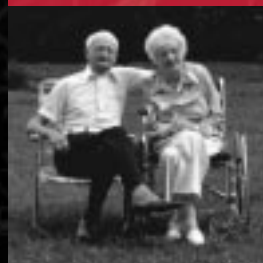


OMBUDSMAN



Ontario



Rapport Annuel 1997/98





Le 2 juin 1998

L'honorable Chris Stockwell
Président de l'Assemblée
législative de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président :

Il me fait plaisir de vous présenter, conformément à l'article 11 de la Loi sur l'ombudsman, mon rapport annuel pour la période du 1er avril 1997 au 31 mars 1998, afin que vous puissiez le déposer devant l'Assemblée.

Recevez l'expression de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in black ink, reading "Roberta L. Jamieson".

Roberta L. Jamieson
Ombudsman

Roberta L. Jamieson
125 Queen's Park
Toronto, Ontario M5S 2C7
Telephone: (416) 586-3300
Facsimile: (416) 586-3485
TTY: (416) 586-3510
1(800) 263-1830 (English)
1(800) 387-2620 (Français)

Contents

1. Message de l'ombudsman
6. Mesures recommandées au chapitre de la responsabilité
11. Revue de l'année écoulée
21. Plaintes
32. Les points saillants des exposés de cas
39. Exposés de cas
60. Personnel d'Ombudsman Ontario

Message de l'ombudsman



ROBERTA L. JAMIESON

Notre époque se caractérise par de rapides et profondes transformations dans la façon d'administrer la province de l'Ontario. En qualité d'ombudsman, mieux que quiconque, je suis très bien placée pour observer l'effet de ces transformations sur la population de l'Ontario et sur l'appareil qui assure les services publics. Lorsqu'un citoyen ou une citoyenne croit avoir subi un traitement inéquitable de la part du gouvernement, il est de mon devoir, selon la loi, de prendre les mesures qui s'imposent.

Mais cette responsabilité n'est pas que la mienne. Les citoyens de l'Ontario qui désirent profiter d'une administration publique de première qualité ont également le devoir d'agir. Il en est de même des membres de l'Assemblée législative, collectivement ou individuellement. Le présent rapport annuel porte un certain nombre de préoccupations à l'attention du public et de l'Assemblée législative pour que nous puissions travailler conjointement à améliorer le système d'administration publique en Ontario.

L'objectif premier, selon moi, c'est de réussir à faire en sorte que le gouvernement continue de répondre de ses actes devant tous les citoyens. Cela signifie, notamment, que nous devons voir à ce que tous les établissements publics procurent un service juste et équitable et que le droit de soumettre des griefs à un organisme indépendant soit maintenu et même renforcé.

L'année financière 1997-1998 s'est avérée pleine de rebondissements. Nous sommes en plein coeur d'une initiative que le gouvernement a lui-même qualifiée de « révolution » et qui a pour but de fournir des services de qualité supérieure le plus efficacement possible. Malheureusement, ce but qui peut paraître fort sensé se traduit trop souvent par le seul besoin de réaliser des économies. Réduction des

effectifs, optimisation, affermage, privatisation, rationalisation, restructuration, voilà autant de moyens qui ont donné lieu à une compression et à un réaménagement importants des ressources. Il va de soi que certains résultats ont été bien accueillis par la population. D'autres répercussions sont toutefois perçues comme préjudiciables et suscitent l'inquiétude de la population en général et des fonctionnaires en particulier.

Il m'apparaît évident que la population de l'Ontario est disposée à accepter le fait que certains de nos services publics disparaîtront afin de permettre une réduction des coûts. Mais en même temps, lorsqu'ils font affaire avec un organisme gouvernemental, la plupart s'attendent toujours à cette prestation de qualité supérieure à laquelle ils ont droit. Le gouvernement lui-même

entretient activement de telles attentes en déclarant que des services publics de haute qualité constituent l'une de ses priorités.

Chez les fonctionnaires, on retrouve toujours cette volonté de fournir un service de la meilleure qualité possible et la même fierté face à leurs responsabilités. Cependant, ils sont de plus en plus nombreux à déclarer ne pas avoir les ressources nécessaires pour fournir des services conformes aux normes qu'ils souhaiteraient maintenir et dont le gouvernement les tient responsables. Il existe donc un besoin pressant de procéder à un examen réaliste de la situation.

Un écart de plus en plus apparent

Pour tous les membres de la fonction publique de nos jours, la tâche première consiste à trouver la meilleure façon de livrer les « services essentiels ». Tout ce qui ne figure pas sur la liste des services essentiels peut être mis de côté, jusqu'à ce que le budget en permette la réalisation, ou confié à un autre organisme ou un autre échelon gouvernemental, dans le meilleur des cas. Cette liste de services essentiels est même souvent remise en question, les fonctionnaires essayant toujours de prévoir les responsabilités qui pourraient disparaître à la prochaine ronde de coupures.

Malgré tous leurs efforts, les fonctionnaires n'ont aucun contrôle sur l'écart qui existe entre ce que la fonction publique peut livrer et ce à quoi la population s'attend. Cet écart de plus en plus apparent risque bientôt de devenir un fossé insurmontable. De nombreux organismes ainsi que leurs employés ont depuis belle lurette épuisé leur capacité de faire le maximum avec le moins de ressources possibles. Étant donné la pénurie de ressources humaines ou autres à laquelle ils font souvent face, le défi ne se limite plus à maintenir des normes de service minimales, mais également à conserver leur crédibilité dans un environnement des plus stressants.

L'adaptation à une telle situation est devenue une source importante de préoccupation.

L'épuisement professionnel est aujourd'hui monnaie courante dans la fonction publique. Les fonctionnaires ont souvent l'impression que ni le public ni les décideurs n'apprécient leur travail. Le départ incessant de nombreux collègues, combiné aux longues heures de travail dans une atmosphère dépourvue de tout enthousiasme, et une insécurité chronique face aux perspectives d'avenir ne sont nullement des conditions propices à la productivité. Par ailleurs, aucun organisme ne peut compenser facilement une perte de compétence et de mémoire institutionnelles.

Ces circonstances sont à l'origine du cercle vicieux dans lequel se retrouvent les fonctionnaires qui s'acharnent à livrer la marchandise malgré les contraintes qui s'exercent sur eux. Ils risquent ainsi de faire une promesse exagérée en tentant de répondre aux demandes d'une personne nécessiteuse dont le bien-être quotidien dépend d'un programme quelconque. Une incapacité à fournir le service attendu, au moment promis, cause de l'anxiété à toutes les personnes concernées et constitue une source de pression supplémentaire.

Les responsables des organismes gouvernementaux m'assurent fréquemment de leur volonté de démontrer à la population que le service à la clientèle est de la plus grande importance. Les citoyens se font dire « Votre appel est important », mais ne reçoivent pas de réponse à leurs messages. Dans d'autres cas, on se préoccupe tant de répondre rapidement aux appels téléphoniques que d'autres responsabilités vitales sont négligées.

Je connais bien l'ampleur de ces difficultés puisque mon personnel est en contact quotidien avec des centaines de citoyens ayant une plainte à formuler et avec un nombre aussi élevé de fonctionnaires qui nous décrivent les conditions dans lesquelles ils doivent travailler et qui sont à l'origine des plaintes que nous recevons.

Enquêtes sur les délais de service

Au cours de la dernière année, je me suis chargée de mener une enquête approfondie sur des organismes ayant suscité une quantité considérable de plaintes de la part des citoyens soi-disant pour avoir tardé à fournir un service. Les résultats ces enquêtes sont présentés à l'annexe du présent rapport, et un résumé figure au début de la section sur les exposés de cas.

Pour assurer une méthode d'analyse uniforme, les enquêtes s'est faite au moyen d'un questionnaire conçu de façon à évaluer si l'organisme avait eu des difficultés à respecter ses délais de service pendant une période donnée. Ce questionnaire a permis de recueillir des renseignements statistiques révélant la rapidité de prestation de l'organisme pendant un certain nombre d'années ainsi que toute remarque pertinente concernant les stratégies adoptées dans le but de remédier à certains besoins en la matière.

Plusieurs des organismes considérés avaient vu leur charge de travail augmenter de façon continue, jusqu'à atteindre des proportions monumentales dans certains cas, tandis que leurs ressources diminuaient ou stagnaient. Selon les résultats de l'enquête, il est évident que les délais de service ne peuvent être attribués à l'inefficacité ou à la négligence de la fonction publique, mais plutôt à des ressources qui ne suffisent pas à fournir un niveau de service acceptable. Ces organismes n'ont tout simplement pas les moyens suffisants pour bien s'acquitter de leurs responsabilités.

Bien que les enquêtes aient révélé des délais inacceptables dans la majorité des organismes visés, je n'ai pu déceler aucune réticence de la part des responsables à essayer d'améliorer la situation. Beaucoup d'effort et de créativité ont été déployés pour fournir le meilleur service possible à partir des ressources disponibles. J'ai pu constater le dévouement exemplaire dont les fonctionnaires font preuve à l'endroit de leurs concitoyens de l'Ontario.

Les conclusions de ces enquêtes gagnent toute leur pertinence face aux répercussions des délais de service inacceptables sur les plus démunis. Plusieurs des programmes examinés comptent parmi leur clientèle un grand nombre de personnes qui dépendent de l'aide du gouvernement. Dans une économie où trop de gens sont démunis ou marginalisés, une mauvaise prestation des services gouvernementaux peut avoir des conséquences désastreuses sur le plan humain.

Autres enquêtes

Deux autres exposés de cas figurant dans le présent rapport mettent en lumière d'autres sources de préoccupation similaires. On y retrouve notamment une mise à jour sur le Bureau des obligations familiales, le successeur du Régime des obligations alimentaires envers la famille. En guise de suivi à l'enquête que j'ai effectuée l'année dernière sur la restructuration de ce programme, j'ai suivi de près la mise en oeuvre des modifications apportées par l'organisme. J'ai ainsi pu constater que le Bureau continue à éprouver de sérieux problèmes en matière de prestation de service et qu'il a tendance à remédier aux seuls cas qui lui sont signalés par les clients. J'en ai conclu que ce service est actuellement inéquitable et inadéquat, et j'ai reçu l'assurance que l'organisme prendrait un certain nombre de mesures pour améliorer la prestation de ses services.

Un autre exposé de cas illustre comment une mauvaise planification de la part des responsables d'un organisme gouvernemental a entraîné une fâcheuse situation discriminative à l'endroit des détenus et des jeunes contrevenants des minorités raciales dans les établissements correctionnels de la province. L'annonce par le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels de l'abandon du Programme des allocations de cantine a donné lieu à un manque d'uniformité dans l'application de cette décision, se traduisant par un traitement inéquitable des détenus.

Mesures recommandées au chapitre de la responsabilité

À une époque où règne une certaine incertitude quant à l'application du principe de responsabilité gouvernementale, la population est en droit de critiquer ouvertement les établissements qui ne respectent pas les normes de service auxquelles elle s'attend. Dans une société régie par un gouvernement parlementaire, ce sont les ministres qui ont la responsabilité ultime de rendre des comptes. Mais il existe aussi d'autres moyens qui nous permettent de mesurer le degré de responsabilité gouvernementale.

Je recommande un certain nombre de mesures dans cinq domaines distincts où, de mon point de vue d'ombudsman, j'ai perçu un besoin impérieux de rétablir la confiance de la population envers les établissements publics. Ces recommandations sont présentées point par point dans la section ci-dessous.

Normes de service. À la lumière de l'évidence recueillie lors de mes enquêtes au sujet des délais de service, et à partir d'une analyse de la tendance des plaintes que nous avons reçues cette année, je recommande l'adoption et la mise en vigueur de normes de service par tous les organismes du gouvernement.

La raison en est fort simple. Si nous croyons à la démocratie, il nous faut répondre à ceux qui prétendent qu'en période de restrictions financières, nous ne pouvons pas toujours nous permettre d'être justes et équitables, ou d'obliger les gouvernements et leurs organismes à se justifier auprès de la population.

Lorsque les fonctionnaires ne sont pas en mesure de fournir un niveau de service adéquat, ils se doivent de porter deux éléments à la connaissance du public : d'abord, un énoncé clair des normes de service qu'ils peuvent offrir à partir des ressources à leur disposition; puis, une explication des raisons pour lesquelles un service donné n'est pas à la hauteur de ces normes, telle une insuffisance de ressources. On s'attend à ce que la fonction publique démontre son souci du service à la clientèle pendant la

planification et la mise en oeuvre de ses projets de restructuration.

Cet engagement doit être pris clairement et publiquement. Le principe d'ouverture ou de transparence est une condition clé de notre démocratie. Il garantit à la population l'accès à l'information nécessaire pour s'assurer que les services publics sont conformes à ses attentes. L'information pourrait être la seule façon de refermer l'écart entre les attentes du public et la prestation des services – en encourageant un dialogue qui permettrait de réduire les attentes ou alors d'augmenter les ressources. Entre-temps, les fonctionnaires ne devraient pas être tenus responsables d'une situation qu'ils n'ont pas provoquée.

Processus de nomination. La procédure de nomination des membres des conseils, commissions, tribunaux ou autres organismes provinciaux permet de juger en tout temps de la responsabilité des établissements publics. En matière de nomination ou de reconduction, il importe que le gouvernement prévienne toute influence du pouvoir politique ou du secteur privé. En partie à cause de préoccupations qui ont été portées à mon attention, j'ai déposé auprès de la Commission de réforme du réseau d'organismes un certain nombre de recommandations visant à préserver la confiance de la population dans l'impartialité du système de justice administrative.

Le droit de soumettre des griefs à un organisme indépendant. Comme je l'ai mentionné dans les rapports annuels précédents, les démarches des citoyens auprès de l'ombudsman témoignent du fait que nos mécanismes de traitement des plaintes sont perçus comme un signe de la volonté du gouvernement de rendre compte des activités quotidiennes de ses employés. De tels mécanismes permettent de juger de l'état de santé de notre démocratie.

Les citoyens de l'Ontario ont une telle confiance dans leur droit de porter plainte que tous les jours, on demande à l'ombudsman d'examiner ou de résoudre des griefs concernant les sociétés de l'aide à l'enfance, des allégations de traitement inéquitable dans certains hôpitaux

ou encore les services que fournissent les municipalités. À leur grande consternation, les citoyens découvrent qu'ils ne peuvent faire valoir leur droit de porter plainte, auquel ils tiennent tant, dans ces trois secteurs de l'administration publique qui, pourtant, sont chargés de fournir des services essentiels, souvent à l'intention des personnes les plus vulnérables de notre société. Dans certains cas, comme celui des personnes ayant un récu psychiatrique, le droit de porter plainte a été emporté par la restructuration. Je demande donc au gouvernement de remédier à cette faille de responsabilité dans les trois secteurs en question.

En acceptant de mettre en oeuvre les recommandations précédentes, le gouvernement et tous les membres de l'Assemblée législative démontreront leur engagement à augmenter la responsabilité de nos établissements publics et à promouvoir la confiance de la population à leur égard. Je suis prête à assister tous ceux et celles qui veulent participer à cette démarche.

Revue de l'année écoulée

Je me dois d'apporter une précision au rapport que je sou mets à l'Assemblée législative à la lumière des contraintes qui limitent les fonctions de l'ombudsman. Mes préoccupations en matière de responsabilité, de transparence et de prestation de service ne découlent pas uniquement des plaintes ou témoignages que nous avons reçus de la population ou de la fonction publique. Nous avons nous-mêmes éprouvé les sources de stress et de tension auxquels j'ai fait allusion un peu plus tôt.

À la suite d'importantes compressions budgétaires, notre personnel a été réduit, nous avons dû fermer quatre bureaux régionaux, et une partie de nos activités d'éducation du public a été supprimée. Lorsque la Commission de régie interne de l'Assemblée législative m'a avisée que notre budget serait diminué, j'ai aussitôt décidé de mettre en oeuvre un système pour gérer l'accumulation prévisible des plaintes.

Nous n'avons nullement compromis la qualité de nos services pour ce qui est des cas actifs. Mais nous avisons tous les clients que les délais précédant l'enquête sont attribuables à des réductions budgétaires, et nous les informons du moment où nous prévoyons pouvoir traiter leur dossier.

Le matériel contenu dans le présent rapport devrait suffire à démontrer à quel point le personnel d'Ombudsman Ontario fournit plus que son maximum. Nous assumons tous une charge de travail beaucoup plus grande, étant donné l'augmentation des plaintes et la diminution de nos ressources. Nous avons néanmoins restructuré nos opérations pour tenir compte de cette nouvelle réalité et avons apporté plusieurs modifications à nos procédures afin de relever les défis qui se présentent à nous.

C'est avec fierté que je rends hommage au dévouement de tout mon personnel. Et en son nom, je remercie les nombreux fonctionnaires qui nous ont facilité la tâche et tous les citoyens et citoyennes qui, en nous soumettant leurs griefs, contribuent de façon significative à promouvoir le principe de la responsabilité au sein de l'administration publique.



Roberta Jamieson, Ombudsman

Mesures recommandées au chapitre de la responsabilité

Recommandation relative aux normes de service

Que tous les organismes du gouvernement soient tenus d'élaborer des normes de service claires et concrètes portant sur les questions d'accessibilité, de rapidité et de qualité. Ces normes devraient être publicisées, tout particulièrement aux points de service, afin que les membres du public soient informés du délai de prestation, de la nature du service offert et de la façon de porter plainte si le service n'est pas fourni équitablement selon les normes établies.

Recommandation relative aux nominations

Que le gouvernement prenne toutes les mesures nécessaires pour préserver la confiance du public dans l'impartialité des tribunaux provinciaux, en faisant en sorte que la procédure de nomination, de reconduction ou de destitution des membres des tribunaux soit exempte de toute influence du pouvoir politique ou du secteur privé.

Recommandation relative à la Société de l'aide à l'enfance

Que le gouvernement autorise l'ombudsman à examiner toutes les plaintes non résolues, soumises par des citoyens qui considèrent avoir été traités injustement par l'une des sociétés de l'aide à l'enfance.

Recommandation de l'ombudsman relativement aux municipalités

Que le gouvernement révise tous ses textes de loi pertinents pour permettre le recours aux services de l'ombudsman dans les cas où une personne aurait été traitée injustement par une administration municipale

Recommandation de l'ombudsman au chapitre des hôpitaux

Vu la restructuration du système hospitalier et du régime de soins en Ontario, le gouvernement doit rétablir et généraliser le droit de porter plainte auprès d'un organisme indépendant.

Les recommandations suivantes, qui répondent aux préoccupations signalées dans le message de l'ombudsman, sont portées à l'attention du gouvernement et de l'Assemblée législative de l'Ontario.

Recommandation relative aux normes de service

Que tous les organismes du gouvernement soient tenus d'élaborer des normes de service claires et concrètes portant sur les questions d'accessibilité, de rapidité et de qualité. Ces normes devraient être publicisées, tout particulièrement aux points de service, afin que les membres du public soient informés du délai de prestation, de la nature du service offert et de la façon de porter plainte si le service n'est pas fourni équitablement selon les normes établies.

La vaste restructuration des services publics qui a présentement cours en Ontario pose un défi de taille : celui de maintenir la confiance du public dans des établissements et des services en voie de métamorphose. Mais ce défi nous fournit également l'occasion de rendre le système transparent et responsable, et ainsi de refermer tout écart entre les attentes de la population et ce que la fonction publique est en mesure de lui fournir.

Cet objectif requiert l'adoption d'un ensemble de normes régissant la prestation de chacun des services publics. Ces normes devraient être établies par l'organisme chargé de fournir le service, si possible, à partir de consultations menées auprès des intervenants. Ces normes devraient être aussi concrètes que possible et devraient énoncer des attentes raisonnables relativement aux points suivants :

- *la façon dont l'accessibilité aux services sera assurée à toutes les personnes ayant des besoins distincts*
- *les périodes d'attente que les clients doivent prévoir*
- *l'uniformité de la qualité de prestation*

Ces normes devraient être publicisées, tout particulièrement aux points de service, avec les renseignements pertinents sur la façon de signaler efficacement certaines préoccupations relatives au service offert et sur la procédure en vigueur pour traiter les plaintes ou les griefs non résolus. Une évaluation du rendement fondée sur ces normes devrait être effectuée régulièrement, et les normes devraient être réexaminées périodiquement pour s'assurer qu'elles sont justes, réalistes et appropriées.

De telles normes de service, bien publicisées et combinées à des procédures pour traiter les griefs de façon juste et impartiale, contribueront à refermer tout écart entre les attentes de la population et ce que la fonction publique est en mesure de lui offrir. Cela permettra de diminuer la frustration chez les bénéficiaires et le stress chez les prestataires, tout en raffermissant la confiance de la population dans la nouvelle structure de l'administration publique.

Recommandation relative aux nominations

Que le gouvernement prenne toutes les mesures nécessaires pour préserver la confiance du public dans l'impartialité des tribunaux provinciaux, en faisant en sorte que la procédure de nomination, de reconduction ou de destitution des membres des tribunaux soit exempte de toute influence du pouvoir politique ou du secteur privé.

En qualité d'ombudsman, mon rôle est de fournir une voie de dernier recours, efficace et indépendante, aux personnes qui croient avoir été traitées injustement par des représentants de la fonction publique provinciale. L'impartialité est le fondement de toute justice, particulièrement pour ce qui est des tribunaux administratifs et des organismes d'arbitrage.

Dans un document que j'ai présenté en novembre dernier à la Commission de réforme du réseau d'organismes du gouvernement, j'ai souligné un certain nombre de principes fondamentaux qui devraient guider la

restructuration des organismes, conseils, commissions et tribunaux de la province.

« Dans notre système gouvernemental, il est entendu que les décisions officielles qui concernent les droits ou l'admissibilité d'un individu doivent être prises de façon juste et impartiale à l'aide de critères objectifs et pertinents. Un processus décisionnel objectif est indispensable pour préserver la confiance de la population dans notre système de justice administrative.

Le facteur déterminant de l'impartialité des tribunaux réside dans la procédure ou le processus de nomination et de reconduction de leurs membres. Pour que la population puisse croire que les décisions d'un tribunal ne risquent pas d'être influencées par une pression politique, nous devons nous doter d'un système bien structuré et transparent qui permet d'assurer que les nominations ou reconductions se fondent sur des considérations objectives, pertinentes et non politiques.

On peut contribuer à l'atteinte de cet objectif en confiant à la présidence du tribunal un rôle clé dans le processus et en s'assurant que les membres du tribunal soient nommés pour une période définie. La durée de leur mandat devrait être suffisamment longue pour qu'ils n'aient pas à craindre que leurs fonctions puissent être compromises par leur position sur certaines questions. Par ailleurs, toute destitution doit s'appuyer sur des motifs clairs et convaincants. »

J'ai pris bonne note des préoccupations qui ont été soulevées récemment dans les tribunaux, les publications juridiques et d'autres forums de discussion concernant le besoin de faire en sorte que la procédure de nomination garantisse l'impartialité des membres d'un tribunal. Il s'agit là d'une question qui touche directement à l'intégrité de notre système de justice administrative.

Recommandation relative à la Société de l'aide à l'enfance

Que le gouvernement autorise l'ombudsman à examiner toutes les plaintes non résolues, soumises par des citoyens qui considèrent avoir été traités injustement par l'une des sociétés de l'aide à l'enfance.

Chaque année, mon rapport annuel rapporte un nombre considérable de plaintes portées à l'endroit des sociétés de l'aide à l'enfance. Les gens qui s'adressent à mon bureau parce qu'ils croient que leurs enfants sont en danger ou qu'ils en ont injustement perdu la garde, ont habituellement un réel besoin d'assistance. L'ombudsman n'a cependant pas le pouvoir d'enquêter sur les dossiers des sociétés de l'aide à l'enfance. Dans ce domaine, mon rôle se limite à l'examen des plaintes portées à l'endroit des autres organismes gouvernementaux qui s'occupent d'aide à l'enfance.

Certes, les sociétés de l'aide à l'enfance se doivent d'établir des procédures d'examen interne. Il se peut aussi qu'une enquête ou un examen judiciaire s'impose dans les cas les plus sérieux. Cependant, il y a lieu de fournir aux plaignants une voie de dernier recours auprès d'un organisme indépendant ayant le pouvoir d'enquêter sur leurs plaintes.

Dans le cadre de sa restructuration des programmes et services, le gouvernement s'est engagé à assumer l'entière responsabilité du financement des services de protection de l'enfance, qu'il partageait auparavant à 80 % avec les municipalités. Il a également signifié son intention de favoriser le bien-être des enfants en nommant un ministre délégué aux affaires de l'enfance et en révisant sa Loi sur les services à l'enfance et à la famille.

Étant donné qu'elle est davantage sensibilisée aux effroyables conditions de la pauvreté chez les enfants et aux différentes formes de violence à leur égard, la population porte actuellement un vif intérêt au rôle et aux responsabilités des sociétés de l'aide à l'enfance. Dans la mesure

où le gouvernement promet d'accroître la coordination des services de protection de l'enfance, il devrait reconnaître l'importance de responsabiliser ce secteur et prévoir un mécanisme autonome d'examen des plaintes.

Afin d'assurer une responsabilisation uniforme dans toute la province et de permettre le recours à un mécanisme éprouvé de règlement des plaintes, le gouvernement devrait prescrire que les plaintes à l'endroit des sociétés d'aide à l'enfance relèvent de la compétence de l'ombudsman.

Recommandation de l'ombudsman relativement aux municipalités

Que le gouvernement révise tous ses textes de loi pertinents pour permettre le recours aux services de l'ombudsman dans les cas où une personne aurait été traitée injustement par une administration municipale.

L'intention déclarée du gouvernement de procéder à une révision approfondie de la législation municipale de l'Ontario offre une occasion idéale de responsabiliser les municipalités face aux populations qu'elles servent. La responsabilité sur le plan des finances et de la gestion en général qui est imposée par le processus électoral n'élimine en rien le besoin d'un mécanisme d'examen indépendant et impartial des plaintes soumises par des personnes qui considèrent avoir été traitées injustement par leur municipalité.

Les plaintes portant sur la prestation des services municipaux peuvent être soumises à la municipalité directement ou par l'intermédiaire d'un représentant élu. Toutefois, les citoyens ont peine à croire qu'une question soit considérée en toute justice et objectivité, sans aucun parti pris, lorsqu'une plainte est traitée par l'organisme visé, particulièrement si celui-ci juge la plainte non fondée.

La loi autorise l'ombudsman à examiner tous les renseignements pertinents, à interroger au besoin des personnes sous serment et à rendre son rapport public si la question n'est pas résolue. Les conseillers municipaux n'ont souvent pas assez de ressources ou de pouvoirs, ou encore ne sont pas perçus comme étant assez objectifs pour examiner et régler les plaintes des citoyens concernant des décisions ou des omissions administratives.

Chaque année, mon rapport annuel indique le nombre de plaintes qui me sont adressées sans qu'elles soient de mon ressort, et que nous devons essayer de réacheminer. Au cours des quelques dernières années, le nombre de plaintes annuelles sur des questions municipales ne relevant pas de ma compétence a varié entre 1 825 et 2 736.

L'obligation de rendre des comptes devient d'autant plus importante que les municipalités se voient aujourd'hui confier plus de pouvoirs avec une marge de manoeuvre plus grande et moins de restrictions. En outre, puisque certaines catégories de services sont transférées de la province aux municipalités – p. ex. les programmes de logement social – le public pourrait perdre son droit afférent de porter plainte à l'ombudsman à moins que des mesures ne soient prises pour assurer un mécanisme d'examen indépendant de dernier recours. En cette période de bouleversements au sein de la fonction publique, le fait de pouvoir soumettre à l'ombudsman des plaintes contre les municipalités pourrait contribuer à maintenir la confiance de la population dans nos établissements publics.

Recommandation de l'ombudsman au chapitre des hôpitaux

Vu la restructuration du système hospitalier et du régime de soins en Ontario, le gouvernement doit rétablir et généraliser le droit de porter plainte auprès d'un organisme indépendant.

Pour faire en sorte que les besoins des patients obtiennent la priorité dans le système hospitalier, il faut un moyen crédible et efficace de traiter les plaintes des patients ou de leurs familles, y compris un mécanisme indépendant de dernier recours pour l'examen et le règlement des plaintes non résolues. À l'heure actuelle, la plupart des hôpitaux de la province n'ont pas de telles procédures propres à rendre des comptes.

Selon les projets de restructuration qui sont actuellement mis en oeuvre, plusieurs hôpitaux psychiatriques de la province ne seront bientôt plus exploités directement par le ministère, ce qui signifie que les clients de ces établissements perdront leur droit – si ce n'est déjà fait – de porter plainte auprès d'Ombudsman Ontario.

La responsabilisation des établissements au moyen d'une procédure indépendante et

impartiale d'examen des plaintes s'impose non seulement pour les hôpitaux psychiatriques, mais pour tout le système hospitalier de la province. Il va de soi que les clients des services hospitaliers sont souvent particulièrement vulnérables et que leur santé et leur bien-être dépend de la qualité de ces services.

Bien qu'il existe certaines procédures pour traiter les plaintes individuelles portées contre un médecin, une infirmière ou un autre professionnel de la santé, les autres types de plaintes à l'égard des services hospitaliers – p. ex. les délais d'attente dans les salles d'urgence ou le refus de s'occuper des personnes marginalisées – ne sont pas soumises au processus d'examen des comités de discipline professionnelle.

En ce moment où le système hospitalier et le régime de soins de la province subissent de profondes modifications, l'accès à une voie indépendante et efficace de dernier recours – qu'il s'agisse d'Ombudsman Ontario ou d'un autre organisme distinct – par toute personne insatisfaite de la façon dont sa plainte a été traitée par l'hôpital, permettrait d'assurer un niveau adéquat de responsabilité tout en suscitant la confiance du public dans l'équité du processus de traitement des plaintes.



revue

DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Nouvelles d'Ombudsman Ontario • Dépenses • Normes de service • Arrière •
Senibilisation à l'équité • Comité permanent • Protection des droits des citoyens
à échelle mondiale • Exposés

13

REVUE DE L'ANNÉE
ÉCOULÉE



Des nouvelles d'Ombudsman Ontario

Aujourd'hui, tous les établissements publics doivent relever le double défi de satisfaire aux attentes des clients tout en assumant publiquement la responsabilité d'une prestation de service efficace et équitable. Ombudsman Ontario ne fait pas exception. En raison d'une importante réduction budgétaire, l'ampleur du défi s'est rapidement révélée dans toute son intensité au cours de la dernière année. Notre personnel n'étant plus que de 77 employés, comparativement à 111 en avril 1995, nos ressources ont été mises à rude épreuve.

Nous avons commencé la restructuration de nos opérations en février 1996. Ces activités furent interrompues en avril, lorsque la Commission de régie interne de l'Assemblée législative réduisit notre budget de 20 %, afin de nous permettre de réduire nos effectifs et de redéployer nos ressources. Dès lors, notre premier défi a consisté à continuer de remplir notre mandat en préservant une voie véritable de dernier recours pour les plaintes du public, dans un contexte où la diminution des ressources s'accompagnait d'une augmentation du nombre et de la complexité de ces plaintes.

Nous avons fait l'examen de nos processus et systèmes administratifs sur le plan du rapport coût-efficacité, des normes de service et d'une prestation juste et équitable. Au cours de cette démarche, il est apparu clairement que la perte du quart de notre personnel avait eu pour effet d'augmenter la durée des différentes étapes du traitement des plaintes. Le nombre des activités de notre programme d'éducation du public avait dû être coupé de plus de 40 %. En outre, les cas de stress et d'épuisement professionnel parmi les membres du personnel avaient atteint des proportions inacceptables.

Au début de septembre 1997, la restructuration de l'organisme était terminée. Nos objectifs étaient alors de réduire l'incidence de l'épuisement professionnel, d'élaborer un système de règlement des plaintes entièrement

intégré, de diminuer la hiérarchisation au sein de l'organisme et de faire en sorte que nos ressources soient déployées aussi efficacement que possible, compte tenu des contraintes budgétaires.

La nouvelle structure organisationnelle se caractérise par un certain nombre d'éléments, notamment : un Centre d'orientation de la clientèle qui recueille en un seul point toutes les plaintes et demandes de renseignements; une gestion intégrée des activités de réception et d'examen des plaintes; la mise en oeuvre d'une stratégie de gestion de l'arriéré pour permettre aux employés de traiter les dossiers rapidement et efficacement; et une démarche par voie de « triage » pour ce qui est de l'évaluation, de la priorisation et du traitement des plaintes. Dans le cadre de cette restructuration, un palier de gestion et un certain nombre de postes furent éliminés. Des chefs d'équipe furent recrutés à l'interne pour diriger de nouvelles équipes de règlement des plaintes, tandis que de nouveaux postes furent créés au Centre d'orientation de la clientèle. Au même moment, notre bureau de Timmins fut fermé, étant donné le faible nombre de plaintes qu'il recevait. C'est le bureau de Sudbury qui s'occupe désormais de la région de Timmins. L'amélioration de nos systèmes téléphoniques et le recours à de nouveaux moyens technologiques pour intégrer notre système de règlement des plaintes ont également contribué à la restructuration de notre organisme.

En novembre 1997, la Commission de régie interne a refusé à l'ombudsman une augmentation budgétaire de 2,5 % pour l'année financière 1997-1998, tout en lui restreignant l'accès au Fonds de restructuration, auquel la fonction publique peut recourir dans les cas de congédiement de fonctionnaires. Pour pouvoir absorber certains coûts supplémentaires survenant ainsi en fin d'année financière, il a fallu fermer les bureaux régionaux de North Bay, de Windsor et de Kenora. Ces fermetures ont été compensées par l'accroissement du nombre de cliniques de réception des plaintes dans les régions touchées. Bien que notre programme d'éducation du public ait subi

d'importantes coupures, certaines activités ont été maintenues à l'intention des groupes de citoyens qui connaissent mal les services de l'ombudsman et qui sont pourtant les plus susceptibles d'en avoir besoin.

Une importance toute particulière est maintenant accordée aux questions systémiques et de portée générale dans le but d'optimiser nos ressources et de faire en sorte que nos enquêtes couvrent le plus de terrain possible dans un but préventif. Une nouvelle méthode d'analyse des tendances a été établie afin de permettre à l'organisme de repérer les problèmes systémiques et de portée générale qui pourraient résulter de la restructuration et de la réduction des effectifs de la fonction publique. En outre, un plan stratégique a été élaboré pour tenter de remédier aux plaintes qui concernent le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, puisque celles-ci représentent

environ le quart de toutes les plaintes qui sont soumises à l'ombudsman.

La formation et le perfectionnement du personnel d'Ombudsman Ontario se poursuit sur plusieurs fronts. Les enquêteurs et les représentants de l'ombudsman peuvent suivre les modifications apportées aux services gouvernementaux grâce à des séances de formation en milieu de travail. Pour leur part, les employés des services informatiques se tiennent au courant des progrès de la technologie de l'information grâce à différents forums ou programmes de formation externes. Tout le personnel a reçu une formation en matière de santé mentale en réponse au nombre croissant de citoyens qui font appel aux services de l'ombudsman dans ce domaine. En janvier 1998, notre surface de bureaux à Toronto a été réduite proportionnellement à la diminution de notre personnel afin de réaliser des économies.

État des dépenses

Pour l'année terminée le 31 mars 1998

Dépenses	Chiffres estimatifs 1997/98 \$ (note 4)	Chiffres réels 1997/98 \$	Chiffres réels 1996/97 \$
Traitements et salaires	4 640 200	4 371 298	4 623 035
Avantages sociaux (note 3)	1 248 300	1 395 060	1 175 987
Transport et communications	518 500	437 790	455 267
Services	1 846 200	1 745 627	1 929 364
Fournitures et matériel	181 800	485 225	262 298
Total partiel	8 435 000	8 435 000	8 445 951
Moins revenus divers	0	19 188	6 401
Total des dépenses	8 435 000	8 415 812	8 439 550

Voir les notes afférentes à l'état financier.

Approuvé par :



Ombudsman

Notes afférentes à l'état financier 31 mars 1998

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 d'une participation à la caisse de retraite des fonctionnaires du gouvernement de l'Ontario. La loi de 1994 sur le régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario prévoyait une réduction de la contribution de l'employeur à la caisse de retraite des fonctionnaires, qui a pris fin le 31 mars 1997. Par conséquent, on note une surcotisation nette d'environ 94 000 \$, qui sera défalquée des prochaines contributions au régime. La contribution du Bureau à la caisse de retraite des fonctionnaires pour l'année financière 1997-1998 a été de 490 783 \$ (108 409 \$ en 1996-1997). Cette contribution figure parmi les avantages sociaux des employés. Pendant l'année financière 1997-1998, la contribution du Bureau à la caisse de retraite a été de 490 783 \$ (108 409 \$ en 1996-1997). Cette contribution figure parmi les avantages sociaux des employés.

4. Frais de restructuration

Sont inclus dans les chiffres estimatifs relatifs aux postes Traitements et salaires, Avantages sociaux et Services pour 1997-1998 des fonds de restructuration de l'ordre

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 1998. 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 1998, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 1 de l'état financier.

Toronto, Ontario
Le 1 mai 1998

K.W. Leishmann, CA
Vérificateur provincial adjoint

de 651 300 \$ (1 153 200 \$ en 1996-1997), prévus pour l'effort de restructuration en cours, nécessité par une réduction budgétaire de 20 % en 1996-1997. Les frais de restructuration réels pour 1997-1998 se sont élevés à 748 787 \$ (1 084 469 \$ en 1996-1997).

Divulgaration des salaires

Les noms des personnes dont les gains pour l'année 1997 se sont chiffrés à 100 000 \$ ou plus sont divulgués ci-après conformément à la Loi sur la divulgation des salaires dans le secteur public (1996).

Jamieson, Roberta – Ombudsman

Salaire : 118 078 \$ Avantages : 2 878 \$

Crean, Fiona – Directrice générale

Salaire : 110 000 \$ Avantages : 422 \$

Lapp, Murray – Directeur, Enquêtes et règlement des plaintes

Salaire : 100 000 \$ Avantages : 1 161 \$

Normes de service d'Ombudsman Ontario

Ombudsman Ontario s'engage à servir les citoyens de la province de façon à répondre à leur diversité, à leurs circonstances et à leurs besoins individuels. Le Centre d'orientation de la clientèle traite les demandes de renseignements téléphoniques et effectue les réacheminements nécessaires durant le même jour ouvrable. Les employés donnent suite à tous les messages téléphoniques dans un délai de 24 heures.

Lorsque le personnel de l'ombudsman procède à des demandes de renseignements informelles dans le but de régler une plainte, le client peut s'attendre à un résultat dans les trois semaines suivant le dépôt de sa plainte. Si de plus amples recherches sont nécessaires, le client est informé par écrit que son dossier a été évalué et qu'il se trouve en attente de traitement.

Dès l'instant où un dossier est retiré de l'arriéré et confié à un enquêteur, on lui attribue les échéances suivantes, à moins qu'il n'y ait quelque circonstance atténuante :

- Si la plainte ne requiert qu'une analyse fondée sur les documents pertinents, la procédure dure au maximum trois mois.
- Si l'enquête ne pose pas de difficultés, la procédure dure au maximum six mois.
- Si l'enquête est complexe, ou si elle a une portée générale ou de nature systémique, la procédure peut alors durer jusqu'à neuf mois.

Les plaintes et demandes de renseignements provenant de personnes incarcérées dans les établissements correctionnels de la province sont traitées selon une démarche quelque peu différente, étant donné leur nombre et leur objet. Toutes les lettres et les communications téléphoniques sont priorisées en fonction des ressources disponibles. Les plaintes communiquées par téléphone sont évaluées dans un délai de deux semaines; si un règlement n'est pas possible à cette étape, la plainte est classée parmi les dossiers en attente de traitement. Toutes les plaintes qui font l'objet d'une enquête informelle sont également réglées dans un délai de deux

semaines. Le traitement des plaintes qui requièrent une enquête formelle peut durer au maximum trois mois, à moins qu'il n'y ait des circonstances atténuantes.

Ces échéances tiennent compte des ressources dont dispose actuellement Ombudsman Ontario, qui comportent un soutien technologique assez sophistiqué. En effet, un système informatisé de gestion des cas a été introduit en 1995 afin de surveiller la charge de travail et d'assurer le suivi des plaintes à l'étude.

Des normes en matière d'équité ont été adoptées, il y a quelques années, comme points de référence lorsqu'il s'agit d'évaluer les décisions, les actions ou les omissions des organismes gouvernementaux. Ces normes nous servent également de guide pour l'examen des plaintes et pour certaines procédures internes.

En 1995, l'ombudsman a établi des lignes directrices pour une prestation de service équitable afin d'éliminer toute barrière systémique susceptible de restreindre l'accès à ses services. En 1996, on a élaboré un cadre de gestion des responsabilités, qui définit les fonctions correspondant à chacun des postes rattachés à l'ombudsman, ainsi que les objectifs des plans de travail, les responsabilités, les échéances et les critères de rendement devant servir à l'évaluation des résultats. Des objectifs de rendement précis ont également été formulés en collaboration avec les différents chefs afin de garantir le maintien des normes organisationnelles.

Nous continuerons de surveiller l'application de toutes ces normes de service, et de les rajuster au besoin, de manière à répondre efficacement à l'évolution de la fonction publique et à toute modification apportée aux allocations budgétaires d'Ombudsman Ontario.

Introduction du système de gestion de l'arriéré

Dans le Rapport annuel 1996-1997, M^{me} Roberta Jamieson a indiqué qu'en raison de la réduction de son budget et de son personnel, le délai de réaction aux plaintes avait augmenté. Puisque la rapidité du traitement des plaintes est essentielle pour permettre à l'ombudsman de remplir son mandat efficacement, des mesures ont été prises pour restructurer le système de règlement des plaintes de façon à relever les défis suscités par les délais et l'arriéré.

Afin d'assurer une procédure de traitement des plaintes qui soit des plus rentables et efficaces, un certain nombre de mesures ont été adoptées pour régulariser la charge de travail des employés et garantir un traitement équitable à tous les plaignants.

Plus précisément, notre système de gestion de l'arriéré permet de classer les dossiers non actifs selon un ordre de priorité. Les dossiers qui nécessitent une enquête sont évalués de façon à en déterminer la priorité à partir d'un ensemble de critères, notamment : l'urgence de la situation; l'existence d'une discrimination systémique ayant une incidence défavorable; la pertinence du dossier pour l'ensemble du système; le degré de vulnérabilité ou de marginalisation des parties en cause; et le délai écoulé depuis la réception de la plainte. À la fin de l'année financière, nous avons un arriéré de 349 plaintes.

Lorsqu'une plainte est retirée de l'arriéré et soumise à la procédure d'enquête, un échéancier précis de règlement lui est attribué. Tous les clients sont tenus informés du stade où en est l'examen de leur plainte, que celle-ci soit active ou non, et des raisons expliquant cet état de choses.

Cette méthode de gestion des délais et de l'arriéré a pour but de permettre l'atteinte de normes acceptables en matière de règlement des plaintes dans un contexte où les ressources ne suffisent pas à la tâche. Nous nous engageons à communiquer ouvertement et en détail avec nos clients pour éviter tout écart entre leurs attentes et notre prestation.

Éducation du public et sensibilisation à nos services

Vu les compressions du budget et du personnel ainsi que la fermeture de quatre bureaux régionaux, Ombudsman Ontario ne peut plus poursuivre ses activités traditionnelles d'éducation du public dans les différentes régions de la province. Comme solution de rechange, nous avons réorienté notre stratégie de communication de façon à rejoindre le plus large public possible au moyen de documents d'information. Notre approche en matière de sensibilisation à nos services se concentre sur les collectivités et les segments de la population les moins susceptibles de connaître nos services, mais également les plus susceptibles d'en avoir besoin.

Cette année, nous avons réalisé un court documentaire-vidéo, qui a été envoyé à toutes les stations de télévision communautaire par câble dans la province. Les personnes intéressées peuvent en emprunter une copie aux bureaux de l'ombudsman. Nous avons également lancé un nouveau bulletin d'information, intitulé *Connexion*, qui sera publié trois fois par année et distribué à de nombreux organismes communautaires et gouvernementaux. Le bulletin et le vidéo ont été conçus pour une utilisation dans le cadre des cliniques de réception des plaintes, qui se tiendront désormais plus fréquemment, particulièrement dans les localités où les bureaux régionaux ont dû être fermés.

Voici le bilan des activités d'éducation du public et de sensibilisation à l'équité pour cette année :

- Des cliniques de réception des plaintes se tiennent chaque mois à Timmins, Sturgeon Falls et deux fois par mois à North Bay et Windsor. Des cliniques moins fréquentes ont également lieu dans plusieurs autres régions périphériques de la province, y compris Hawkesbury, Cornwall, Pembroke, Smith Falls, Perth, Kingston, Sarnia, Kitchener, Owen Sound, Walkerton, Kincardine, Woodstock, Rainy River, Dryden, Sioux Lookout, Fort Frances, Atikokan, Armstrong, Geraldton,

New Liskeard, Mattawa, Parry Sound, Bracebridge, et Gravenhurst.

- Des cliniques de réception des plaintes se tiennent tous les trois mois environ dans les hôpitaux psychiatriques de Brockville et de Kingston.
- Une représentante de l'ombudsman, accompagnée d'un interprète cri, a visité les communautés de Moose Factory, Moosonee, Fort Albany, Kashechewan, Attawapisket et Peawanuck. On y a tenu des cliniques de réception des plaintes, tout en effectuant un certain nombre de visites à domicile.
- Nous avons tenu un stand d'information au colloque *Survive and Thrive in Hard Times*, parrainé par le conseil de planification sociale de North Bay.



- Un stand d'information a également été installé à la foire d'entraide d'Amherstburg, faisant suite à la fermeture d'une des principales sources d'emploi de la région.
- Pendant toute une semaine, nous avons tenu un stand d'information au championnat international de labour de Barrie. L'ombudsman a elle-même participé aux cérémonies d'ouverture et de couronnement.
- Un stand d'information a aussi été tenu à la foire commerciale de Manitoulin.
- Un représentant de l'ombudsman a participé aux cérémonies du 25e anniversaire de l'Association française du Nord-Ouest de l'Ontario, qui ont eu lieu à Thunder Bay en mai 1997.
- L'ombudsman s'est rendue à Sault Ste. Marie pour y rencontrer, notamment, des

chefs de Premières nations et des membres de bandes indiennes; des personnes ayant un vécu psychiatrique et prestataires de soins de santé mentale de la section locale de l'Association canadienne pour la santé mentale; des résidents et des membres du personnel du Centre de traitement du Nord; ainsi qu'un grand nombre de citoyens lors de la journée portes ouvertes du nouveau site de son bureau régional.

- Journées de sensibilisation organisées dans la région de Belleville-Trenton et à Orillia.
- Rencontres d'échange d'informations tenues au bureau de Toronto à l'intention des prestataires de soins aux personnes atteintes du sida et du virus de l'immunodéficience.
- Exposé devant les membres du programme de schizophrénie de l'hôpital Credit Valley à Mississauga.
- Visites et cliniques de réception des plaintes dans les établissements correctionnels de la province.

Comité permanent de l'ombudsman

L'un des moyens par lesquels l'ombudsman rend compte de l'exercice de ses fonctions à la population ontarienne consiste à faire rapport régulièrement à l'Assemblée législative. En tant qu'officier de la législature, l'ombudsman ne dépend ni du gouvernement ni du processus politique, et remet ses rapports directement au président de l'Assemblée afin qu'ils soient soumis à ses membres.

Lorsqu'un organisme gouvernemental ne met pas en oeuvre ses recommandations à la suite d'une enquête formelle, l'ombudsman peut décider de soumettre à l'Assemblée un exposé de cas. Les élus en prennent connaissance par l'intermédiaire d'un comité permanent de l'Assemblée législative, composé de représentants de tous les partis politiques. Au cours de l'année dernière, l'ombudsman a déposé deux exposés de cas à la législature et s'est présentée devant le Comité permanent de l'ombudsman pour en

discuter. Les renseignements relatifs au cas de Monsieur H contre le ministère des Finances et à celui de Monsieur S contre le ministère de la Santé ont été publiés dans l'édition printanière de notre bulletin *Connexion*.

L'année dernière, le Comité permanent de l'ombudsman a tenu des audiences publiques et déposé un certain nombre de recommandations concernant les opérations de l'ombudsman et ses rapports avec le Comité permanent. L'Assemblée législative n'a toutefois pas eu l'occasion d'étudier ces recommandations avant la fin de la session parlementaire, et le rapport du Comité est resté lettre morte parmi d'autres dossiers en suspens. L'ombudsman avait exprimé publiquement son profond désaccord sur plusieurs recommandations contenues dans le rapport, les considérant comme un « défi direct » à l'indépendance et à l'intégrité de la charge qu'elle occupe.

Promotion de la protection des droits des citoyens à l'échelle mondiale

M^{me} Roberta Jamieson est la vice-présidente régionale pour l'Amérique du Nord de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI). Parmi ses responsabilités, elle s'est efforcée pendant toute la dernière année de promouvoir l'essor de la protection des droits des citoyens au sein de la communauté internationale. À cette fin, elle a participé à plusieurs événements d'importance, dont les suivants :

- *Congrès annuel de l'Association américaine des ombudsmans*

Portland, Oregon, du 29 au 31 mai 1997

Le congrès de 1997 avait pour thème « Les temps changent ». M^{me} Jamieson a prononcé le discours-programme de la séance plénière d'ouverture et a également participé à une table ronde sur les questions nord-américaines.

- *Quatrième atelier international des organismes nationaux*

Mérida, Yucatan, Mexique, du 27 au 29 novembre 1997

En octobre 1994, un comité du conseil d'administration de l'IOI a été formé pour étudier les possibilités de renforcer les liens entre l'IOI et l'Organisation des Nations Unies (ONU). M^{me} Jamieson en est la présidente et a la responsabilité d'examiner les moyens de rehausser le statut de l'IOI au sein de l'ONU pour ensuite faire des recommandations au conseil d'administration. Le principal objectif de l'IOI est de promouvoir le rôle de l'ombudsman dans le domaine de la protection et de la promotion des droits de la personne auprès de la communauté internationale. Le quatrième atelier international a permis d'évaluer le progrès accompli jusqu'ici en ce qui concerne l'établissement de protecteurs des droits des citoyens à l'échelle mondiale. Des représentants d'ombudsmans et de commissions des droits de la personne de tous les coins du monde se sont ainsi rencontrés pour la première fois. M^{me} Jamieson a participé à l'atelier à titre de présidente du comité de l'IOI pour l'ONU.

- *Atelier régional du Commonwealth :*

Renforcement des organismes nationaux de l'ombudsman et des droits de la personne dans les Caraïbes, du 9 au 12 mars 1998

Le Bureau de l'ombudsman d'Antigua-et-Barbuda, en collaboration avec le Secrétariat du Commonwealth et l'IOI, a organisé un atelier à l'intention des bureaux de l'ombudsman des Caraïbes, qui s'est tenu dans la ville de St. John's, à Antigua. C'était la première fois que des membres des bureaux de l'ombudsman des Caraïbes rencontraient des représentants de l'IOI pour discuter de questions telles que les droits de la personne. L'atelier avait pour but de renseigner les responsables des droits des citoyens dans la région sur les tout derniers développements dans le domaine, tout en discutant des problèmes rencontrés et des solutions possibles, et en examinant les moyens d'aider les pays désireux d'établir pareille institution. Au nom de l'IOI, M^{me} Jamieson a fait partie du comité organisateur de l'atelier et présenté un exposé sur la privatisation et le rôle de l'ombudsman.

Au cours de l'année dernière, l'ombudsman a également reçu un certain nombre de

visiteurs et de délégations. Plusieurs de ces rencontres comportaient des séances d'orientation et de formation offertes par différents membres d'Ombudsman Ontario.

Parmi ces visiteurs, notons :

- des stagiaires de l'Assemblée législative du Québec, y compris un groupe de stagiaires en provenance de la France;
- M. Ivan Bizjak, l'ombudsman de la Slovénie;
- M. Dawit Yohannes, le président de l'Assemblée législative de l'Éthiopie;
- M. Abelardo Aportadera, l'ombudsman adjoint des Philippines;



- un journaliste d'enquête de la République tchèque;
- M^{mes} Basima Sesi et Stina Santiestevan, toutes deux ombudsmans adjointes au bureau de l'ombudsman de Détroit;
- le commissaire des droits de la personne des Philippines;
- M. Andrew So, l'ombudsman de Hong Kong;
- deux délégations du Viêtnam, la première composée de membres du Département de droit de l'Assemblée nationale du Viêtnam, et la seconde, d'un groupe de parlementaires de l'Assemblée nationale du Viêtnam;
- M. Daniel Tarschys, secrétaire général du Conseil de l'Europe.

En 1997, Kwasi Frimpong, analyste-programmeur d'Ombudsman Ontario, s'est rendu au bureau de l'ombudsman de la Namibie pour y installer un nouveau système de gestion des cas et former le personnel qui en est responsable. Ce bureau a été établi après que la Namibie eut obtenu son indépendance de l'Afrique du Sud en 1989 et élu son premier gouvernement démocratique. M. Frimpong a séjourné trois semaines dans le pays et a ainsi pu apporter une assistance considérable à l'élaboration du système informatisé de gestion des cas.

Exposés de l'ombudsman

En 1997-1998, l'ombudsman a pris la parole ou présenté un exposé devant les groupes suivants :

AVRIL :

University Of Guelph, Bureau des droits de la personne et de l'équité série de conférences sur la diversité
Guelph, Ontario
Centre de recherche et d'enseignement sur les droits de la personne
Forum de responsabilité publique
Université d'Ottawa
Ottawa, Ontario
Fédération canadienne des femmes diplômées des universités
Réunion des membres du Centre de l'Ontario
Scarborough, Ontario
Cercle canadien des femmes de London
London, Ontario
Centre culturel Woodland
Symposium Godi'nigoha' (L'esprit féminin)
Ohsweken, Ontario
Club féminin Beta Sigma Phi
Commémoration annuelle de fondation
Brantford, Ontario

MAI :

The Academy For Lifelong Learning
Série de conférences printanières
University of Toronto
Toronto, Ontario
Society For Conflict Resolution In Ontario
Journée portes ouvertes sur le règlement des différends
Toronto, Ontario
Association Américaine Des Ombudsmans
Congrès 1997
Portland, Oregon

JUIN :

Conseil Des Tribunaux Administratifs Canadiens, Congrès annuel
Ottawa, Ontario
Club Kiwanis De Don Mills
Toronto, Ontario
Queen's University
Programme pour gestionnaires de l'administration publique
Kingston, Ontario
Association Des Musées Canadiens
Congrès annuel – 50^e anniversaire
Ottawa, Ontario
Banque TD – Journée Portes Ouvertes
Événement annuel
Toronto, Ontario

Agence Canadienne de Développement International
Atelier des directeurs généraux
Ottawa, Ontario

JUILLET :

Probus Club de Brantford
Brantford, Ontario
Association Nationale des Centres D'amitié
Toronto, Ontario
Rotary Club de Goderich
Goderich, Ontario
Homes First
Toronto, Ontario

SEPTEMBRE :

University Of Toronto, Faculté de Droit
Programme d'orientation de la Faculté de droit
Toronto, Ontario
International Association For Civilian Oversight Of Law Enforcement
Congrès annuel
Ottawa, Ontario
Congrès des Ombudsmans Canadiens
Congrès annuel
Regina, Saskatchewan
Championnat International de Labour
Thornton, Ontario

OCTOBRE :

University Of Western Ontario, Faculté de Droit
Brunch annuel des anciens élèves de droit
London, Ontario

NOVEMBRE :

Rotary Club de Forest Hill
Toronto, Ontario
Scarborough General Hospital
Programme de célébration de la diversité
Scarborough, Ontario
Conference Of Ontario Boards And Agencies
Congrès annuel
Toronto, Ontario
4^e Congrès Mondial des Organismes Nationaux de Promotion et de Protection des Droits de la Personne
Merida, Mexique

DÉCEMBRE :

Ministère du Procureur Général
Division des services de justice sociale
Conférence des directeurs, « Serving the Public - Enhancing Customer Service »
Toronto, Ontario

Association Canadienne Pour les Nations Unies
Initiative de la région du Grand Toronto –
Célébration du 50^e anniversaire de la
Déclaration des Nations Unies sur les droits de la personne
Toronto, Ontario

FÉVRIER :

Rotary Club de Toronto - Sunrise
Toronto, Ontario
Ministère du Solliciteur Général et des Services Correctionnels
Réunion annuelle des directeurs des services correctionnels
Hamilton, Ontario
The Linden School
Commémoration de la Journée internationale de la femme
Toronto, Ontario
Conseil sur le Vieillessement
Frontenac-Kingston
Kingston, Ontario

MARS :

Metropolitan United Church
Programme de retraite annuelle
London, Ontario
University Of Western Ontario
Réunion de l'association des étudiants membres des Premières nations et du service d'équité du conseil étudiant
London, Ontario
Atelier International des Ombudsmans
Antigua
Prix Réalisation Nationaux aux Autochtones
Toronto, Ontario
Urban Alliance On Race Relations
10^e événement annuel « Colour of Freedom »
Toronto, Ontario
Toronto Métropolitain
Célébration annuelle de la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale
Toronto, Ontario
Tournée Régionale d'ombudsman Ontario
Sault Ste. Marie, Ontario

plaintes

Données récapitulatives • Équité des services • Plaintes par circonscription • Plaintes selon l'organisme et l'issue • Plaintes contre les Services correctionnels • Plaintes à notre endroit

23

PLAINTES



Les plaintes : quelques données récapitulatives

En 1997-1998, en dépit d'une réduction de son personnel, Ombudsman Ontario a traité 29 339 plaintes et demandes de renseignements, soit une augmentation d'un peu plus de 300 cas par rapport à l'année dernière. On a pu régler la plupart de ces plaintes et demandes de renseignements dans un délai de vingt-quatre heures, en communiquant l'information nécessaire ou en réacheminant le dossier vers l'organisme concerné. Ce genre de contact fournit l'occasion d'aider le client et l'organisme concerné à corriger une situation ou à résoudre un problème.

La grande majorité des plaintes écrites qui sont soumises à l'ombudsman sont résolues de façon informelle. Cinquante pour cent d'entre elles sont traitées par le personnel dans un délai de dix jours. À chaque étape d'une enquête, formelle ou non, le personnel ne ménage aucun effort en vue de résoudre le litige. Cette approche est avantageuse pour toutes les parties concernées et nous permet de canaliser suffisamment de ressources pour traiter les cas plus complexes qui requièrent un examen systémique ou une enquête à l'échelle d'un organisme. Il a fallu seize mois, en moyenne, pour résoudre les plaintes qui nécessitaient une procédure d'enquête formelle. En général, le quart de ce

délai correspond à la période d'attente précédant l'ouverture de l'enquête.

Les plaintes écrites ont augmenté de 3 % par rapport à l'année dernière. Il convient de noter l'augmentation de 9 % des plaintes ayant épuisé tous les autres mécanismes d'appel. Le nombre de plaintes et demandes de renseignements concernant le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels a diminué d'environ 16 % par rapport à l'année dernière. Cette diminution est en partie attribuable à la diminution des ressources de l'ombudsman au cours des deux dernières années, qui a limité notre capacité de réception des plaintes provenant de ce secteur. Par ailleurs, le nombre de plaintes et demandes de renseignements au sujet du Bureau des obligations familiales a augmenté de 30 %.

Le pourcentage des plaintes écrites ayant donné lieu à une solution facilitée, à un réacheminement ou à une demande de renseignements a atteint 71 %. Si l'on tient compte de toutes les plaintes et demandes de renseignements, écrites ou verbales, cette proportion s'établit à 82 %, soit 1 % de moins que l'année dernière. Au chapitre des plaintes et demandes de renseignements qui ne relèvent pas de la compétence de l'ombudsman, on note une augmentation de plus de 7 % des cas visant des organismes municipaux, fédéraux ou privés.

Plaintes et demandes de renseignements classées en 1997-1998

	Plaintes et demandes verbales			Plaintes et demandes écrites			Total		
	97-98	96-97	95-96	97-98	96-97	95-96	97-98	96-97	95-96
Org. prov.	7 125	7 824	8 024	9 052	8 771	8 505	16 177	16 595	16 529
Org. mun.	1 951	1 923	1 825	331	354	452	2 282	2 277	2 277
Org. féd.	1 687	1 668	1 603	207	200	252	1 894	1 868	1 855
Org. privés et particuliers	7 571	6 774	6 714	600	601	553	8 171	7 375	7 267
Tribunaux	544	512	445	100	94	88	644	606	533
Autres	139	245	399	32	46	40	171	291	439
Total org. non prov.	11 892	11 122	10 986	1 270	1 295	1 385	13 162	12 417	12 371
Totaux	19 017	18 946	19 010	10 322	10 066	9 890	29 339	29 012	28 900

Issue des plaintes et demandes de renseignements classées en 1997-1998

25

		Org. non provinciaux			Ens. org. provinciaux			Gouvernement provincial					
								Ministère S.G. et C.S.			Autres org. provinciaux		
		97-98	96-97	95-96	97-98	96-97	95-96	97-98	96-97	95-96	97-98	96-97	95-96
Verbales	Résolution facilitée/ réacheminement/ demande de renseignements	11 811	10 939	10 817	6 768	7 453	7 600	1 528	2 109	3 239	5 240	5 344	4 361
	Aucune action possible	81	183	169	357	371	424	261	222	208	96	149	216
Écrites	Enquête arrêtée par l'ombudsman				1 188	857	1 374	791	418	715	397	439	659
	Enquête arrêtée par le client				448	387	360	328	276	242	120	111	118
	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur du client				576	730	939	382	507	662	194	223	277
	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental				182	177	283	7	2	1	175	175	282
	Plainte résolue par l'ombudsman par un autre moyen				63	101	154	45	76	131	18	25	23
	Résolution facilitée/ réacheminement/ demande de renseignements	1 205	1 244	1 318	6 437	6 390	5 261	853	1 423	817	5 584	4 967	4 444
	Aucune action possible	65	51	67	158	129	134	38	22	12	120	107	122
	Total de tous les cas	13 162	12 417	12 371	16 177	16 595	16 529	4 233	5 055	6 027	11 944	11 540	10 502

PLAINTES

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.

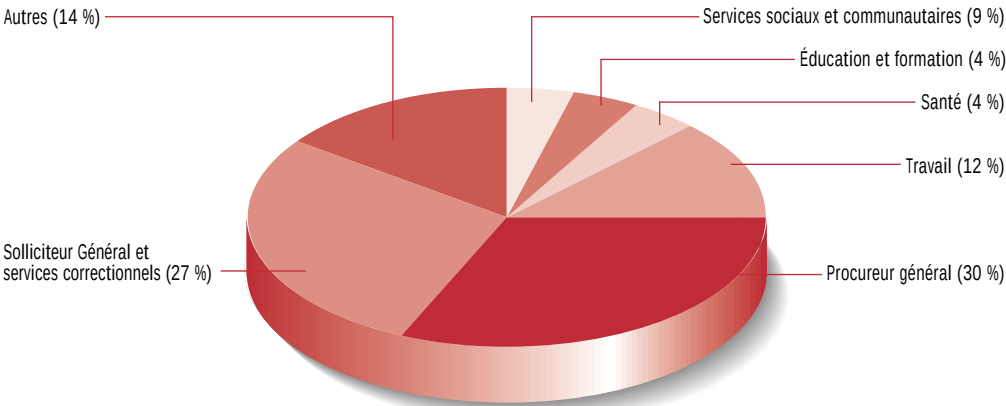
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental : Le bien-fondé de la plainte n'a pas été établi. Dans certains cas, l'ombudsman a recommandé à l'organisme gouvernemental d'effectuer des modifications à ses politiques ou systèmes actuels.

Plainte résolue par d'autres méthodes : La plainte est résolue par une intervention minimale de l'ombudsman.

Plaintes et demandes de renseignements écrites

Organismes du gouvernement provincial

Le ministère du Travail comprend la Commission des accidents du travail, qui a compté pour 70 % des plaintes concernant ce ministère. Le ministère du Procureur général inclut le Régime des obligations alimentaires envers la famille, qui a représenté 93 % des plaintes concernant ce ministère.



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

Types de plaintes	Rang l’année précédente
1 Effets néfastes ou discriminatoires d’une décision ou d’une politique sur un individu ou sur un groupe	2
2 Interprétation fausse ou non raisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves	1
3 Tenue d’une enquête inadéquate ou inappropriée	4
4 Manque d’un organisme gouvernemental à suivre ses propres processus, politiques et lignes, directrices, ou de les appliquer de manière uniforme	3
5 Refus d’un service	8
6 Délai injustifié	7
7 Harcèlement de la part d’un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion; mauvaise foi	6
8 Manque à communiquer adéquatement avec un client	5
9 Imposition d’un règlement inéquitable; coercition	9
10 Autre type	11
11 Raisons insuffisantes ou aucune raison pour justifier une décision	12
12 Absence d’un dossier adéquat	10
13 Préavis inexistant ou inadéquat	13
14 Manque de bien gérer ou surveiller un service relevant de l’organisme gouvernemental	14

L'équité en matière de services selon nos clients

Depuis quatre ans, nous demandons à nos clients (sauf les personnes incarcérées dans les établissements correctionnels de la province) de nous préciser leur identité à partir d'un certain nombre de caractéristiques telles que l'âge, l'incapacité, le sexe, le revenu familial, l'origine ethnique, le statut monoparental ou l'appartenance à une Première nation ou à la population autochtone.

Nous leur demandons également de nous indiquer comment ils ont pris connaissance du rôle de l'ombudsman. Cette information nous aide à déterminer quels sont les moyens de communication les plus efficaces pour renseigner la population sur nos services et sur la meilleure façon de les utiliser.



Cette année, plus de 75 % des plaintes et demandes de renseignements au sujet d'organismes provinciaux concernaient quatre ministères : le Solliciteur général et les Services correctionnels, le Procureur général, le ministère du Travail, et les Services sociaux et communautaires. Ce pourcentage a augmenté par rapport à l'année dernière, durant laquelle un peu plus de 70 % des plaintes visaient les quatre ministères en question.

Par catégorie de clients, la proportion des plaintes et demandes de renseignements visant l'un ou l'autre des quatre ministères s'établissait ainsi : parents seuls – 87 %; personnes ayant une incapacité – 81 %; femmes – 76 %; personnes à faible revenu – 74 %; membres d'une Première nation ou de la population autochtone – 70 %.

Par ailleurs, 36 % de l'ensemble des plaintes et demandes de renseignements mettaient en cause le Bureau des obligations familiales (18,7 %), la

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (9 %) et le ministère des Services sociaux et communautaires (8 %).

En général, dans toutes les catégories de clients à l'exception des jeunes et des personnes ayant une incapacité, le plus grand nombre de plaintes, cette année, a été porté à l'endroit du Bureau des obligations familiales. Le deuxième organisme en importance relativement au nombre de plaintes a été la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Quant aux plaintes contre le ministère des Services sociaux et communautaires, le plus grand nombre provenait de membres d'une Première nation ou de la population autochtone, et de personnes s'étant identifiées comme défavorisées sur le plan économique.

Hormis les griefs visant le Procureur général, il semble que ce sont les membres des minorités raciales qui déposent le moins grand nombre de plaintes. Les plaintes que ceux-ci ont portées contre le Procureur général avaient surtout pour objet le Bureau des obligations familiales, soit 17,1 % en 1997-1998 par comparaison à 9,1 % l'année précédente. Au total, 22,4 % des plaintes déposées par les membres des minorités raciales concernaient le Procureur général, soit une augmentation par rapport à l'année précédente où la proportion était de 14,4 %. Cependant, les plaintes à l'endroit du ministère des Services sociaux et communautaires et du ministère du Travail ont diminué, respectivement, de 13,3 % à 12,2 % et de 22,5 % à 20,6 %. La diminution des plaintes contre le ministère du Travail est attribuable à la diminution des plaintes visant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Dans la catégorie des jeunes, le grand nombre de plaintes avait pour objet le Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario, soit plus de 32 % en 1997-1998 par comparaison à 19,6 % l'année précédente.

Ministère du Procureur général

Les plaintes à l'égard du ministère du Procureur général ont augmenté pour toutes les catégories de clients à l'exception des jeunes, le plus grand nombre provenant de femmes et de parents seuls. Plus précisément, 62 % des clients identifiés comme parents seuls ont porté plainte contre ce ministère, soit une augmentation de 5 % par rapport à l'année dernière. Quant aux plaintes déposées par les femmes, elles ont augmenté de 8 % pour atteindre 46,3 %. Il est intéressant de noter que les plaintes des personnes âgées ont également augmenté de 7 % pour atteindre 17 % cette année.

Le nombre de plaintes portées précisément contre le Bureau des obligations familiales a augmenté dans toutes les catégories, sauf chez les jeunes où il a diminué de 1 %. Parmi les plaignants qui se sont identifiés, 59,8 % étaient des parents seuls; 41,5 %, des femmes; 40,2 %, des personnes à faible revenu; 17,1 %, des membres de minorités raciales; et 10,5 %, des personnes âgées. Le pourcentage d'augmentation par rapport à l'année dernière variait entre 5 % et 8 %, sauf dans le cas des personnes sans revenu ou à faible revenu, pour lesquelles le nombre de plaintes a doublé.

Ministère du Travail

Le plus grand nombre de plaintes portées contre le ministère du Travail provenait de personnes déclarant une incapacité (38,4 %). Les femmes, les minorités raciales et les jeunes ont déposé moins de plaintes que l'année précédente, tandis que le nombre de plaintes des personnes défavorisées sur le plan économique est resté constant. C'est chez les jeunes qu'on a enregistré la plus importante diminution de plaintes cette année. La proportion de leurs plaintes s'est établie à 6,6 %, soit une diminution de 5 % par rapport à l'année dernière.

En ce qui concerne les plaintes visant la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, 31 % provenaient de personnes ayant une incapacité. À l'exception des plaignants s'étant identifiés comme parents seuls, le nombre de plaintes a diminué dans toutes les catégories. La plus grande réduction a été enregistrée dans la catégorie des minorités raciales, dont la proportion de plaintes (11,7 %) a diminué du tiers par rapport à l'année dernière.



En 1997-1998, les personnes ayant une incapacité (11,5 %) et les autochtones ou membres des Premières nations (10,5 %) étaient les personnes les plus sujettes à porter plainte contre le ministère des Services sociaux et communautaires. L'année dernière, il en était ainsi pour les personnes ayant une incapacité (22,2 %) et les jeunes (21,2 %). Cette année, la proportion des jeunes parmi les plaignants s'est établie à 6,4 %, soit une diminution de 15 % par rapport à l'année dernière.

En fait, pour toutes les catégories de clients, on a noté une diminution de plaintes contre le ministère des Services sociaux et communautaires. De telles plaintes ont été portées par 9,7 % des personnes à faible revenu, une diminution par rapport à la proportion de 18,5 % l'année précédente; par

8,1 % des femmes, soit une diminution de 8 % par rapport à l'année précédente; et par 7,7 % des parents seuls, comparativement à 18,3 % l'année précédente. La proportion de plaintes parmi les membres des minorités raciales (6,9 %) a également diminué par rapport à l'année précédente (11,6 %), tout comme celle des personnes



âgées, de 5,7 % en 1996-1997 à 2,8 % en 1997-1998.

Ombudsman Ontario continuera d'utiliser son questionnaire d'identification des clients afin de nous permettre de recueillir toute l'information dont nous avons besoin pour atteindre notre objectif, qui est d'assurer une prestation de services équitables pour tous les citoyens de l'Ontario.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Le plus grand nombre de plaintes contre le ministère des Services sociaux et communautaires est attribuable aux personnes ayant une incapacité, aux autochtones et aux membres des Premières nations, ainsi qu'aux personnes défavorisées. Parmi tous les clients, 29 % des personnes ayant une incapacité, 23,2 % des autochtones et membres des Premières nations et 22,7 % des personnes s'identifiant comme défavorisées ont porté plainte contre ce ministère. Pour chaque catégorie, l'augmentation par rapport à l'année dernière a été minime.

Plaintes et demandes de renseignements écrites par circonscription provinciale

ANNÉE FINANCIÈRE				ANNÉE FINANCIÈRE				ANNÉE FINANCIÈRE				ANNÉE FINANCIÈRE			
CIRCONSCRIPTION	97/98	96/97	95/96	CIRCONSCRIPTION	97/98	96/97	95/96	CIRCONSCRIPTION	97/98	96/97	95/96	CIRCONSCRIPTION	97/98	96/97	95/96
Algoma	220	227	217	Hamilton-Centre	27	11	23	Oakwood	8	17	20	Stormont Dundas Glengarry et Grenville-Est	84	31	29
Algoma-Manitoulin	67	97	73	Hamilton-Est	15	13	8	Oriole	12	4	15	Sudbury	240	193	274
Beaches-Woodbine	30	15	24	Hamilton, grande région	11	22	8	Oshawa	26	21	35	Sudbury-Est	82	102	123
Brampton-Nord	8	26	20	Hamilton, montagne	12	9	13	Oshawa, grande région	3	3	0	Thunder Bay grande région	31	4	0
Brampton-Sud	106	116	96	Hamilton-Ouest	176	148	144	Ottawa-Centre	57	45	57	Timiskaming	98	83	103
Brant-Haldimand	19	17	34	Hastings-Peterborough	38	25	28	Ottawa-Est	49	73	64	Toronto, grande région	99	128	34
Brantford	126	113	90	High Park-Swansea	20	25	23	Ottawa, grande région	30	49	34	Victoria-Haliburton	26	30	50
Bruce	77	82	72	Huron	55	54	91	Ottawa-Sud	45	47	45	Waterloo-Nord	31	30	21
Burlington-Sud	25	24	16	Kenora	335	345	321	Ottawa-Ouest	45	24	48	Welland-Thorold	78	79	78
Cambridge	62	49	36	Kingston et les îles	100	81	71	Ottawa-Rideau	22	24	14	Wellington	17	8	18
Carleton	118	97	119	Kitchener	62	68	47	Hors de la province/ du pays	254	187	188	Wentworth-Est	14	15	17
Carleton-Est	155	240	235	Kitchener, grande région	5	2	1	Oxford	48	47	67	Wentworth-Nord	8	13	9
Chatham-Kent	180	123	123	Kitchener-Wilmont	56	44	28	Parkdale	14	19	22	Willowdale	24	15	34
Cochrane-Nord	117	95	85	Lake Nipigon	55	69	113	Parry Sound	94	116	94	Wilson Heights	14	4	13
Cochrane-Sud	206	269	183	Lambton	63	52	45	Perth	49	47	61	Windsor, grande région	26	16	16
Cornwall	35	17	21	Lanark-Renfrew	67	70	54	Peterborough	227	255	219	Windsor-Riverside	199	126	118
Don Mills	22			Lawrence	7	15	9	Port Arthur	221	314	234	Windsor-Sandwich	281	264	146
Dovercourt	27	28	24	Leeds-Grenville	71	84	62	Prescott-Russell	48	82	46	Windsor-Walkerville	176	160	153
Downsview	16	10	18	Lincoln	23	21	9	Prince Edward-Lennox- Hastings Sud	86	108	117	York-Centre	40	29	21
Dufferin-Peel	27	15	17	London-Centre	123	127	125	Quinte	38	34	40	York-Est	14	15	21
Durham-Centre	11	10	14	London, grande région	17	8	6	Rainy River	101	96	54	York-MacKenzie	14	23	27
Durham-Est	24	21	24	London-Nord	93	103	107	Renfrew-Nord	70	90	91	York Mills	5	9	9
Durham-Ouest	58	96	99	London-Sud	235	279	344	Riverdale	143	108	112	York-Sud	43	17	20
Durham-York	35	26	22	Markham	20	20	24	Sarnia	158	113	113	Yorkview	11	10	15
Eglinton	19	19	33	Middlesex	44	35	65	Sault Ste. Marie	702	598	556	Provenance inconnue	89	61	251
Elgin	58	64	92	Mississauga-Est	16	13	21	Scarborough-Centre	48	50	53				
Essex-Kent	57	108	71	Mississauga, grande région	8	16	9	Scarborough-Est	27	14	33				
Essex-Sud	90	80	94	Mississauga-Nord	19	14	26	Scarborough-Nord	7	11	23				
Etobicoke-Ouest	18	16	19	Mississauga-Sud	13	11	20	Scarborough-Ouest	106	156	141				
Etobicoke-Humber	13	19	13	Mississauga-Ouest	15	18	25	Scarborough-Agincourt	11	4	15				
Etobicoke-Lakeshore	63	77	107	Muskoka-Baie Georgienne	110	28	54	Scarborough-Ellesmere	15	6	4				
Etobicoke-Rexdale	156	185	166	Nepean	39	57	51	Simcoe-Centre	99	92	72				
Fort William	95	84	86	Niagara Falls	26	24	35	Simcoe-Est	59	57	58				
Fort York	36	39	42	Niagara-Sud	21	18	15	Simcoe-Ouest	29	18	37				
Frontenac-Addington	37	39	44	Nickle Belt	67	55	80	St. Andrew-St. Patrick	34	32	30				
Grey-Owen Sound	120	145	95	Nipissing	200	204	218	St. Catharines	52	24	43				
Guelph	318	191	238	Norfolk	29	37	56	St. Catharines-Brock	11	11	7				
Halton-Centre	212	176	127	Northumberland	73	70	60	St. George-St. David	68	3	60				
Halton-Nord	7	7	9	Oakville-Sud	26	18	12								
												Total			
												10 322 10 046 9 890			

Organisme	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur :				Enquête arrêtée		Résolution facilitée/ Réacheminement/ Demande de renseignements	Aucune action possible	Total
	du client	de l'org. gouvern.	de l'org. gouvern. avec suggestion	par un autre moyen	par le client	par l'ombudsman			
Secrétariat du conseil de gestion									
Secrétariat du conseil de gestion	2	1			1	5	9		18
Commission des régimes de retraite de l'Ontario	1	2				2	8		13
Société immobilière de l'Ontario				2	1	9		12	
Ministre délégué aux affaires autochtones									
Affaires autochtones - autres						1		1	
Ministère de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales									
Commission de drainage de l'Ontario						3	3		6
Agriculture, alimentation et affaires rurales - autres							2		2
Ministère des affaires civiques, de la culture et des loisirs									
Conseil consultatif Ontarien des affaires des personnes handicapées							1		1
Conseil des arts de l'Ontario							1		1
Fondation du patrimoine Ontarien			3						3
Commission Ontarienne des droits de la personne	4	18	13		9	45	68	4	161
Affaires civiques, culture et loisirs - autres						1	3		4
Ministère des services sociaux et communautaires									
Centre de réadaptation pour adultes - A111 Edgar							3		3
Jeunes contrevenants - étab. détention milieu ouvert, mssc - autres					1		2		3
Jeunes contrevenants - étab. détention milieu fermé, mssc - autres					2	1			3
Direction des services aux personnes ayant un handicap de développement						2		2	
Prestations familiales	2			2	2	7	324	5	342
Conseil médical consultatif - loi sur les prestations familiales							2		2
Centre régional nipissing							1		1
Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille							3		3
Centre régional rideau						1	2		3
Commission de révision de l'aide sociale	5	1		1	2	17	74	2	102
Centre régional du sud-ouest							1		1
Centre syl apps pour adolescents	1				1	1			3
Services sociaux et communautaires - autres	11	2	1		13	8	315	7	357
Ministère de la consommation et du commerce									
Division des pratiques commerciales					1				1
Commission d'appel des enregistrements commerciaux							2		2
Commission des jeux	1	1				2	15		19
Régie des alcools de l'Ontario		5	1			2	3		11
Commission des permis d'alcool de l'Ontario	2	2				2	6		12
Détaillants - véhicules automobiles							1		1
Courtiers commerciaux et immobiliers		3		1	1	3	2		10
Registraire général	1					1	44	1	47
Industrie du tourisme							1		1
Consommation et commerce - autres	1	2	1		1	1	24		30
Ministère du développement économique, du commerce et du tourisme									
Société de développement de l'Ontario							1		1
Société des loteries de l'Ontario	1				1		1		3
Développement économique et commerce - autres							1		1
Ministère de l'éducation et de la formation									
Conseils des gouverneurs des collèges d'arts appliqués et de technologie							2		2
Collèges d'arts appliqués et de technologie					4	3	26		33
Commission des relations de travail en éducation							4		4
Conseil Ontarien des affaires collégiales							1		1
Institut d'études pédagogiques de l'Ontario							1		1
Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario	5				2	11	170	3	191
Conseil du régime de retraite des enseignantes et enseignants de l'Ontario							3		3
Administration des écoles provinciales						1	2		3
Tribunal de l'enfance en difficulté							1		1
Éducation et formation - autres	3	2	1	1	1	2	97	2	109
Ministère de l'énergie, des sciences et de la technologie									
Ontario Hydro	4	1			2	3	59	2	71
Ministère de l'environnement									
Commission d'appel de l'environnement							1		1
Commission des évaluations environnementales							2		2
Environnement - autres	3	5	2	2	3	5	26	3	49
Ministère des finances			</						

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

Organisme	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur :				Enquête arrêtée		Résolution facilitée/ Réacheminement/ Demande de renseignements	Aucune action possible	Total
	du client	de l'org. gouvern.	de l'org. gouvern. avec suggest.	par un autre moyen	par le client	par l'ombudsman			
Ministère de la santé (continué)									
Centres de santé mentale		1			1	3	11	1	17
Subventions aux résidents du nord de l'Ontario - transport à des fins médicales	5	1				1	25		32
Protection-santé de l'Ontario	1						73	1	75
Hôpitaux psychiatriques					2	6	50	5	63
Défenseurs des droits des malades psychiatriques							8		8
Programme de médicaments trillium	3					4	56		63
Santé - autres	8	1	3		2	11	64	5	94
Ministère du travail									
Direction des pratiques d'emploi	1		3		3	6	54	3	70
Arbitrage des normes d'emploi					1		2		3
Commission de règlement des griefs							3		3
Bureau des conseillers du patronat							1		1
Bureau des conseillers des travailleurs						2	19	1	22
Commission des relations de travail de l'Ontario	1	1			4	16	19		41
Commission des griefs de la fonction publique					1		1		2
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	5	29	2		7	47	52	2	144
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	2			2	2	10	729	20	765
Travail - autres	1	1			2	5	31		40
Ministère des affaires municipales et du logement									
Commission du code du bâtiment						1			1
Arbitrage des clôtures de bornage						1	1		2
Commissions locales de logement	3				3	10	85	2	103
Société de logement de l'Ontario						2	4		6
Commission des affaires municipales de l'Ontario		1			4	10	16	2	33
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario							3		3
Programmes de contrôle des loyers		1			2	5	6	1	15
Commission de révision des loyers							2		2
Affaires municipales et logement - autres	1	1	2		1	9	26	2	42
Ministère des richesses naturelles									
Commissions d'examen du bois de la couronne		1					3		4
Comité consultatif d'attribution en matière de chasse à l'original et à l'ours							1		1
Commission de l'escarpement du niagara			1				1		1
Richesses naturelles - autres	13	17	19	1	8	18	62	2	140
Ministère du développement du nord et des mines									
Développement du nord et des mines - autres		1					2		3
Ministère du procureur général									
Commission de révision de l'évaluation foncière						4	12		16
Avocat des enfants							7		7
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	3	1	1			9	34		48
Procureurs de la couronne							9		9
Bureau des obligations familiales	82	6	1	5	17	19	2 330	16	2 476
Service de criminalistique de la communauté urbaine de Toronto	1						1		2
Commissaire aux plaintes contre la police							3	2	5
Tuteur et curateur public	3			1	1	2	57	2	66
Procureur général - autres	1		1	1	1	2	29	7	42
Ministère du solliciteur général et des services correctionnels									
Commission d'étude des soins aux animaux							2		2
Conseils des commissaires de police							1		1
Centres de ressources communautaires						1			1
Conseil des coroners							1		1
Bureau des coroners						2	4		6
Bureau du commissaire des incendies					1		1		2
Commission ontarienne des libérations conditionnelles	1				1	4	2		8
Police provinciale de l'Ontario		2	2		3	2	16		25
Services de probation et de libération conditionnelle	2					1	1		4
Solliciteur général et services correctionnels - autres	4	2			5	10	21	1	43
Centres correctionnels	121			10	72	333	207	9	752
Centres de détention	144	1		20	97	221	284	8	775
Prisons	96			13	128	189	283	17	726
Centres pour jeunes contrevenants	14			2	12	21	13	2	64
Jeunes contrevenants - étab. détention milieu ouvert - autres					8	4	14	1	27
Jeunes contrevenants - étab. détention milieu fermé - autres					1	3	3		7
Ministère des transports									
Commission d'appel des suspensions de permis - MTO							6		6
Commission des transports routiers de l'Ontario						1	1		2
Régie des transports en commun de la région de Toronto						1			1
Transports - autres	5	1	1	1	5	24	206	4	247
Gouvernement de l'Ontario - autres									
Bureau du conseil des ministres							16	2	18
Commission sur le financement des élections							1		1
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée - autres							2		2
Bureaux de la législature - autres							6	1	7
Bureau du lieutenant-gouverneur								1	1
Cabinet du premier ministre et bureau du conseil des ministres							1	2	3
Gouvernement de l'Ontario - autres						2	8		10

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

ar catégorie	97/98	96/97**	95/96**	ar catégorie	97/98	96/97**	95/96**
Soins de santé inadéquats	608	661	642	Privilèges de visite	40	56	48
Classification ou transfert				Conditions de vie - surpeuplement	38	50	74
au sein du réseau provincial	398	395	375	Questions de discipline autres			
Conduite du personnel	383	393	423	qu'une inconduite du détenu	35	14	74
Conditions de vie - programme				Soins de santé mentale	35	37	31
D'allocation de cantine	267	119	302	Régime religieux ou particulier	32	36	33
Administration	210	224	82	Prélibération	30	48	92
Conditions de vie	195	244	327	Immigration	26	23	20
Conditions de vie -				Charte des droits/droits			
nourriture/régime alimentaire	167	206	279	de la personne	24	30	39
Inconduite du détenu	162	166	245	Fouilles	22	3	0
Isolement préventif	146	220	156	Agression par un détenu	22	31	32
Demande de prescription refusée	146	113	86	Accès à l'information/			
Biens personnels du détenu	139	182	193	Protection de la vie privée	21	21	17
Aucune réponse à une requête	138	101	93	Lunettes/soins oculaires	20	21	40
Classification - autres questions	134	108	114	Sentence discontinue	17	14	22
Permis d'absence temporaire	112	161	193	Conditions de vie - tabagisme	15	36	35
Correspondance	110	98	153	Isolement pour raisons médicales	14	19	10
Soins dentaires	109	118	104	Garde préventive	12	18	36
Décisions discrétionnaires/				Lettre de refus de l'ombudsman	11	22	18
accès au programme	88	78	89	Probation	10	7	2
Sorties dans la cour	65	99	85	Transfert à un établissement fédéral	10	16	13
Politique/procédure	63	35	67	Pensionnaire d'une unité de			
Accès/usage du téléphone	59	48	72	traitement/de soins spéciaux	7	23	0
Perte de la réduction méritée				Refus d'un deuxième avis	7	13	12
De peine - isolement disciplinaire	57	29	35	Sida, Hépatite	6	4	20
Libération conditionnelle	56	81	111	Garde en milieu fermé	6	0	6
Incarcération/calcul de la peine	52	56	59	Services en français	5	24	0
Diète pour raisons médicales	51	48	42	Surveillance électronique	4	16	2
Conditions de vie - isolement	50	57	75	Huissiers	3	1	8
Conditions de vie -				Mandat du lieutenant - gouverneur	3	0	0
Taille/état des vêtements	46	79	96	Garde en milieu ouvert	3	2	0
Inconduite du personnel - agression	45	65	50	Établissements psychiatriques - contention	3	0	0
Compte fiduciaire du détenu	44	50	28	Repas au tribunal	2	0	0
Appareil/instrument médical -				Traitement à la méthadone	1	0	0
demande ou refus d'une demande	42	9	20				
Conditions de vie - chauffage,							
ventilation et climatisation (CVC)	41	62	78				

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

** Les totaux des exercices financiers précédents ont été modifiés de façon à refléter les changements apportés aux systèmes informatisés en date de septembre 1997.

Des plaintes à notre endroit

En juin 1996, l'ombudsman a institué un mécanisme pour examiner les plaintes de citoyens ou de fonctionnaires qui sont insatisfaits de la manière dont leur dossier a été traité par le personnel d'Ombudsman Ontario. La procédure adoptée incite le client insatisfait à soulever d'abord la question auprès de l'employé concerné. Si cela n'aboutit à aucun résultat, le client est aiguillé vers le superviseur de cet employé. S'il n'obtient toujours pas satisfaction, on le met en communication avec la Directrice générale. Si toutes ces démarches ne suffisent pas à remédier à l'insatisfaction du plaignant, l'ombudsman soumet le cas à ses conseillers juridiques pour examen et recommandations. Puisque les conseillers juridiques n'exercent aucune responsabilité de gestion directe dans le traitement des plaintes, ils sont en mesure d'assurer une évaluation indépendante du processus. Nous avons reçu 18 plaintes de ce genre pendant l'année qui a suivi l'introduction de la procédure. En 1997-1998, nous avons examiné 44 plaintes portant sur nos propres services.

De ce nombre, 26 plaintes provenaient de clients insatisfaits des résultats d'une enquête que nous avons menée. Dans un cas donné, une enquête plus poussée était justifiée. Quant aux 25 autres plaintes, le réexamen du dossier a révélé qu'il n'y avait pas lieu de procéder à de plus amples recherches.

Cinq autres plaintes concernaient un retard de communication ou une soi-disant négligence à communiquer avec le client. Dans trois cas, le personnel a immédiatement communiqué avec le plaignant pour l'informer de l'état de son dossier; bien que la question fût hors du champ de compétence de l'ombudsman, on présenta des excuses à l'un des plaignant pour avoir tarder à communiquer avec lui. Dans un autre cas, on accéléra le traitement du dossier, et une décision put être prise rapidement. La cinquième plainte donna lieu à des excuses pour le délai subi par le plaignant.

Sept plaintes avaient pour objet la conduite du personnel, parmi lesquelles cinq furent jugées non fondées. Les deux autres plaignants

affirmaient que le personnel avait enregistré leurs conférences téléphoniques sans avoir obtenu leur consentement. Un examen a révélé que le personnel avait effectivement enregistré deux entretiens en raison de la complexité du dossier. Les employés avaient verbalement informé les intéressés que l'entretien serait enregistré – sans toutefois préciser qu'il s'agissait d'un enregistrement formel sur bande sonore –, mais cela n'a pas été interprété comme une demande de consentement. Ce malentendu a entraîné l'élaboration de lignes directrices exigeant l'obtention d'une autorisation écrite dans les cas où il est nécessaire d'enregistrer un entretien.

Trois autres clients se plaignaient du temps que prenait l'enquête sur leur dossier, et des excuses leur ont été présentées. Dans deux cas, l'enquête nécessitait plus de temps que ce qui avait été dit au client. Dans le troisième cas, on réprimanda le membre du personnel après avoir établi que le délai de divulgation des résultats de l'enquête était effectivement déraisonnable.

Une plainte dénonçait un soi-disant conflit d'intérêts de la part d'un membre du personnel. Dans ce cas, nous nous sommes excusés auprès de la plaignante de ne pas l'avoir avisée que son ex-superviseur était à l'emploi de l'ombudsman. Elle fut toutefois assurée que cette personne n'avait jamais été mêlée au traitement de son dossier et qu'elle ignorait même l'existence de sa plainte.

Une autre plainte provenait d'un fonctionnaire qui mettait en doute la pertinence de mobiliser des ressources pour tenir dans un hôpital psychiatrique une clinique de réception des plaintes où peu de personnes s'étaient présentées. Nous lui avons expliqué que notre responsabilité est de faire en sorte que les services de l'ombudsman soient accessibles à tous ceux et celles qui ont une plainte à formuler, y compris les employés, les résidents et les clients des hôpitaux psychiatriques.

Notre gestion des dossiers a aussi fait l'objet d'une plainte, à laquelle nous avons répondu en fournissant des renseignements détaillés sur toute notre procédure de réception et d'examen des plaintes. On nous a également soumis une plainte qui a été rejetée parce que nous l'avons considérée frivole des plus frivole.

exposés

DE CAS

34

EXPOSÉS DE CAS

Realisations de l'ombudsman • Conclusions d'enquêtes formelles • Rejet et autres issues • Démarche informelle et collaboration gouvernementale



Chaque année 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. La première partie contient les points saillants des exposés de cas pour l'année 1997-1998, ainsi qu'il en est fait mention dans le message de l'ombudsman.

Une enquête due à des retards révèle une insuffisance de services

L'ombudsman a mené une enquête approfondie, l'année dernière, sur le cas de huit organismes gouvernementaux qui avaient fait l'objet de fréquentes plaintes du public pour des retards dans la prestation de leurs services.

Nous avons envoyé à chacun des organismes un formulaire de sondage ainsi qu'un questionnaire détaillé ayant pour but d'évaluer si l'organisme avait eu des difficultés à respecter ses délais de service pendant une période donnée. L'utilisation du même outil d'analyse a permis à l'ombudsman de comparer le rendement d'un organisme à l'autre pour en tirer des conclusions sur les normes de service. On a recueilli des données à la fois qualitatives et quantitatives, ainsi que des renseignements sur les stratégies mises en oeuvre pour tenter de remédier aux retards de prestation.

L'ombudsman a constaté que cinq des huit organismes avaient fait preuve d'une prestation de service inadéquate. Ces organismes sont : la Commission ontarienne des droits de la personne; la Commission de révision de l'aide sociale; le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail; la Commission des professions de la santé; et le Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions du ministère des Services sociaux et communautaires.

Dans chacun des cas, l'ombudsman a recommandé que l'organisme et le ministère dont il relève prennent toutes les mesures nécessaires, y compris l'obtention de ressources supplémentaires, pour respecter les délais de

service. Vu la réaction des organismes et de leurs ministères, et étant donné leurs engagements à appliquer ces recommandations, l'ombudsman a conclu son enquête en avisant les intéressés qu'elle continuerait de surveiller leurs progrès. Les points saillants des résultats de l'enquête sont fournis ci-dessous.

Quant aux trois autres organismes qui avaient l'objet de plaintes, ils avaient déjà pris des mesures adéquates pour remédier aux retards dans la prestation de leurs services. Il s'agit de la Direction des pratiques d'emploi du ministère du Travail, du Programme de médicaments Trillium et du Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario. Dans chacun des cas, l'enquête a mis en évidence un certain nombre de préoccupations liées à la prestation du service, mais l'ombudsman a reçu l'assurance de l'organisme qu'il travaillait à corriger la situation.

Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions, Ministère des Services sociaux et communautaires

> En 1994-1995, l'ombudsman a fait enquête et produit un rapport sur les délais liés à la recherche de parents biologiques. Lors de l'enquête terminée en 1998, on comptait un arriéré de plus de 16 000 demandes de recherche de parents biologiques. Au cours des cinq années sur lesquelles l'enquête a porté, le temps d'attente moyen avant que ne s'amorce la procédure de recherche d'un parent biologique était de sept années. Le 31 décembre 1997, cette période d'attente était de 7,25 années.

> Malgré les efforts de l'organisme visant à réduire le temps d'attente ainsi que l'arriéré, l'ombudsman est d'avis que d'autres mesures s'imposent pour accélérer la procédure de recherche.

➤ L'ombudsman a jugé déraisonnable l'incapacité du ministère à amorcer sa procédure de recherche de parents biologiques dans des délais acceptables et a recommandé qu'il prenne toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que son programme de divulgation des renseignements sur les adoptions soit doté des ressources suffisantes pour que les recherches soient effectuées dans des délais acceptables.

Commission des professions de la santé, Ministère de la Santé

➤ En 1993, l'ombudsman a examiné une plainte au sujet du temps qu'il fallait à la Commission des professions de la santé pour traiter une demande de révision d'une décision adoptée par un collège de professionnels de la santé. Par la suite, la Commission a pris un certain nombre de mesures pour réduire la période d'attente. L'enquête récemment effectuée a révélé qu'au cours des cinq dernières années, le nombre de plaintes, nouvellement reçues ou reportées d'une année à l'autre, avait augmenté considérablement. Le traitement des dossiers prend maintenant en moyenne près de deux années.

➤ À plusieurs reprises dans ses rapports annuels, la Commission a communiqué au ministère de la Santé ses préoccupations en matière de ressources. Il semble que la Commission n'ait pas reçu les ressources suffisantes pour gérer la quantité de demandes de révision ayant fait suite à certaines modifications législatives apportées en 1993.

➤ L'enquête a démontré l'importance d'un personnel suffisant et d'un effectif stable pour permettre à la Commission de maîtriser le processus de révision des plaintes. Les membres de la Commission se sont renouvelés sans arrêt au cours des trois dernières années, sans que personne n'occupe la vice-présidence pendant plus de deux ans. Une telle instabilité n'a pu que nuire au travail de la Commission.

➤ Malgré les tentatives de la Commission pour corriger la situation, l'ombudsman a établi que

le délai du traitement des plaintes était inacceptable et a jugé déraisonnable l'incapacité de la Commission à traiter ses dossiers dans des délais acceptables.

➤ L'ombudsman a recommandé que la Commission prenne toutes les mesures nécessaires, y compris une demande de ressources supplémentaires, pour lui permettre de traiter ses dossiers dans des délais acceptables. Elle a également recommandé au ministère de la Santé de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour faire en sorte que la Commission ait effectivement les ressources suffisantes pour traiter les plaintes dans des délais acceptables.

Commission ontarienne des droits de la personne, Ministère des Affaires civiles, de la Culture et des Loisirs

➤ Déjà en 1991 et 1993, l'ombudsman avait enquêté sur des retards de service à la Commission ontarienne des droits de la personne, après quoi elle avait soumis un certain nombre de problèmes à l'Assemblée législative dans un Rapport spécial déposé en juillet 1993. La plus récente enquête a porté sur les retards dans la procédure d'enquête de la Commission.

➤ L'examen de l'ombudsman a révélé qu'un très grand nombre de dossiers ouverts depuis plus de deux ans et méritant une enquête – soit 1 209 – n'avaient pas encore été soumis aux membres de la Commission. L'ombudsman a fait remarquer qu'un tel décalage pouvait entraîner des conséquences défavorables pour les plaignants et que pour garantir et protéger les droits de la personne, on doit pouvoir compter sur un système rapide et efficace de gestion des plaintes concernant les infractions au Code des droits de la personne.

➤ Malgré les efforts de la Commission pour mieux gérer sa charge de travail au cours des cinq dernières années, l'ombudsman a constaté que les délais d'enquête en matière de discrimination étaient beaucoup trop longs. La Commission en est à évaluer l'impact de récentes initiatives sur la rapidité de traitement



des plaintes. Selon une analyse statistique, les ressources à la disposition de la Commission ont un effet sur la capacité de la Commission à mener une enquête dans les délais prévus. La Commission a indiqué que des ressources supplémentaires lui permettraient de traiter les dossiers plus rapidement d'ici l'an 2000.

➤ L'ombudsman a jugé déraisonnable l'incapacité de la Commission à mener ses enquêtes dans les délais prévus et a recommandé que l'organisme prenne toutes les mesures nécessaires, y compris une demande de ressources supplémentaires, pour lui permettre de respecter ces délais. L'ombudsman a également recommandé que le ministère des Affaires civiles, de la Culture et des Loisirs prenne toutes les mesures qui s'imposent pour faire en sorte que la Commission ait les ressources suffisantes pour mener ses enquêtes dans les délais prévus. Puisque la Commission évalue actuellement certaines initiatives visant à corriger la situation, l'ombudsman a recommandé que l'organisme lui soumette un rapport d'étape dans six mois et dans un an.

Commission de révision de l'aide sociale,

Ministère des Services sociaux et communautaires

➤ L'ombudsman a décidé d'enquêter sur la Commission de révision de l'aide sociale, vu la fréquence des plaintes témoignant de l'importance de cet organisme pour ceux et celles qui en dépendent et étant donné la nécessité d'assurer un règlement rapide des décisions portées en appel. Bien que l'organisme ait réussi récemment à diminuer les délais de traitement des demandes d'aide temporaire, l'ombudsman ne croit pas qu'une telle aide puisse compenser le besoin d'une procédure d'appel rapide et efficace.

➤ Le 26 janvier 1998, on comptait 6 742 dossiers d'appel actifs. Les clients de la Commission sont des gens particulièrement vulnérables, dont les moyens d'existence sont souvent remis en question. Malgré certaines améliorations, l'ombudsman a jugé inacceptable

le délai moyen de sept mois nécessaire au traitement des appels soumis à la Commission.

➤ L'enquête a révélé que les ressources dont dispose la Commission ne sont pas suffisantes pour lui permettre de traiter tous les dossiers d'appel dans un délai raisonnable. L'ombudsman se soucie du fait que les coûts humains d'un retard dans le traitement des demandes de révision de l'aide sociale ne sont pas suffisamment pris en considération et que les clients de la Commission ne sont pas avisés assez rapidement des délais de traitement prévus.

➤ L'ombudsman a jugé déraisonnables l'incapacité de la Commission à traiter les dossiers d'appel dans des délais acceptables et sa négligence à communiquer efficacement aux clients les délais nécessaires au traitement de leur dossier. Elle a recommandé que l'organisme prenne toutes les mesures nécessaires, y compris une demande de ressources supplémentaires, pour lui permettre de traiter les dossiers d'appel dans des délais acceptables. L'ombudsman a également recommandé que le ministère des Services sociaux et communautaires prenne toutes les mesures qui s'imposent pour faire en sorte que la Commission ait effectivement les ressources suffisantes pour traiter les dossiers d'appel dans des délais acceptables. En outre, l'ombudsman a recommandé que la Commission avise ses clients du temps nécessaire au traitement de leur dossier.



Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, Ministère du Travail

➤ En 1994-1995, l'ombudsman a fait état des retards dans le traitement des dossiers soumis à l'ex-Tribunal d'appel des accidents de travail, maintenant connu sous le nom de Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. La plus récente enquête a révélé que les ressources dont dispose le Tribunal ont un effet direct sur sa capacité de traiter les dossiers d'appel dans les délais prévus.

➤ Pendant les cinq années sur lesquelles l'enquête a porté, le temps moyen nécessaire pour clore un dossier est passé de 170 à 340 jours, soit le double. En 1997, 5 085 demandes ont été soumises, auxquelles se sont ajoutés 3 519 dossiers de l'année précédente, mais seuls 3 042 cas ont été réglés. Le Tribunal avait prévu recevoir quelque 5 500 nouveaux dossiers en 1998. Mais en février dernier, il avait déjà reçu 2 700 demandes, attribuables à la récente imposition d'un délai d'appel de six mois devant entrer en vigueur à la fin de juin 1998.

➤ Malgré les nombreux efforts déployés par l'organisme pour accélérer sa procédure, l'ombudsman est d'avis que le délai de traitement des dossiers est inacceptable. Dans pareilles conditions, il est peu probable que l'arriéré puisse être absorbé à court terme. Le Tribunal a avisé l'ombudsman qu'il avait sollicité une augmentation budgétaire dans le but de remédier au problème.

➤ L'ombudsman a jugé déraisonnable l'incapacité du Tribunal à traiter ses dossiers d'appel dans des délais acceptables. Elle a recommandé que l'organisme prenne toutes les mesures nécessaires, y compris une demande de ressources supplémentaires, pour lui permettre de traiter ses dossiers dans des délais acceptables. L'ombudsman a également recommandé que le ministère du Travail prenne toutes les mesures qui s'imposent pour faire en sorte que le Tribunal ait effectivement les ressources suffisantes pour traiter ses dossiers dans des délais acceptables. En outre, elle a recommandé que l'organisme lui soumette un rapport d'étape dans six mois et dans un an.

Gestion des cas inéquitable et inadéquate au Régime des obligations alimentaires

De sa propre initiative, l'ombudsman a mené une enquête sur le Régime des obligations alimentaires envers la famille après la restructuration de ce programme en août 1996 et en a publié les résultats dans son Rapport

annuel de l'année dernière. En octobre 1997, une enquête de suivi a eu lieu, étant donné la quantité de plaintes que l'ombudsman continuait de recevoir à l'égard de ce qui s'appelle maintenant le Bureau des obligations familiales. Sans négliger les plaintes individuelles pour autant, l'ombudsman a cherché à découvrir par cette enquête s'il n'existait pas un problème à l'échelle du système au sein de l'organisme.

L'enquête a ainsi permis de mettre en lumière un nombre de cas suggérant des difficultés au chapitre de l'exécution des ordonnances familiales. Certains dossiers, par exemple, indiquaient des arrérages considérables bien qu'aucun versement n'ait été effectué et qu'aucune mesure d'exécution n'ait été mise en oeuvre. Dans un cas précis, aucune mesure n'avait été prise pour forcer le règlement d'arrérages de plus de 30 000 \$, en dépit de l'insistance de la bénéficiaire pendant une période de neuf mois. Une audience pour cause de défaut de paiement n'a été amorcée qu'après l'intervention de l'ombudsman. Dans d'autres cas, le Bureau avait négligé de communiquer avec les employeurs en défaut ou de rembourser les versements excédentaires. Dans un cas, un solde créditeur de 8 000 \$ s'était même accumulé à la suite d'un versement excédentaire. Il semble que le Bureau ne prenait conscience de cette lacune que lorsqu'il a été informé par les avocats des bénéficiaires. Dans d'autres cas encore, le Bureau avait omis de faire annuler des brefs de saisie et de vente des biens malgré le règlement des arrérages. À chaque fois, le Bureau n'a entamé une action corrective qu'après y avoir été incité par le client ou le personnel de l'ombudsman.

Celle-ci en a donc conclu que la raison sous-jacente aux cas d'inaction ou de retard était plutôt à l'échelle du système, c'est-à-dire l'incapacité du Bureau à suivre ses dossiers de près. Pendant une période de plus d'un suivant sa restructuration, le Bureau avait négligé de consulter ses rapports informatisés pour repérer les cas exigeant un suivi. Il avait préféré s'en remettre aux bénéficiaires, aux débiteurs et aux autres intervenants pour lui indiquer les cas

nécessitant une intervention. Il n'a commencé à consulter ses rapports de contrôle informatisés qu'après l'ouverture de l'enquête de l'ombudsman. Le manque de ressources a été allégué comme justification de cette lacune.

Dans un rapport présenté au Procureur général en mars 1998, l'ombudsman a qualifié de déraisonnable l'incapacité du Bureau à bien remplir son mandat en suivant ses dossiers de près et en intervenant rapidement et de façon proactive pour assurer l'exécution des ordonnances alimentaires. L'ombudsman a recommandé que le Bureau s'appuie sur ses rapports informatisés pour faire respecter les ordonnances alimentaires et suivre ses dossiers de façon efficace. Elle a également recommandé que le ministère du Procureur général prenne toutes les mesures appropriées pour permettre au Bureau de bien remplir son mandat.

Le ministère a accepté les recommandations de l'ombudsman, en contestant toutefois la conclusion. Il a cité un certain nombre d'améliorations qui avaient été apportées depuis la restructuration dans le but de faire respecter les ordonnances et a indiqué que les rapports informatisés étaient maintenant utilisés de façon ponctuelle. Pour sa part, le Bureau a déclaré que des rapports de contrôle encore plus utiles étaient en voie d'élaboration et seraient prêts en mai 1998.

L'ombudsman s'est tout particulièrement inquiétée du coût humain de la négligence du Bureau à surveiller activement ses dossiers. Les personnes qui n'ont pas communiqué au Bureau leurs problèmes d'allocations alimentaires, ou n'ont pas réussi à le joindre, s'en sont trouvées pénalisées. Il est impossible de confirmer si les personnes qui avaient le plus besoin d'aide sont celles qui ont effectivement appelé. L'ombudsman est d'avis qu'en intervenant dans les seuls cas où il recevait un appel, le Bureau a fourni un service tout à fait inéquitable et inadéquat.

À l'issue de l'enquête de l'ombudsman, le Bureau s'est engagé à faire usage des nouveaux rapports de contrôle à compter de mai 1998 et à revoir tous ses dossiers d'ici l'été. Il s'est

également engagé à fournir un rapport d'étape, en juillet 1998 et à la fin de l'année civile, sur la mise en oeuvre de ses initiatives en matière de technologie. L'ombudsman surveillera attentivement les progrès du Bureau tout en prenant les mesures nécessaires pour régler les plaintes individuelles.

Un retrait de programme mal planifié dans les établissements correctionnels

Le Programme des allocations de cantine (PAC) a été introduit dans les établissements correctionnels de la province en janvier 1989, puis a été éliminé par le gouvernement le 1er octobre 1997, incitant plusieurs détenus dans toute la province à porter plainte auprès de l'ombudsman.

Celle-ci a reçu plus de 180 lettres de détenus incarcérés dans divers établissements correctionnels de la province. Les détenus se sont plaints qu'ils ne seraient plus en mesure de se procurer certains articles de base dont ils ont besoin, sans l'allocation de cantine de 5 \$ par semaine. Ils ont également affirmé qu'il n'y avait désormais plus d'incitation au travail à l'intérieur des établissements. À défaut de recevoir une allocation, certains détenus ont indiqué qu'ils refuseraient tout simplement de travailler. Les détenus de trois établissements correctionnels ont effectivement cessé de travailler après que les allocations de cantine eurent été coupées. Dans deux de ces établissements, l'arrêt de travail a duré quelques jours; dans le troisième établissement, il s'est poursuivi pendant près de dix jours et s'est terminé avec le transfert de 121 détenus.

Puisque l'annulation du PAC a été décidée par le Cabinet, il n'appartient pas à l'ombudsman d'évaluer le bien-fondé de cette décision. Elle en a toutefois examiné les répercussions sur les détenus et les jeunes contrevenants. Son enquête a surtout cherché à établir dans quelle mesure le ministère avait planifié le retrait du programme.

Selon un rapport provisoire de l'ombudsman, la mise en oeuvre du plan prévu par le ministère s'est avérée inadéquate. L'examen de la politique en question s'est fondée notamment sur une étude de 1995, selon laquelle un certain nombre de provinces n'avaient pas de programme d'allocations de cantine. Une autre étude a été réalisée pour savoir quels articles d'hygiène ou de base les autres provinces distribuaient gratuitement aux détenus et aux jeunes contrevenants. L'ombudsman a constaté que les consultations internes du ministère ont été très limitées et n'ont pas eu pour objet les répercussions de l'annulation du programme sur les détenus et les jeunes contrevenants. Le personnel et les détenus ont pris connaissance de la décision au moment même où elle a été annoncée publiquement.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que le ministère n'avait pas consulté le personnel des établissements au sujet des moyens d'incitation au travail pouvant servir à remplacer le programme des allocations. Les établissements ont dû régler eux-mêmes les conséquences de l'annulation du PAC, qui a entraîné une augmentation des plaintes, une tension et une agitation internes, et finalement l'arrêt du travail à trois endroits.

Par ailleurs, l'ombudsman a constaté qu'il semblait y avoir une différence dans la qualité des articles d'hygiène remis gratuitement aux détenus d'un établissement à l'autre, et que le retrait des allocations désavantageait encore plus les détenus et les jeunes contrevenants des minorités raciales. En effet, le ministère ne leur fournit gratuitement que les peignes et solutions épilatoires. Pour ce qui est des autres articles d'hygiène généralement utilisés par les membres des minorités raciales, comme les lotions capillaires ou les crèmes pour la peau, ils sont aux frais des détenus à moins qu'ils soient nécessaires pour fins médicales. Étant donné l'annulation du PAC, certains détenus et jeunes contrevenants des minorités raciales n'ont donc plus les moyens de se procurer de tels produits.

L'ombudsman a suggéré que les articles d'hygiène qui satisfont à certains besoins culturels soient offerts gratuitement aux personnes qui en font usage. Par conséquent, l'ombudsman a jugé que l'omission de ces articles dans la liste des produits distribués gratuitement a engendré une situation de discrimination à l'endroit des détenus et des jeunes contrevenants des minorités raciales.

En réponse aux conclusions et recommandations contenues dans le rapport provisoire de l'ombudsman, le ministère a déclaré qu'il était sur le point de mettre en oeuvre une procédure permettant de faciliter la rétroaction du personnel des établissements et du ministère dans le but d'évaluer le succès de ses politiques et procédures. Dans le cadre de son projet de rationalisation des programmes, le ministère en était également à revoir les différentes mesures incitatives en vigueur. Il avait également l'intention d'examiner la qualité des articles d'hygiène distribués aux détenus et la possibilité de fournir une gamme plus vaste de produits répondant à des besoins culturels spécifiques. L'ombudsman continuera de suivre le progrès des différentes initiatives du ministère.



Les dossiers suivants ont été réglés à la suite d'une enquête durant laquelle l'ombudsman a transmis des constatations préliminaires et des recommandations à l'organisme gouvernemental concerné. Dans chaque cas, l'ombudsman a été satisfaite de la réponse de l'organisme et des mesures prises pour remédier au problème.

Collaboration interministérielle pour le financement de soins en établissement

Madame W a communiqué avec l'ombudsman après avoir appris que ni le ministère de la Santé (MS) ni le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) ne lui accordait le financement requis pour placer en établissement sa belle-fille, une adolescente atteinte de graves déficiences physiques. Madame W avait bien accès à certaines ressources communautaires, mais celles-ci ne suffisaient pas à soulager sa famille du stress qu'occasionnaient les soins nécessités par sa belle-fille. Étant donné la dépression et l'épuisement dont elle souffrait, un psychométricien lui avait fortement recommandé de placer sa belle-fille en milieu institutionnel, mais les coûts se sont avérés prohibitifs. Madame W s'expliquait mal l'absence de financement pour placer des enfants ayant un handicap physique, alors qu'un tel financement était offert pour les enfants ayant une déficience intellectuelle.

En réponse à l'intention de l'ombudsman d'examiner les griefs de Madame W, le MS a répliqué que c'était le MSSC qui avait la responsabilité des services d'hébergement pour enfants. Pour sa part, le MSSC a informé l'ombudsman que les programmes spécialisés en établissement et les centres de traitement pour enfants relevaient du MS.

En se basant sur les renseignements obtenus lors de l'enquête, l'ombudsman a jugé inacceptable

que le MS et le MSSC se renvoient la balle au sujet de la responsabilité du financement des soins en établissement pour enfants handicapés physiquement. Par conséquent, l'ombudsman a avisé les deux ministères qu'elle envisageait de produire un rapport dont la conclusion qualifierait de déraisonnable la négligence des deux parties à traiter la question. Elle les a aussi avisés qu'elle entendait recommander que les deux ministères collaborent à mettre sur pied un mécanisme de financement de soins en établissement pour les enfants handicapés physiquement qui nécessitent de tels soins.

Les deux ministères ont répondu conjointement aux conclusions de l'ombudsman. Ils ont rapporté qu'une conférence de cas avait été tenue en présence de Madame W, des représentants des deux ministères et de responsables de plusieurs organismes communautaires. À l'issue de cette conférence, trois possibilités d'institutionnalisation étaient envisagées; pendant ce temps, la famille avait droit à une aide supplémentaire, notamment à un service de relève de fin de semaine. Les

ministères ont expliqué que leur intention avait été de faire en sorte que les services requis par les enfants ayant un handicap physique soient fournis dans le milieu familial autant que possible. Ils ont reconnu, cependant, que d'autres approches sont parfois nécessaires et se sont engagés à élaborer des moyens pour mieux répondre à de telles situations.

Grâce à un suivi effectué auprès de Madame W, l'ombudsman a pu apprendre que la belle-fille de celle-ci avait été placée temporairement dans un foyer pour enfants. On en était à faire le nécessaire pour qu'elle soit transférée dans un établissement situé près de la demeure familiale. Le financement permettrait de couvrir les soins, les fournitures, les services de relève et le loyer. À la lumière de ces initiatives, l'ombudsman a conclu que les ministères avaient bien remédié aux griefs de Madame W. Avant de clore le dossier, elle a demandé aux ministères de l'informer de l'issue de leurs discussions et de lui préciser les moyens qu'ils prendront à l'avenir pour faire face à de telles situations.



Déboires causés par une rampe publique sans surveillance

Monsieur et Madame T ont pris contact avec Ombudsman Ontario pour se plaindre du fait que le ministère des Richesses naturelles n'avait pas remédié aux problèmes suscités par l'une de ses rampes de mise à l'eau. La rampe en question est située à côté du chalet dont ils sont propriétaires depuis 1959. En 1988, malgré les objections de nombreux estivants de la région, le ministère a modifié sa rampe de façon à répondre aux besoins d'un client qui ne pouvait se payer les frais de mise à l'eau exigés par les marinas privés ou le parc provincial voisin. Selon Monsieur et Madame T, la décision du ministère de modifier sa rampe en 1988 s'est avérée une erreur qui n'a fait qu'aggraver certains problèmes existants tout en diminuant la valeur de leur propriété et le plaisir qu'ils peuvent en tirer.

En 1988, en réponse à une pétition signée par 72 propriétaires de chalets, le ministère a élaboré un plan d'exploitation auquel ont contribué divers groupes d'intérêt, soit les résidents, les pêcheurs, l'exploitant de la marina locale et le service de police. D'après le plan d'exploitation, la rampe devait être accessible 24 heures par jour pendant les 16 premiers jours de la saison de la perche, puis de 6 h à 22 h tous les jours jusqu'à la fête du Travail, où elle serait de nouveau accessible 24 heures par jour. Des panneaux ont été posés pour indiquer l'horaire en vigueur et les activités interdites. Le ministère a également accepté d'entretenir les lieux, en s'occupant de la tonte du gazon et de la collecte des ordures, et en y installant des toilettes publiques pour les mois d'été. Le service de police n'était pas en faveur de l'accès gratuit à la rampe, redoutant les infractions en matière d'alcool et de stationnement et craignant de ne pouvoir exercer une surveillance adéquate. De son côté, le ministère a confirmé qu'il n'avait pas les ressources nécessaires pour assurer une surveillance continue.

Par suite des travaux effectués en 1988, les propriétaires de plus grosses embarcations commencèrent à profiter de la gratuité de la rampe et bientôt la circulation des véhicules devint quatre fois plus dense. Aux dires mêmes de la Police provinciale de l'Ontario, la popularité de la rampe auprès des pêcheurs à la ligne durant la saison estivale donnait lieu à de sérieux problèmes entraînés par la consommation d'alcool, le tapage, les violations du droit de propriété, l'encombrement des véhicules, les bagarres et les dommages au stationnement ainsi qu'aux biens des propriétaires de chalets. La Police a confirmé qu'elle n'assurait une surveillance continue que le jour de l'ouverture de la saison de la perche, tandis que le ministère des Richesses naturelles a admis ne pas avoir le personnel ou les moyens suffisants pour superviser l'exploitation de la rampe. Malgré les désagréments subis par Monsieur et Madame T et les autres propriétaires de chalets, et l'existence d'autres installations privées et publiques de catégorie supérieure, la rampe à accès gratuit a été appuyée par la municipalité, qui y a vu un moyen de promouvoir le tourisme, et par un groupe de résidents n'ayant pas accès à un quai ou à un terrain en bordure de l'eau.

Selon le rapport d'enquête de l'ombudsman, la décision du ministère en 1988 a été prise avec les meilleures intentions du monde, dans le but de rendre service aux pêcheurs à la ligne moins bien nantis. L'ombudsman a également reconnu l'impartialité dont le ministère a fait preuve envers tous les intéressés lors de l'adoption de son plan d'exploitation. Mais de toute évidence, celui-ci avait échoué, puisque les résidents ont continué de subir le tapage, l'encombrement des véhicules et le chahut des bagarres survenant pendant que les usagers attendaient de pouvoir utiliser la rampe. L'ombudsman a fait remarquer que ces circonstances étaient particulièrement pénibles pour les propriétaires de chalets situés à proximité de la rampe, qui pouvaient difficilement se soustraire au bruit et au climat de violence environnants, à moins de vendre leur chalet et d'emménager ailleurs.

Dans son rapport, l'ombudsman a donc jugé déraisonnable la décision du ministère en 1988 de modifier la rampe pour en offrir gratuitement l'accès au public sans qu'une surveillance adéquate durant la saison de la pêche ne soit exercée de façon à assurer que l'accès du public ne porte pas atteinte à la satisfaction que Monsieur et Madame T sont en droit de tirer de leur propriété. L'ombudsman a recommandé que le ministère étudie les répercussions de sa décision sur les résidents immédiats et qu'un nouveau plan d'exploitation soit élaboré avec tous les intéressés de façon à remédier aux griefs de Monsieur et de Madame T.

Dans sa réponse au rapport de l'ombudsman, le ministère a admis que le statu quo n'était plus viable. Il a aussi indiqué qu'il n'était pas en mesure d'allouer plus de ressources au contrôle de l'utilisation de la rampe. Il envisageait donc soit de privatiser l'installation, moyennant des frais d'utilisation et un horaire régulier, ou de la fermer définitivement. Quelle que soit l'option retenue, le sous-ministre a précisé qu'en vertu des exigences d'évaluation environnementale concernant les points d'accès, son ministère avait l'obligation d'informer le public et de solliciter ses observations. Il avait ainsi bon espoir de parvenir à un compromis qui satisfasse tous les intéressés. L'ombudsman a été avisée qu'au milieu de janvier 1998, des lettres ont été envoyées à des organismes et à des particuliers afin d'explorer les possibilités de privatiser la rampe et le terrain de stationnement adjacent. Une demande de propositions pourrait être émise, et les exploitants intéressés seraient tenus de soumettre un horaire qui convienne à toutes les parties concernées. Si aucun intérêt n'est démontré, un préavis de fermeture sera publié.

Adoption d'une politique en matière de plaintes

Le plaignant, Monsieur L, avait un contrat de travail à durée limitée avec la Régie des alcools de l'Ontario, mais son contrat a été résilié à la suite d'une altercation au cours de

laquelle il a injurié un autre employé. Cette altercation a eu lieu en présence d'un client, qui a ensuite porté plainte. Une enquête fut menée par le gérant intérimaire de district, au cours de laquelle le plaignant n'a pas nié avoir injurié son collègue. Le gérant a conclu que la conduite du plaignant n'était pas compatible avec ses responsabilités et il a donc résilié son contrat. Peu de temps après, plusieurs employés qui n'étaient pas de service le jour de l'incident ont demandé que l'on accorde au plaignant une autre chance, sous prétexte que celui-ci avait peut-être été provoqué par son collègue. Puisque l'échéance de son contrat était imminente et étant donné le témoignage du personnel, le plaignant fut réinstallé dans son poste sans perte de salaire.

Durant l'enquête de l'ombudsman, Monsieur L a déclaré que la résiliation de son contrat avait été injuste étant donné qu'il avait été provoqué par son collègue. Il a également mis en doute le fait qu'un client se soit plaint de sa conduite, puisqu'aucune plainte n'avait été formellement enregistrée. Bien que l'ombudsman n'ait pas jugé déraisonnables les décisions de la Régie concernant le congédiement et la réinstallation du plaignant, elle s'est inquiétée du fait que l'organisme ne disposait pas de directives écrites concernant l'inscription et le traitement des plaintes de la clientèle à l'endroit des employés. L'absence de toute trace écrite concernant l'enquête du gérant de district l'a également préoccupée.

Par conséquent, l'ombudsman a suggéré à la Régie d'élaborer une procédure permettant de traiter les plaintes de la clientèle en matière de service, d'informer le public sur la façon de procéder et de faire en sorte que cette politique soit publicisée. La Régie a remercié l'ombudsman d'avoir attiré son attention sur ces questions et s'est empressée de mettre ses suggestions en pratique.

Un programme de remise fiscale amélioré

En l'espace de quelques mois, plusieurs détaillants d'essence autochtones ont communiqué avec le bureau de l'ombudsman pour lui soumettre certaines préoccupations concernant l'administration, par le ministère des Finances, du programme de remise fiscale sur les ventes d'essence aux membres des Premières nations. En Ontario, les membres des Premières nations inscrits en vertu de la Loi sur les Indiens du gouvernement fédéral sont exonérés de la taxe sur l'essence lorsqu'ils en achètent pour leur usage personnel dans une station-service située dans une réserve. À cette fin, ils doivent présenter le certificat d'exemption que le ministère leur a remis comme preuve d'admissibilité. Puisque tous les détaillants d'essence acquittent automatiquement la taxe en s'approvisionnant auprès des grossistes, les détaillants des réserves doivent demander une remise fiscale pour compenser les ventes d'essence exemptes de taxe consenties aux membres des Premières nations. Ils obtiennent une telle remise en présentant au ministère des Finances des reçus confirmant leurs ventes aux membres des Premières nations.

Tout en essayant de résoudre de façon informelle les préoccupations de chaque détaillant, l'ombudsman a décidé de mener une enquête, de sa propre initiative, sur certains griefs ayant possiblement une portée à l'échelle du système, comme le délai du traitement des demandes de remise, des communications inadéquates, des exigences déraisonnables en fait d'information sur les ventes exemptes de taxe et le refus des reçus. Au cours de son enquête, l'ombudsman a appris qu'un comité d'examen du remboursement de la taxe sur l'essence avait été formé et regroupait des représentants du ministère et des détaillants autochtones établis sur les réserves.

Ce comité s'est chargé d'examiner et de régler plusieurs des préoccupations des détaillants. Le ministère est même allé au-delà des attentes des représentants des détaillants en améliorant son service de façon qu'il puisse traiter les demandes de remise dans un délai de moins de six semaines. On a également amélioré la qualité des communications en confiant le cas de certains détaillants à des fonctionnaires spécialement désignés, en fournissant une ligne d'appel sans frais et en élaborant de nouveaux bulletins d'information. Le ministère a résolu de ne pas rejeter les reçus incomplets avant d'en discuter avec le détaillant concerné. Un sous-comité a aussi été mis sur pied pour étudier avec des représentants du gouvernement fédéral la possibilité de modifier le Certificat de statut d'Indien, émis par les autorités fédérales, afin qu'il tienne lieu du certificat d'exemption que le ministère émet comme preuve d'admissibilité.

Un suivi effectué auprès des détaillants qui s'étaient adressés à l'ombudsman a confirmé qu'ils étaient satisfaits des améliorations que le ministère avait apportées à l'administration de son programme de remise. Vu ces améliorations, la satisfaction des détaillants et la poursuite des activités du comité d'examen du remboursement de la taxe sur l'essence, l'ombudsman a jugé qu'il n'y avait pas lieu de continuer son enquête. Dans sa lettre de clôture, elle a encouragé le ministère à maintenir son appui au comité afin qu'il puisse remédier à toute autre préoccupation que les détaillants d'essence autochtones pourraient avoir dans l'avenir.

Examen des subventions médicales pour le Nord de l'Ontario

Étant donné le nombre de plaintes concernant le Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales, un programme administré par le ministère de la Santé, l'ombudsman a pris l'initiative d'examiner les pratiques d'administration du programme et



certaines autres points fréquemment soulevés par les plaignants.

Les résidents du Nord de l'Ontario se sont plaints du fait que le ministère refuse les frais de transport des malades qui sont adressés à un spécialiste ou qui doivent fréquemment consulter. Notre examen a révélé que cela était essentiellement dû à l'insuffisance des renseignements transmis par le médecin qui prescrit une consultation auprès d'un spécialiste. Les administrateurs du programme nous ont informés que le formulaire de demande avait été réécrit de façon à obtenir tous les renseignements nécessaires de la part du médecin traitant et qu'un bulletin trimestriel livré aux médecins contenait la plus récente information sur la façon de remplir le formulaire. Il est désormais possible de joindre à celui-ci des documents justifiant une consultation auprès d'un spécialiste, et les commis à l'évaluation ont maintenant le pouvoir de communiquer avec le médecin traitant ou son patient pour obtenir des éclaircissements. L'ombudsman a jugé que ces mesures remédiaient à ses préoccupations en la matière. Le programme ne permet qu'une deuxième visite dans une période de six mois et ce, afin d'éviter que les patients ne continuent de se faire soigner dans le Sud de l'Ontario ou à l'extérieur de leur localité au détriment des médecins nouvellement établis dans le Nord de la province. Selon l'ombudsman, cette mesure n'est nullement déraisonnable.

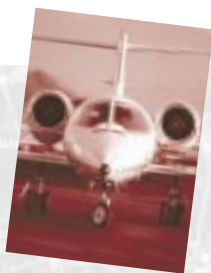
Une autre plainte fréquemment formulée concerne la procédure qui est utilisée pour déterminer l'endroit et le spécialiste auxquels on peut adresser un malade. Lors de son examen, l'ombudsman a appris que le ministère met à jour une liste de spécialistes à tous les trimestres et que celle-ci se limite aux spécialistes agréés par le Collège Royal des Médecins et Chirurgiens du Canada. Le ministère est d'avis que seuls les médecins agréés par le Collège peuvent assurer une application uniforme des normes de service. Il a été noté que de nombreux médecins

se qualifient de spécialistes et que sans l'accréditation du Collège, le respect des normes ne peut être garanti. L'ombudsman reconnaît que l'accréditation par le Collège permet d'assurer un certain niveau de compétence et une prestation uniforme, et que cette considération justifie le statut de spécialiste. Le programme permet désormais de vérifier si le spécialiste désigné est effectivement le spécialiste le plus proche.

D'autres plaintes visent la lettre de refus utilisée dans le cadre du programme et le fait qu'elle ne justifie pas suffisamment la décision. À la suite de notre intervention, le ministère a modifié toutes ses lettres de refus de façon à fournir une explication plus détaillée et, désormais, toute demande de révision donne lieu à une réponse écrite.

D'autres pratiques administratives ont également été examinées par l'ombudsman, qui a ainsi appris que les opérations de perforation des demandes ont été transférées de Kingston au bureau central de Sudbury, ce qui permet d'accélérer le traitement des demandes. De même, les dossiers en cours de révision sont maintenant entrés dans le système informatique, ce qui permet de mieux répondre aux demandes de renseignements sur l'état de la révision.

L'examen de l'ombudsman a également porté sur le refus des administrateurs du programme de verser des subventions par anticipation. On nous a informés qu'un certain nombre d'organismes communautaires partout dans le Nord de l'Ontario sont disposés à accorder une avance pour les frais de transport jusqu'à ce que les patients reçoivent leur subvention. L'ombudsman a fait remarquer qu'il est possible que certaines communautés n'aient pas accès à de tels organismes et a donc suggéré que le ministère fournisse le nom d'une personne-ressource lorsqu'un patient ne peut obtenir un tel service de la part d'un organisme communautaire. Le ministère a accepté la proposition, mettant ainsi un terme à l'enquête de l'ombudsman.



Révision d'une procédure de mise en demeure

Selon Monsieur A, le ministère des Richesses naturelles avait agi de façon déraisonnable en lui intimant l'ordre de retirer le matériau de remblai d'une zone que le ministère considérait comme faisant partie d'un ruisseau. L'ombudsman a examiné le dossier et conclu que la demande du ministère était suffisamment fondée.

L'ombudsman a toutefois jugé que le ministère ne disposait pas d'une procédure permettant de garantir qu'une étude soit menée avant toute mise en demeure. Elle a également jugé que le ministère n'avait pas suffisamment documenté les plaintes qu'il avait reçues du public concernant l'impact du déversement de matériau de remblai dans la zone de cours d'eau couvrant les propriétés avoisinantes. En réponse aux recommandations de l'ombudsman, le ministère a accepté d'établir des critères précisant les conditions préalables à une mise en demeure et d'élaborer une procédure permettant d'assurer que les plaintes du public soient adéquatement documentées.

Tensions interethniques et cas d'inconduite à l'étude

Monsieur F et Monsieur W se trouvaient incarcérés dans un grand centre de détention métropolitain lorsqu'une dispute éclata parmi plusieurs détenus. Selon certaines allégations, des tensions interethniques étaient à l'origine de l'incident.

Le jour même, l'établissement adopta différentes mesures de sécurité afin d'endiguer le problème et de séparer les détenus. Monsieur F et Monsieur W furent tous les deux placés en isolement, et des accusations de mauvaise conduite furent portées contre eux. On chargea différents membres du personnel d'examiner leurs cas, et diverses sanctions furent émises à l'endroit des deux intéressés et de quelques autres détenus, bien que les accusations et leur

participation à l'incident aient été sensiblement de même nature. Certains détenus furent même transférés dans un autre établissement sans aucune mention de mauvaise conduite.

À la suite de son enquête, l'ombudsman a recommandé que les cas d'inconduite qui surviennent lors d'un même incident ou au cours d'incidents connexes soient examinés par la même personne, autant que possible. Cela permettrait de garantir le maximum d'impartialité et de faire en sorte que les décisions et sanctions se fondent sur les mêmes faits ou sur l'ensemble des faits reliés. Le ministère a donc émis une note de service à tous les surintendants pour remédier aux préoccupations de l'ombudsman concernant le jugement des cas d'inconduite.

L'ombudsman s'est également intéressée aux allégations de tensions interethniques à l'origine de la dispute. Les rapports soumis par le personnel de l'établissement décrivaient l'incident comme une bagarre liée à des dettes de jeu. L'ombudsman s'est toutefois inquiétée du fait que des incidents potentiellement liés à des tensions interethniques ne soient pas rapportés au Coordonnateur de l'antiracisme qui est rattaché au ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, et que de tels incidents ne soient donc pas portés à la connaissance du ministère. Suite à l'intervention de l'ombudsman, une autre circulaire a été émise à l'intention des surintendants et des chefs de secteur portant sur le signalement des incidents ou autres événements à caractère racial au Coordonnateur de l'antiracisme.

Après son enquête, l'ombudsman a tenu d'autres discussions avec les responsables du ministère, et elle continue de suivre de près le rôle et la démarche du Coordonnateur de l'antiracisme face aux plaintes en la matière.

À la recherche d'une meilleure voie

Madame L s'est plainte à l'ombudsman du fait que le ministère des Richesses naturelles avait agi de façon déraisonnable en

ce qui concerne l'accès au chemin qui traverse sa propriété. Le chemin en question, qui communique avec une autoroute provinciale, permet à Madame L d'accéder à sa propriété. Il est également emprunté par les occupants des terres privées et publiques avoisinantes. Le chemin est situé si près de sa demeure que la facilité d'accès à sa propriété avait causé aux siens de véritables soucis de santé et de sécurité.

En faisant enquête, l'ombudsman a appris que dans le passé, le ministère avait tenté une démarche, y compris des discussions au sujet des autres voies d'accès que pourraient utiliser les occupants du secteur, et déposé un projet visant à résoudre le problème, qui fut retiré par la suite. Cette initiative avait suscité des attentes raisonnables de la part des intéressés que le ministère participerait à la recherche d'une solution. Celui-ci finit donc par diriger une procédure de médiation entre toutes les parties concernées afin de régler le différend. Le ministère s'est également excusé auprès de Madame L de n'avoir pu concrétiser l'offre qu'il lui avait faite antérieurement, et s'est engagé à trouver une meilleure façon d'informer les détenteurs de permis d'utilisation du sol qu'ils ont la responsabilité d'obtenir une voie d'accès aux terres de la Couronne.

Compensation pour la perte d'allocations alimentaires

Non seulement Monsieur M a-t-il perdu son travail lorsque son employeur déclara faillite, mais il apprit également que le Bureau des obligations familiales (le Bureau) lui reprochait de ne pas avoir versé plusieurs allocations hebdomadaires de pension alimentaire, que son patron avait prélevées sur son salaire, mais omis de remettre à l'organisme. Monsieur M a donc communiqué avec le personnel de l'ombudsman pour exprimer ses griefs quant aux actions et aux décisions du Bureau.

Après avoir mené son enquête, l'ombudsman a conclu que le Bureau avait bien appliqué les mesures législatives en vigueur et qu'il n'était nullement déraisonnable de tenir Monsieur M

responsable des allocations non versées, ou de lui avoir enjoint de s'adresser au ministère du Travail et à son Programme de protection des salaires des employés dans le but de récupérer les sommes non remises au Bureau. Par ailleurs, puisque Monsieur M avait négligé de négocier une proposition d'Echéancier volontaire pour le remboursement de l'arriéré, qui lui aurait permis de verser des allocations proportionnelles à un salaire moindre, l'ombudsman a conclu que le Bureau n'agissait pas de façon déraisonnable en prélevant 50 % de ses prestations d'assurance-emploi. L'ombudsman a rejeté l'affirmation de Monsieur M selon laquelle le BUREAU avait négligé de surveiller son employeur pour s'assurer que les allocations alimentaires lui étaient remises régulièrement. Elle a toutefois informé le Bureau qu'elle était d'avis que son système de surveillance de la remise des paiements par les employeurs méritait des améliorations. Elle a recommandé à l'organisme d'élaborer un système d'avertissement lui permettant de repérer rapidement et efficacement les employeurs qui tarderaient à lui remettre les allocations. Le Bureau a répondu qu'un système de surveillance plus efficace serait élaboré.

Au cours de l'enquête, Monsieur M a appris que sa demande de compensation pour la perte de ses allocations alimentaires n'avait pas été admise au Programme de protection des salaires des employés que gère le ministère du Travail. L'ombudsman a examiné la question et conclu que la décision du ministère était déraisonnable. Elle a recommandé que le ministère, dans son interprétation des articles pertinents de la Loi sur les normes d'emploi, considère les salaires déduits mais non remis au Bureau comme des salaires non payés et qu'il accepte d'examiner, en vertu du Programme de protection des salaires des employés, les demandes de compensation pour les allocations qu'un employeur aurait omis de remettre au Bureau. Elle a également recommandé que le ministère rembourse à Monsieur M les retenues que son employeur n'avait pas remises au Bureau ainsi que les frais d'intérêt applicables.

Le ministère a reconnu le bien-fondé des préoccupations de l'ombudsman. Bien qu'il ne fût pas d'accord que la Loi sur les normes d'emploi puisse se prêter à l'interprétation suggérée par l'ombudsman, il a accepté de dédommager Monsieur M « sous toutes réserves ». Le ministère a également accepté d'étudier la possibilité de modifier la loi de façon à couvrir la question de la remise des allocations, dans le cadre de son projet d'examen des normes d'emploi. Cet examen doit débiter au printemps 1998, et on s'attend à ce que toute proposition de modification de la loi soit être soumise à l'Assemblée législative à l'automne prochain. L'ombudsman a approuvé l'engagement du ministère à revoir les mesures législatives en vigueur et compte suivre de près l'issue de cet examen.

Injuste apparence de détention préventive

Monsieur G s'est trouvé mêlé à une altercation impliquant plusieurs autres détenus, peu avant d'être transféré d'un établissement correctionnel où il avait été classé parmi la population carcérale générale.

Une fois à bord de l'autobus de l'huissier servant au transfert, il fut isolé des autres détenus et placé dans la « cage », un compartiment spécialement aménagé à bord du véhicule. Un détenu peut être séparé des autres pour une multitude de raisons, mais l'impression qui en résulte généralement, c'est que ce détenu est en détention préventive et qu'il doit être séparé du reste de la population carcérale pour des raisons de sécurité et de protection.

Dans le cas présent, le fait de placer le détenu dans le compartiment spécial du véhicule a eu pour effet de lui conférer le statut de prisonnier en détention préventive aux yeux des autres détenus. Une fois arrivé à destination, il fut placé en isolement sans aucune explication, et on continua de le considérer en détention préventive, sans qu'il ait officiellement le statut. Une détention préventive signifie moins

de privilèges et de libertés pour le détenu qui en fait l'objet.

Pendant que l'ombudsman enquêtait sur l'affaire, le ministère a passé un contrat pour l'achat de nouveaux autobus et un certain nombre de véhicules furent également réaménagés, de sorte que quelques-uns des problèmes soulevés par la plainte furent tout simplement résolus grâce à une nouvelle disposition des sièges. À bord de l'autobus, tous les détenus sont désormais « isolés » les uns des autres, si bien qu'il est impossible de distinguer les membres de la population carcérale générale des individus en détention préventive. Le ministère a également apporté plusieurs améliorations aux mesures de sécurité ayant trait au transport des détenus.

L'autre question soulevée par Monsieur G concerne l'inconduite dont il a été accusé. Même si les charges furent portées par le premier établissement, le cas fut transféré dans un autre établissement pour y être jugé. L'ombudsman a établi que le personnel du second établissement n'avait pas les renseignements suffisants pour bien juger de l'affaire. Par suite de la démarche de l'ombudsman, qui a mis en lumière le fait que les procédures n'avaient pas bien été suivies, la mention d'inconduite a été éliminée du dossier de Monsieur G. L'ombudsman a également déposé des recommandations visant à assurer l'intégration des principes d'impartialité administrative dans la procédure de jugement des cas d'inconduite. Elle a ainsi recommandé que tous les cas d'inconduite, sauf dans des circonstances exceptionnelles, soient jugés par le personnel de l'établissement où l'accusation a été portée.



Soutien aux familles soignantes

Afin de voir aux besoins de sa fille qui a une déficience intellectuelle, Madame K recevait une aide financière du ministère des Services sociaux et communautaires, mais celle-ci fut coupée lorsque la jeune fille termina ses études secondaires. Puisque les deux parents avaient un emploi, il n'y avait personne à la maison pour s'occuper de leur fille qui ne pouvoit rester seule à la maison. Madame K en a donc appelé au ministère, qui lui a répondu de s'adresser aux autres organismes communautaires. Il s'avéra toutefois impossible de trouver dans la localité une aide suffisante qui soit appropriée aux besoins uniques de la jeune fille et la famille dûit donc se débrouiller sans aucune ressource extérieure, ce qui fut extrêmement difficile.

Madame K a communiqué avec l'ombudsman pour lui exposer ses difficultés et se plaindre du refus du ministère de lui accorder une aide financière. Après avoir examiné les besoins de la famille et les programmes pertinents du ministère, l'ombudsman a recommandé que le ministère accorde le financement nécessaire à Madame K et qu'il revoit ses politiques de façon à faire preuve de plus de souplesse face aux besoins des familles éprouvant pareilles difficultés. Le ministère a accepté de verser des fonds supplémentaires pour que la famille de Madame K puisse obtenir un service de garde de jour. En ce qui concerne ses politiques, le ministère a répondu aux préoccupations de l'ombudsman en lui faisant subséquemment parvenir un document intitulé « Pour des services au service des gens », décrivant une nouvelle approche de prestation de services en accord avec les objectifs formulés par l'ombudsman. Celle-ci a indiqué qu'elle suivrait de près la mise en oeuvre de cette nouvelle approche et qu'elle continuerait de conseiller le ministère relativement aux plaintes visant ses programmes ou services à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle.

Levée d'une interdiction d'accès

Une personne âgée du nom de Monsieur T a communiqué avec l'ombudsman après avoir reçu une lettre du Tribunal d'appel des accidents du travail, l'informant que l'accès aux bureaux du Tribunal lui était désormais interdit. Bien que d'autres membres de sa famille aient reçu des lettres similaires, le plaignant était d'avis que la décision du Tribunal à son endroit était déraisonnable, puisque son comportement ne justifiait pas une telle mesure et qu'il n'y avait pas lieu de le pénaliser pour la conduite des autres membres de sa famille.

L'ombudsman a mené son enquête après avoir fait part de la plaine au Tribunal. Celui-ci a d'abord justifié sa décision en affirmant qu'il était nécessaire d'interdire l'accès à tous les membres de la famille, puisqu'ils avaient l'habitude de se déplacer en groupe. Après avoir examiné tous les renseignements disponibles et interrogé les parties concernées, l'ombudsman a recommandé que le Tribunal reconsidère sa décision d'interdire l'accès de ses bureaux à Monsieur T puisque le rapport de son comportement ne justifiait nullement une telle mesure. Le Tribunal a accepté la recommandation de l'ombudsman, et la lettre d'interdiction fut retirée du dossier du plaignant.



Les dossiers suivants ont donné lieu à une enquête à l'issue de laquelle la plainte a été soit rejetée, soit réglée avec l'aide de l'ombudsman. Pour parvenir à ce résultat, diverses méthodes de règlement des plaintes ont été utilisées par l'ombudsman et son personnel d'enquête.

Plus de souplesse nécessaire

Madame M avait déposé une demande de compensation auprès de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels pour les blessures que son ex-mari avait infligées à sa fille et à elle-même. Elle a communiqué avec le bureau de l'ombudsman après avoir appris qu'elle devait attendre qu'une décision soit prise dans le cas de sa fille pour connaître la décision qui avait été prise à son endroit. Elle s'en prenait à l'exigence de la Commission que les décisions soient divulguées simultanément. Elle a également soutenu que la Commission s'était montrée déraisonnable face à sa demande d'aide temporaire. L'ombudsman a fait enquête et a ainsi appris que la Commission avait examiné les deux dossiers simultanément lors des mêmes audiences avec comparution. La Commission a reconnu que l'examen du dossier de la jeune fille prenait plus de temps que le délai habituel de trois mois. Ce retard s'expliquait en partie par la nécessité d'attendre les résultats médicaux supplémentaires que Madame M voulait soumettre à la Commission. Néanmoins, celle-ci accepta de présenter des excuses à Madame M.

Au cours de l'enquête, la Commission a expliqué que dans le cas de dossiers connexes, elle préfère ne pas divulguer les décisions séparément pour deux raisons : pour éviter que de fausses attentes ne soient créées; et parce que la prise de décision relativement à l'un ou l'autre des dossiers peut toujours être influencée par des éléments de preuve soumis à une date ultérieure. L'ombudsman a conclu qu'en règle générale, cette approche n'était pas déraisonnable. Bien qu'elle n'ait pas jugé déraisonnable non plus la volonté de divulguer simultanément les

décisions relatives aux dossiers en question, elle a laissé entendre que la Commission pourrait parfois faire preuve de plus de souplesse dans sa démarche.

Par ailleurs, l'ombudsman n'a pu conclure que la Commission s'était montrée déraisonnable en refusant la demande d'aide temporaire de Madame M, puisque celle-ci avait négligé de fournir les renseignements démontrant un besoin financier. Elle a toutefois communiqué à la Commission deux préoccupations au sujet du traitement des demandes d'aide temporaire. Avant sa comparution, Madame M avait demandé un financement temporaire pour des soins thérapeutiques. La Commission lui a donc remis le formulaire habituel qui requiert certains renseignements financiers ainsi qu'un rapport d'un thérapeute ou conseiller confirmant le besoin d'un traitement particulier. Le formulaire précisait également que le coût de ce rapport ne serait pas défrayé par la Commission. Madame M a expliqué qu'elle n'avait pas soumis un tel rapport parce qu'elle n'en avait pas les moyens. Selon l'ombudsman, le coût du rapport peut effectivement constituer un obstacle pour les personnes qui nécessitent des soins immédiats, mais qui n'ont pas les moyens de se procurer le rapport exigé. Suivant une suggestion de l'ombudsman, la Commission a révisé ses documents d'information en indiquant que le coût du rapport serait défrayé par la Commission lorsqu'un besoin financier est démontré.

L'ombudsman s'est également dit préoccupé par le fait que la Commission n'avait pas répondu à la demande de financement temporaire de Madame M, sous prétexte qu'il n'y avait plus que huit semaines avant son audience. L'ombudsman a suggéré qu'une note explicative soit envoyée aux demandeurs, dans les cas où une décision en matière de financement temporaire ne peut être rendue en raison de l'imminence d'une audience. En réponse à cette suggestion, la Commission a indiqué qu'elle en était à revoir ses procédures et que de telles omissions ne devraient plus se produire. Notre suivi a permis de confirmer que toutes les demandes de financement temporaire sont

désormais examinées par le président de la Commission, dont la décision est ensuite communiquée au demandeur. Dans les cas d'incertitude quant à l'admissibilité d'une demande de financement temporaire, les arrangements sont faits pour tenir une audience dans les plus brefs délais.

Réduction d'une amende locative

Madame L, une cliente d'une commission de logement de district, a communiqué avec l'ombudsman, jugeant déraisonnable le paiement de 590 \$ que lui demandait la commission pour avoir omis de donner un préavis de 60 jours avant de quitter son appartement. Elle savait que son préavis de 30 jours ne respectait pas les clauses de son bail, mais elle considérait qu'il se justifiait par l'état lamentable dans lequel elle avait trouvé l'appartement lorsqu'elle y avait emménagé. Elle a également affirmé qu'un employé de la commission lui avait laissé entendre qu'elle ne serait pas pénalisée pour un bref délai de préavis.

Le bureau de l'ombudsman a communiqué avec la commission de logement en question, et fut avisé que l'appartement de la plaignante n'avait pu être loué avant le 1er mars 1997, soit un mois après le départ de la plaignante. Après avoir étudié la possibilité d'un règlement négocié, le Gestionnaire du logement accepta de soumettre la question à son conseil d'administration. On nous a subséquemment informés que le conseil avait consenti à diminuer l'amende de moitié, soit à 295 \$. Cette somme correspondait au mois de loyer que la commission de logement n'avait pu percevoir en février. La plaignante a accepté l'exigence que ce montant soit versé dans les douze mois suivants, et la question fut réglée.

Élève admissible à une subvention

Monsieur M s'est plaint que le ministère de l'Éducation et de la Formation avait fait preuve d'injustice en lui refusant le financement qu'il avait demandé afin de permettre à sa fille de suivre des cours avancés enrichis de 10^e année à Thunder Bay. En vertu d'un programme de subventions pour les élèves des régions éloignées, le ministère fournit une assistance financière aux élèves qui doivent quitter leurs communautés pour faire leurs études secondaires. Bien que la commission scolaire locale ait adressé une lettre au ministère lui confirmant que son école secondaire n'offrait pas de programme de niveau avancé, les services locaux du ministère ont rejeté la demande de Monsieur M.

Celui-ci a donc dû payer de sa poche les dépenses entraînées par les études de sa fille à Thunder Bay, et il a demandé à l'ombudsman de faire enquête. Après avoir reçu le préavis d'enquête de l'ombudsman, les responsables du bureau de Toronto ont examiné le cas de Monsieur M et constaté que sa fille avait effectivement droit à une subvention pour suivre des cours avancés de 10^e année à Thunder Bay, puisque de tels cours n'étaient pas offerts dans sa communauté. À la satisfaction de Monsieur B, le ministère a donc offert de lui rembourser ses dépenses, conformément à la politique ministérielle en vigueur.

Permission funéraire accordée

Monsieur D a fait appel à l'ombudsman en faveur de son fils, qui purgeait une peine de 90 jours dans un centre de détention provincial pour une violation du droit de propriété. Il était particulièrement contrarié par le fait que l'établissement ne permettait pas à son fils d'assister aux funérailles de son frère, décédé subitement. Les funérailles devaient avoir lieu le jour suivant.

Lorsque le personnel de l'ombudsman communiqua avec le centre de détention, il fut avisé que le fils avait eu la permission au départ, non pas d'assister aux funérailles, mais de faire une visite au salon mortuaire avec un agent accompagnateur. La visite lui fut subséquemment refusée parce qu'il avait injurié des agents de correction en apprenant qu'il ne pouvait pas assister aux funérailles. Sa conduite lui valut également d'être placé dans une cellule d'isolement. Un certain nombre de facteurs ont motivé la décision de ne pas permettre au détenu de se rendre aux funérailles sous surveillance : une évaluation particulièrement élevée des risques encourus; les révélations d'un dénonciateur interne au sujet de la possibilité d'une combine de stupéfiants et de la probabilité que ceux-ci soient introduits dans l'établissement au retour du détenu; et la mauvaise conduite du détenu pendant son incarcération.

Notre examen a révélé que l'évaluation des risques n'était plus à jour, puisqu'elle datait déjà de deux ans. Elle ne tenait pas compte des circonstances actuelles de l'incarcération du détenu (c.-à-d. qu'il purgeait une peine de 90 jours pour une violation du droit de propriété et qu'il était à huit jours de sa libération), ni de sa conduite dans les derniers temps. En outre, bien qu'il fût important de prendre en considération les renseignements du dénonciateur au sujet de la combine de stupéfiants, certaines procédures en place (telles que la fouille à nu et l'isolement préventif de courte durée) avaient précisément pour but d'empêcher l'introduction de stupéfiants dans l'établissement. Nous avons laissé entendre que les autorités devaient revoir le dossier, ce qu'elles ont accepté de faire. À la suite de notre examen et des discussions et vérifications subséquentes, nous avons été avisés par les responsables du dossier que le détenu pourrait se rendre au salon mortuaire et aux funérailles en compagnie de deux agents de correction.

Examen des questions relatives aux concessions de piégeage

Une députée de l'Assemblée législative a communiqué avec l'ombudsman au nom de deux citoyens, Monsieur H et Monsieur R, qui ont tous deux une concession de piégeage sur les terres de la Couronne du Nord de l'Ontario. Monsieur R exploite également une zone de gestion des ours noirs, située sur les terres de la Couronne. Selon la députée, la fermeture d'un tronçon d'une voie ferrée du CN, qui permettait aux deux hommes d'accéder à leurs concessions et à la zone de chasse, a eu des répercussions défavorables sur leurs entreprises. Elle a fait remarquer que tous deux avaient acquitté leurs droits de piégeage et de chasse à l'ours, mais qu'ils ne pouvaient plus se rendre sur les terres en question. Elle a donc demandé à l'ombudsman de déterminer si le tronçon du CN est une propriété publique ou privée.

Le personnel de l'ombudsman a adressé quelques demandes de renseignements informelles au ministère des Transports (MTO) et au Secrétariat du Conseil de gestion, qui avaient tous deux informés le CN qu'ils ne s'opposaient pas à la fermeture du tronçon de voie ferrée. Ce tronçon avait autrefois pour but de desservir un établissement correctionnel provincial, qui a depuis été fermé et démoli.

Puisque les permis de chasse à l'ours et de piégeage sont émis par le ministère des Richesses naturelles (MRN), on s'est également enquis auprès de ce ministère pour savoir s'il avait été avisé du projet de fermeture du tronçon ferroviaire et s'il en avait informé les deux détenteurs de permis. Le MRN les aurait prévenus qu'il incombe aux exploitants des concessions de piégeage et des zones de chasse de se trouver une voie d'accès. Il n'a pas été possible d'établir si le ministère avait été mis au courant du projet de fermeture du tronçon ferroviaire.



À l'issue de son enquête, l'ombudsman a suggéré aux responsables du MRN qu'ils indiquent explicitement aux chasseurs et aux trappeurs que les permis ne sont pas fournis avec une garantie d'accès. S'ils devaient apprendre la fermeture d'une voie d'accès à une zone de chasse ou de piégeage, elle leur a suggéré d'aviser les intéressés avant qu'ils ne renouvellent leur permis de piégeage ou leur contrat d'exploitation d'une zone de chasse pour une autre année. Le MRN a accepté d'ajouter une mention sur ses permis et contrats d'exploitation selon laquelle il ne peut garantir l'accès aux territoires visés. Il a également accepté de demander à ses employés de prévenir les chasseurs et trappeurs concernés s'ils devaient apprendre la fermeture de chemins dans leur secteur. Pour ce qui est de la requête de la députée, l'ombudsman a conclu qu'elle n'avait pas l'autorité de se prononcer sur le statut, public ou privé, du tronçon ferroviaire en question. Cette question ne peut être réglée que par les tribunaux.

Exemption de délai pour permis de conduire

Monsieur D conduit depuis 37 ans et il a un dossier de conduite impeccable. Il a communiqué avec l'ombudsman, jugeant déraisonnable que le ministère des Transports (MTO) le traite comme un conducteur débutant.

Monsieur D et son épouse ont détenu un permis de conduire de l'Ontario de 1977 à 1993, avant de s'établir sur l'île anglo-normande de Sercq, où la conduite automobile est interdite pour des raisons écologiques. Ne pouvant utiliser un véhicule, ils n'ont donc jamais obtenu un permis de conduire britannique. À leur retour en Ontario en 1997 – soit quatre ans après l'expiration de leur permis – ils se sont rendus au Centre d'examen de conduite du bureau local du MTO, où on les informa qu'ils avaient le même statut que des conducteurs débutants, car plus de trois années s'étaient écoulées depuis l'expiration de leur dernier permis de conduire. Cela signifiait qu'ils

devaient patienter deux ans avant d'obtenir à nouveau un permis régulier.

Le personnel de l'ombudsman a examiné les dispositions législatives pertinentes et constaté que Monsieur D et son épouse avaient droit à une exemption. Puisque plus de trois années s'étaient écoulées depuis leur dernier permis, ils devaient d'abord réussir un examen écrit et un test de vision, après quoi ils pouvaient faire leur examen sur route immédiatement, sans devoir attendre le délai de deux ans. Le personnel de l'ombudsman a confirmé cette exemption auprès du directeur du centre d'examen où le couple avait été induit en erreur. Le directeur s'est empressé de communiquer avec eux et tous les arrangements pour les tests furent conclus.

Appui d'une ordonnance d'enlèvement de déchets

Madame M est propriétaire d'un terrain dans le Nord de l'Ontario. Pour en combler une section plus basse, son conjoint a utilisé des matières-déchets, composées essentiellement de débris de démolition. Après avoir reçu une plainte du public, le ministère de l'Environnement a mené une enquête, à l'issue de laquelle il demanda à Madame M d'enlever les matières ayant servi au remblai. Cela donna lieu à une série de lettres et de rencontres entre le personnel du ministère et Madame M. En fin de compte, une ordonnance fut émise, exigeant entre autres que Madame M et son conjoint retirent toutes les matières-déchets de leur propriété.

Monsieur et Madame M en appelèrent de cette ordonnance à la Commission d'appel de l'environnement. Mais après une audience, celle-ci également leur ordonna de retirer toutes les matières de remblai en les enjoignant de s'assurer les services d'un consultant qualifié pour remettre au ministère un avis de confirmation de l'enlèvement, avec preuve à l'appui.

Madame M a donc engagé un consultant qui examina les lieux avant, pendant et après



l'enlèvement des matières de remblai. Après le dépôt de son rapport, le ministère demanda au consultant des renseignements supplémentaires, puisque le rapport n'indiquait pas clairement si toutes les matières avaient bel et bien été enlevées. Un deuxième rapport fut donc soumis au ministère, qui n'en fut pas plus satisfait, ayant l'impression que la confirmation de l'enlèvement des matières-déchets se fondait bien plus sur les renseignements que le couple avait transmis au conseiller que sur une preuve indépendante.

Madame M a alors fait appel à l'ombudsman, jugeant déraisonnable que le ministère exige un autre rapport du consultant. Elle estimait que son conjoint ainsi qu'elle-même avaient été traités injustement par le ministère.

À l'issue de son enquête, l'ombudsman a conclu que la plainte n'était pas fondée. Madame M l'avait informée qu'elle ne pouvait payer que trois visites du consultant. Le ministère a déclaré que trois visites auraient été suffisantes si, lors d'une seule inspection, le consultant avait examiné les contours de l'excavation pour confirmer que celle-ci formait une ligne nette jusqu'au matériau de remblai stérile. Bien que l'ombudsman fût sensible au fardeau financier que la situation avait pu imposer à Madame M, elle n'a pas jugé déraisonnables les exigences du ministère. Elle a fait remarquer que c'est Madame M qui a ordonné au consultant de ne pas faire d'analyse du sol et de ne pas prélever d'échantillon pendant les opérations de nettoyage. Selon l'ombudsman, le ministère ne s'était pas montré déraisonnable en jugeant qu'il n'avait pas reçu une preuve indépendante suffisante pour confirmer l'enlèvement complet des matières-déchets. De même, elle n'a pu conclure à l'injustice du ministère envers Madame M et son conjoint.

Pratique transposée en politique

Monsieur C a démissionné de son poste d'agent au sein de la Police provinciale de l'Ontario après huit mois de service et, quelque temps plus tard, il s'est plaint à l'ombudsman que son départ était directement lié au conflit de personnalité qu'il avait avec son agent formateur. Peu avant sa démission, il avait demandé une réaffectation, qui lui a été refusée. Monsieur C croyait également que la Police fournissait de mauvaises références à son sujet à des employeurs potentiels. En examinant le dossier de probation de Monsieur C, l'ombudsman a découvert qu'on lui avait demandé de démissionner étant donné son apparente incapacité à s'adapter aux rigueurs de la vie policière. Les rapports révélaient des problèmes plus nombreux que la seule possibilité d'un conflit de personnalité entre Monsieur C et son agent formateur.

Au cours d'entretiens avec des responsables du corps policier, l'ombudsman a appris qu'ils ont pour principe d'essayer de répondre à toutes les demandes de réaffectation entre agent formateur et agent à l'essai. Elle a suggéré que des directives soient écrites pour refléter cette pratique et prévenir des griefs comme ceux de Monsieur C. En ce qui concerne la question des références, les responsables ont indiqué que leur façon de procéder était conforme à la Loi sur l'accès à l'information et qu'ils feraient circuler un rappel à ce sujet à tous les employés de la Police provinciale. L'ombudsman a accepté cette proposition en suggérant que cette pratique fasse également l'objet de directives écrites. La Police provinciale lui fit parvenir subséquemment un exemplaire de ses directives en matière de références et de réaffectation.

Justification à l'appui des décisions

Madame A, une agricultrice à la retraite, s'était vu accorder une disjonction de propriété par la Commission de l'escarpement du Niagara (CEN), afin de construire une maison de retraite. La décision fut toutefois annulée après que des voisins eurent interjeté appel auprès du ministère de l'Environnement en raison du fait que cette décision allait à l'encontre de la politique relative aux nouveaux lots. Trois ans plus tard, Madame A soumit à la Commission une nouvelle demande de permis d'aménagement, qui fut également rejetée. Madame A décida donc d'en appeler de cette décision ainsi que de la procédure du Comité des autorisations de planification, ce qui entraîna la convocation d'une commission paritaire chargée d'examiner le dossier.

La commission paritaire jugea que l'objet de l'appel n'était pas suffisamment différent de l'audition précédente, et l'appel fut rejeté. Madame A s'est plainte à l'ombudsman que le personnel de planification de la CEN n'avait pas traité sa demande de façon compétente et qu'il devait donc lui rembourser ses dépenses. Elle a aussi déclaré que le refus de la commission paritaire d'entendre son appel était déraisonnable. À l'issue de son enquête, l'ombudsman a jugé que la plainte n'était pas fondée. Elle a toutefois indiqué que la CEN aurait dû inclure des éléments de justification dans son avis de décision, et qu'il aurait été souhaitable que la commission paritaire justifie sa décision relative à l'appel. Les deux organismes se sont engagés à suivre cette suggestion à l'avenir.

Une mention de blâme sert de message

Plusieurs détenus d'une prison provinciale se sont plaints à l'ombudsman des agissements du chef intérimaire des opérations, lui reprochant d'intimider les détenus, de les traiter de façon

injuste et de leur adresser des paroles offensantes. Le personnel de l'ombudsman a donc interrogé quelques-uns des plaignants et examiné les dossiers, enregistrements et autres documents pertinents dans le but de vérifier si de tels incidents s'étaient effectivement produits.

À la lumière des éléments de preuve préliminaires, le surintendant de l'établissement a accepté de mener une enquête interne, au cours de laquelle le chef en question fut réaffecté. À l'issue de l'enquête, une mention de blâme pour manquement aux devoirs de la profession fut versée au dossier de l'employé. Le surintendant a indiqué que cela permettrait d'assurer aux détenus que leurs griefs avaient été examinés et de rappeler aux membres du personnel qu'ils étaient tenus de faire preuve d'un traitement juste et équitable à l'endroit des détenus en tout temps.

Clarification des conditions de rabattement

Six propriétaires de chalets en bordure d'un lac situé non loin du Nord de l'Ontario ont communiqué avec l'ombudsman après que le ministère des Richesses naturelles (MRN) eut avancé de cinq semaines les opérations d'abaissement automnal du niveau d'eau. Selon les plaignants, il était déraisonnable que le MRN procède comme si le lac contenait encore des réserves importantes de truites nordiques, alors que celles-ci avaient diminué considérablement depuis les années 50 et que le lac était maintenant réputé pour la pêche à la perche. Les plaignants craignaient qu'un niveau d'eau plus bas, au début de l'automne, ne rende plus périlleuses les traversées entre la marina et leurs chalets. Ils étaient également d'avis que le MRN devait évaluer l'efficacité de son programme de protection de la truite des lacs et que celui-ci devait être modifié de façon à retarder les opérations de rabattement, de réduire le prélèvement d'eau ou d'interdire la pêche hivernale.

L'enquête de l'ombudsman a fait ressortir les faits suivants. Lorsqu'un lac est soumis à un

régime spécial pour la protection de la truite – une espèce particulièrement vulnérable qui sert d'« indicateur » –, d'autres espèces plus résistantes, comme la perche, se multiplient d'autant plus rapidement. Par ailleurs, le MRN avait envoyé un avis à tous les résidents du secteur avant le premier rabattement anticipé en leur recommandant de redoubler de vigilance pendant leurs traversées. La quantité d'eau à prélever restait la même, soit un prélèvement suffisant pour prévenir des crues excessives au printemps. Puisque la truite fraie au milieu d'octobre dans des eaux peu profondes, le fait d'avoir effectué le rabattement d'octobre à novembre a entraîné la destruction d'une quantité d'oeufs qui furent exposés à l'air ou emprisonnés dans la glace. Deux études avaient déjà été réalisées par le MRN, qui avait l'intention



d'amorcer un vaste programme d'évaluation et de surveillance aussitôt que les fonds le permettraient. À la suite d'une importante consultation publique, il avait adopté de nouvelles mesures visant à restreindre la quantité de prises. Enfin, selon de récentes conclusions scientifiques, le lac était suffisant grand pour permettre la pêche hivernale, dans la mesure où des quotas de pêche étaient imposés.

À partir de ces constatations, l'ombudsman n'a pu conclure que la décision ou les actions du ministère étaient déraisonnables. Cependant, elle a suggéré que le MRN demande aux autorités de la Garde côtière canadienne d'inspecter le lac après le prochain rabattement automnal afin de repérer les problèmes possibles d'accès, de navigation ou de sécurité sur le lac et en bordure de la marina et, le cas échéant, de recommander les mesures que le ministère ou toute autre partie devrait prendre pour y remédier. Cette suggestion a été bien accueillie par le ministère, qui s'est engagé à communiquer les résultats de l'inspection de la Garde côtière à chacun des plaignants ainsi qu'à tous les propriétaires de chalets, par le biais du bulletin annuel de leur association. Il a également promis de tenir l'ombudsman au courant.

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 recours. 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.

Double facturation éliminée

Monsieur B a communiqué avec l'un de nos bureaux régionaux, se trouvant coincé entre les exigences respectives du ministère des Richesses naturelles et de la Direction de l'évaluation du ministère des Finances. Monsieur B possède un lotissement pour chalet, sur lequel il ne peut faire bâtir un garage en raison des dimensions et de la roccosité du site. Il a donc obtenu du ministère des Richesses naturelles un permis d'utilisation des terres de la Couronne adjacentes à son terrain pour pouvoir y installer un garage.

La Direction de l'évaluation du ministère des Finances a décidé d'imposer cette parcelle de terrain séparément du lotissement, puisque le permis ne portait que le nom de Monsieur B, tandis que le lotissement était inscrit au nom de Monsieur B et de son épouse. Le ministère des Richesses naturelles avait en effet refusé d'inscrire le nom de madame, alléguant la politique ministérielle. La conséquence de cette double imposition, c'est que Monsieur B devait payer deux fois les frais de la Régie des routes locales. Après quelques demandes de renseignements informelles, un représentant de l'ombudsman a appris que le ministère des Richesses naturelles avait accepté d'ajouter le nom de Madame B au permis, permettant ainsi à la Direction de l'évaluation de combiner les deux parcelles de terrain aux fins de l'impôt et d'éliminer la double facturation des frais de la Régie des routes locales.

Rectification d'une erreur de système

Monsieur H, un bénéficiaire de prestations familiales pour personnes âgées, a déposé une plainte auprès de l'ombudsman selon laquelle un agent du Programme de maintien du revenu l'aurait informé qu'il n'avait pas droit à une assistance supplémentaire pour couvrir les soins dentaires dont il avait besoin.

Le personnel de l'ombudsman a communiqué avec les responsables du ministère des Services sociaux et communautaires qui, à l'examen du dossier, ont pu constater que Monsieur H était en fait inscrit comme personne âgée et non comme personne inapte au travail à titre permanent. Le responsable a confirmé que le dossier médical se trouvait bel et bien au dossier et qu'au moment de la demande de subvention, un faux code avait été inscrit par mégarde dans le système. Dans les quelques jours suivants, le code fut corrigé, et Monsieur H reçut un appel du ministère l'informant qu'il pouvait venir chercher sa carte de soins dentaires.

Assurance-santé rétablie

Monsieur Y a téléphoné à l'un des bureaux régionaux de l'ombudsman pour dénoncer le fait que les services locaux de la Protection-santé s'étaient montrés injustes en lui imposant un délai de trois mois avant qu'il puisse bénéficier de l'assurance-santé. Monsieur Y avait quitté le Canada définitivement, mais à la suite d'un changement de programme, il était de retour en Ontario après six mois seulement. Selon lui, les services de la Protection-santé s'étaient montrés déraisonnables, d'autant plus qu'il avait pris la peine de les aviser à son départ.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le personnel de la Protection-santé, qui s'est enquis des dates exactes de départ et de retour de Monsieur Y. Lorsqu'il fut démontré que ce dernier avait été absent pendant moins de 182 jours, la Protection-santé a offert de rétablir son

assurance sans le délai prévu, à la condition qu'il puisse présenter une preuve de ses dates de voyage. Monsieur Y s'est rendu au bureau de la Protection-santé avec ses cartes d'identité et son billet d'avion, et on lui a accordé le droit à l'assurance-santé sans aucun délai.

Communications téléphoniques interrompues

Madame P, dont la langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français, a communiqué avec l'un des bureaux régionaux de l'ombudsman après avoir vainement essayé de joindre la Commission ontarienne des droits de la personne par téléphone. Chaque fois qu'elle avait tenté de parler à l'un des employés de la Commission, la communication s'était interrompue. Madame P était particulièrement contrariée de ne pas pouvoir transmettre sa plainte directement à un agent des droits de la personne.

Un représentant de l'ombudsman a composé le numéro d'appel de la Commission réservé aux renseignements généraux et a pu confirmer que toute tentative de joindre un agent des droits de la personne se soldait par une interruption de communication. Toutefois, il était possible de garder le contact en choisissant une autre des options offertes. Le représentant de l'ombudsman a donc rappelé Madame P pour lui expliquer comment elle pouvait réussir à joindre la Commission. Parallèlement, celle-ci a été informée de la défectuosité de son système téléphonique, et des mesures ont été prises pour y remédier aussitôt.

Allègement de contraintes financières

Madame R s'est adressée à l'un de nos bureaux régionaux pour porter plainte contre le délai de traitement par Trillium de sa demande de prestations pharmaceutiques. Au



cours d'un entretien avec le personnel de l'ombudsman, d'autres préoccupations ont également été formulées. Madame R souffrait d'un cancer déjà très avancé, et sa maladie occasionnait des difficultés économiques pour toute sa famille tout en diminuant sa capacité d'y remédier.

En plus de l'aider à obtenir des prestations pharmaceutiques de Trillium, dont certaines lui avaient au départ été refusées, le personnel de l'ombudsman a conseillé à Madame R de déposer une demande de prestations d'invalidité auprès du ministère des Services sociaux et communautaires, et de solliciter l'appui du bureau de son député provincial pour obtenir une exonération de taxes municipales. Grâce au succès de ces démarches, les contraintes financières de Madame R et de sa famille ont pu être allégées plusieurs mois avant son décès.

Prestations d'invalidité accordées

L'un de nos bureaux régionaux a reçu la visite de Madame S, venue y exprimer certaines préoccupations quant aux prestations d'invalidité administrées par le ministère des Services sociaux et communautaires. Madame S a une déficience de l'ouïe et de la parole, et a dû communiquer avec le représentant local de l'ombudsman par écrit.

Madame S avait quitté Ottawa plusieurs mois auparavant pour venir s'occuper de sa mère, gravement malade. Son dossier d'indemnité n'étant pas encore parvenu au bureau local du MSSC, elle ne recevait que les prestations d'aide sociale générale plutôt que l'indemnité d'invalidité. À la suite d'une demande de renseignements informelle de la part d'un représentant de l'ombudsman, le personnel du MSSC a rapidement obtenu du bureau d'Ottawa toute la documentation pertinente, confirmant l'invalidité de Madame S et autorisant le versement de prestations d'invalidité pour toute la période écoulée depuis son arrivée dans la localité, neuf mois plus tôt.

Permis de conduire suspendu par erreur

Selon Monsieur P, la suspension de permis figurant sur son dossier de conduite n'était pas raisonnable puisqu'il n'avait jamais omis de faire ses paiements au Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (le Fonds). Mais en apprenant qu'il fallait huit semaines aux responsables du Fonds pour faire corriger cette erreur, Monsieur P a décidé de communiquer avec l'un des bureaux régionaux de l'ombudsman. Il ne pouvait patienter aussi longtemps parce qu'il était sur le point de conclure une offre d'emploi exigeant immédiatement un dossier de conduite sans aucune infraction.

Un représentant de l'ombudsman a appelé les responsables du Fonds et obtenu l'assurance que la demande de retrait de la suspension serait signée le lendemain par le directeur. Les responsables ont proposé de communiquer avec l'employeur potentiel pour l'informer de ce fait et de télécopier à Monsieur P un exemplaire de son dossier de conduite afin qu'il puisse prouver la validité de son permis de conduire.

Assurance-santé confirmée

En août 1997, l'ombudsman a reçu la visite d'un homme âgé de 60 ans qui cherchait à obtenir des renseignements concernant le maintien de son admissibilité au régime de Protection-santé. Ce monsieur avait le statut d'immigrant admis depuis 20 ans, pendant lesquels sa résidence permanente se trouvait en Ontario. Les services de la Protection-santé lui avaient récemment demandé une preuve de son droit d'établissement ainsi que son dernier relevé d'emploi, qu'il a aussitôt soumis. Il a précisé que son épouse était canadienne, mais qu'en raison de son travail, elle demeurait aux États-Unis, où ils ont une résidence et où il jouit également de la citoyenneté. Ce monsieur s'inquiétait à l'idée de perdre son admissibilité à la Protection-santé, puisqu'il souffrait de

cancer et était sur le point de commencer une série d'interventions. On lui a conseillé de revenir au bureau de l'ombudsman dans le cas où il serait effectivement radié de l'assurance-santé et ne pourrait s'entendre avec les responsables du régime.

À la fin de novembre, le monsieur est revenu à notre bureau nous annoncer que son assurance-santé avait bel et bien été annulée. Sa première opération devait avoir lieu sous peu, et il avait déjà accumulé des frais médicaux considérables pour les examens pré-opératoires requis. Le fardeau financier et l'incertitude qui en résultait avaient décuplé ses appréhensions. Le personnel de l'ombudsman a aussitôt obtenu la confirmation de son statut de résident et de sa situation professionnelle en Ontario, et celle-ci a été transmise au bureau de la Protection-santé de la localité du plaignant, avec un bilan de son état de santé. Après avoir pris connaissance de ces renseignements, les responsables de la Protection-santé ont aussitôt rétabli l'assurance-santé du plaignant et fait le nécessaire pour rembourser les dépenses médicales qu'il avait déjà engagées.

Approbation d'un permis pour camions

Madame F a déposé une plainte auprès de l'ombudsman contre le ministère des Transports de l'Ontario. Celui-ci lui avait donné l'autorisation de faire l'examen pour l'obtention d'un permis de conduite de camions de classe A. Elle s'est donc procurée un exemplaire du guide que le MTO publie à l'intention des camionneurs et a réussi l'examen écrit. Avant son examen sur route, elle a emprunté plusieurs milliers de dollars pour suivre un cours de camionnage lui permettant de devenir un chauffeur prudent et compétent. Madame F a précisé qu'elle venait de mettre fin à une relation de violence et qu'elle essayait de repartir à neuf. Lorsqu'elle s'est présentée au bureau local du MTO à l'heure du rendez-vous, on ne lui a pas permis de faire l'examen, mais

on lui a plutôt demandé de se rendre au bureau de secteur.

Apparemment, le MTO n'avait pas appliqué la méthode d'immatriculation par étapes progressives de façon uniforme. Selon cette méthode, les titulaires de permis spéciaux doivent tout d'abord détenir un permis de classe G pendant trois ans. Cette exigence n'avait pas été respectée par certains bureaux du MTO, et les imprimés du ministère n'en faisaient aucune mention. Des permis spécialisés avaient été octroyés sans que les titulaires aient les trois années d'expérience prévues, mais le ministère venait d'émettre un éclaircissement pour assurer une démarche uniforme. Selon Madame F, la situation lui était quelque peu éprouvante. D'abord, on lui avait permis de faire l'examen écrit, qu'elle a bien réussi. Le ministère a ensuite accepté ses frais d'inscription à l'examen sur route. Elle a emprunté de l'argent pour pouvoir suivre le cours pratique. Et voilà qu'elle ne pouvait plus accepter l'emploi qui lui avait été confirmé, puisque celui-ci exigeait qu'elle réussisse l'examen sur route. Elle s'était endettée de plusieurs milliers de dollars et elle ne pouvait plus compter sur aucune source de revenus.

Le bureau de l'ombudsman s'est enquis de façon informelle auprès de l'administration centrale et des services locaux du MTO, et la question s'est finalement retrouvée à la Direction des politiques spéciales du ministère. Il fut décidé de soumettre l'immatriculation par étapes progressives à un examen provincial dans le but d'étudier les modifications à apporter à la réglementation. Entre-temps, Madame F a déposé une plainte au bureau du sous-ministre, exigeant qu'on lui permette de faire l'examen sur route, ou qu'on lui rembourse les dépenses engagées et le salaire perdu en raison de l'incapacité du MTO à traiter convenablement sa demande de permis de classe A. N'ayant obtenu aucune réponse du ministère, Madame F a demandé au personnel de l'ombudsman de vérifier que sa lettre avait bien été reçue. Lorsque celui-ci obtint l'assurance que la réponse était imminente, le dossier fut classé. Madame F rappella quelque temps plus tard

pour nous informer que le MTO avait consenti à ce qu'elle fasse l'examen sur route, une décision qu'elle attribuait à l'intervention de l'ombudsman et à la crainte qu'une enquête ne soit menée si la question n'était pas résolue.

Rebranchement au réseau d'électricité

Un membre des Premières nations demeurant dans une réserve du Nord de l'Ontario, Monsieur H a eu maille à partir avec Ontario Hydro. La société a refusé de raccorder sa demeure au réseau électrique, sous prétexte que la résidente précédente – la mère de Monsieur H – n'avait pas acquitté une facture de 3 000 \$. Bien que la dame ait quitté la réserve quinze mois auparavant, Ontario Hydro la croyait toujours auprès de son fils et donc refusait de rebrancher le service. Pour Monsieur H, la société faisait preuve d'injustice puisqu'il

n'avait aucun arriéré de paiement et était prêt à verser le dépôt de garantie prévu. Selon lui, Ontario Hydro n'était pas raisonnable de le pénaliser pour la dette de sa mère.

Après que la plainte eut été déposée dans un de nos bureaux régionaux, le dossier fut confié à l'un des enquêteurs de l'ombudsman. La société informa ce dernier qu'elle était disposée à rétablir l'électricité si Monsieur H pouvait lui fournir la preuve que sa mère ne demeurait plus avec lui et qu'elle ne profiterait donc pas du service. L'enquêteur et le représentant régional de l'ombudsman ont collaboré de manière à aider Monsieur H et sa mère à préparer la documentation nécessaire. Monsieur H a remis celle-ci à Ontario Hydro et, quelques jours plus tard, le service était rétabli à sa résidence.



Lettres de remerciements

« Je vous envoie ces quelques mots pour vous dire merci! Si ce n'avait été de votre aide, mon cas serait probablement toujours «en instance» aux services d'aide à la famille. Il est réconfortant de savoir qu'il y a quelqu'un à qui on peut toujours s'adresser lorsque le gouvernement se fait peu coopératif. Encore une fois, merci! »

« J'accuse réception de votre lettre datée du 30 octobre 1997. Je ne saurais assez vous décrire la surprise que j'ai eue, en rentrant chez moi l'autre soir, lorsque j'ai trouvé votre enveloppe et son contenu sur ma table de cuisine. Je vous en félicite, car d'ordinaire pareilles réponses sont rarement livrées dans un délai aussi rapide. Un tel empressement fait grand plaisir et bonne impression. »

« La présente a pour objet de vous informer que nous avons bien reçu votre réponse à nos préoccupations. Bien que le résultat n'ait pas répondu pas à notre attente, nous désirons vous communiquer notre reconnaissance pour les efforts que votre personnel et vous-même avez déployés. Nous sommes conscients du nombre et de la complexité des tâches qu'effectuent vos employés. Notre plainte a été traitée avec une diligence et une attention des plus professionnelles, et notre organisme tient à vous en remercier sincèrement. Nous vous adressons, à vous-même ainsi qu'à votre personnel, nos meilleurs vœux de santé et de réussite. »

« Permettez-moi de vous remercier de votre aide. Sans elle, je serais probablement toujours au point où je me trouvais lorsque votre personnel et vous-même avez entrepris l'étude de mon cas. Non seulement vous avez raffermi ma confiance dans le système et dans votre organisme en particulier, mais vous avez prouvé à de nombreux sceptiques qu'il est possible d'affronter et de l'emporter sur «l'Hôtel de ville», aussi surprenant que cela puisse paraître. »

« J'aimerais présenter mes remerciements à Ombudsman Ontario pour l'aide exceptionnelle que j'ai reçue. Le calme démontré (par l'employé X) face à mes difficultés et son assurance qu'il remédierait à la situation ont suffi à me redonner le moral. Au bout de 24 heures,

j'ai reçu un appel de sa part me disant que le problème avait été corrigé. Sans son aide, j'aurais probablement attendu des mois avant qu'on ne remédie à cette erreur pourtant évidente. »

« Il est bon de savoir qu'il existe un organisme provincial comme Ombudsman Ontario auquel on peut s'adresser dans des cas pareils au mien. Mille fois merci pour votre temps, votre patience et votre persévérance, et surtout pour avoir été à l'écoute de mes difficultés familiales. »

« Je désire féliciter de leur efficacité votre personnel et (l'employé X) en particulier. À partir du 16 avril 1997, je devais appeler chaque semaine pour me renseigner au sujet de mon chèque, et chaque fois on me répondait qu'on s'en occupait. Au début de juin 1997, suivant le conseil de mon fils, j'ai communiqué avec votre bureau, qui s'est chargé de m'expliquer toute la situation. La semaine suivante, je recevais mon chèque. Merci beaucoup. »

« Avant que le bureau de l'ombudsman ne s'occupe de l'affaire, les gens concernés avaient fait preuve d'une responsabilité moindre et d'un manque apparent de coordination. Je dois dire que cette expérience nous a inspiré beaucoup de respect pour votre organisme et pour (l'employé X) en particulier. Nous avons l'impression que notre cas a été étudié à fond et fait l'objet d'une enquête objective. Ayant maintenant une meilleure compréhension de la question, nous ne sommes nullement déçus. Nous voulions simplement des réponses à certaines questions, quelques justifications et l'occasion d'exprimer notre point de vue. Nous avons obtenu ce que nous recherchions. »

« Je vous écris cette lettre pour vous informer de l'excellent travail accompli par l'une de vos employés. J'avais l'intention de vous l'envoyer un peu plus tôt et je vous prie de bien vouloir excuser mon retard. J'éprouve beaucoup de reconnaissance pour tout ce que votre personnel et vous-même avez fait pour moi, et je désire remercier particulièrement (l'employée X) pour l'attention toute personnelle qu'elle a accordée à mon cas. »



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.

Personnel d'Ombudsman Ontario - mars 1998

Ombudsman

Roberta Jamieson

Adjointe exécutive :

Laurie Hall

Directrice générale :

Fiona Crean

Adjointe administrative :

Rachel Olaso-Pezeshkian

Secrétaire administrative :

Dora Gimenez-Dixon

Équipe chargée du règlement des plaintes

Chef :

Alison Irons

Chefs d'équipe :

Tim Arkell

Eva Kalisz

Secrétaire administrative :

Zalina Deodat

Préposés à l'accès aux clients :

Michelle Amaral

Marc Despatie

Paulette Gauthier-Roy

Marie-Claire Muamba

Représentants de l'Ombudsman :

Calvin Blackwood

Robin Bosworth

Sharon Layton

Mike Sauer

Jo-Ann Terrence

Pamela Young

Enquêteurs :

Christine Angus-Jones

Mary Jane Fenton

Jim Nicholas

Chef :

Lise Corbeil

Chef d'équipe :

Mary Elizabeth Nugent

Secrétaire administrative :

Annick Laflèche

Représentants de l'Ombudsman :

Kwame Addo

Danielle Barbeau-Rodrigue

Kim Barclay

Julie Bertrand

Jean Dennie

Lira Hugh

Lourine Lucas

Enquêteuses :

Gerry Carlino

Kathy Penfold

Elizabeth Weston

Barbara Worthington

Chef :

Nora Farrell

Chefs d'équipe :

Sue Haslam

Tom Irvine

Secrétaires administratives :

Betty Baker

Lourdes Legardo

Représentants de l'Ombudsman :

Mary Carl

Rosie Dear

Millicent Dixon

Hannalie Ethier

Jack Fera

Micheline Gagné

Pauline Gignac

Esla Hutchinson

George LaRosa

Joe Semenciw

Enquêteuses :

Anita Glasier

Barbara Hirst

Barbara Kiesecker

Matilda Presner

Cathy Rea

Elizabeth Viric

Finances, Administration, Systèmes d'information

Chef :

John Allan

Adjointe administrative :

Janet Rose

Analyste-comptable :

Judith Lee

Représentant du Service à la clientèle :

Wolfgang Schulz

Analyste des plaintes (dossiers clos) :

Joyce Coolman

Technicienne aux données :

Suzanne Bernier

Analystes-programmeurs :

Kwasi Frimpong

Dianne King

Analyste des dossiers :

Jackie Correia

Opératrices de traitement de texte :

Maureen Bourns

Jackie Holmes

Politiques, Affaires juridiques, Recherche et Communications

Coordonnateur des communications :

Gene Long

Secrétaire administratif :

Dean Morra

Conseillères juridiques :

Laura Pettigrew

Wendy Ray

Analyste-enquêteuse :

Lorraine Boucher

Conseiller en politiques :

Michael Orr

Adjointe de recherche :

Sherrie Nicholson

Ressources humaines

Coordonnatrice des ressources humaines :

Joyce Leonard

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.

Bureaux de district Ombudsman Ontario

- | | |
|---|--|
| 1 Bureau de London
920, chemin Commissioners Est
London (Ontario) N5Z 3J1 | 4 Bureau de Sudbury
66, rue Elm, Bureau 108
Sudbury (Ontario) P3C 1R8 |
| 2 Bureau d'Ottawa
227, rue Rideau
Ottawa (Ontario) K1N 5X8 | 5 Bureau de Thunder Bay
125, rue Cumberland Nord
Thunder Bay (Ontario) P7A 4M4 |
| 3 Bureau de Sault-Ste-Marie
111, chemin Great Northern, Unité 2
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9 | 6 Bureau de Toronto
125 Queen's Park
Toronto, Ontario M5S 2C7 |

Numéros de téléphone

1-800-263-1830 – English
1-800-387-2620 – Français
**1-800-586-3510 – Télécscripteur pour
malentendants**

Site Web : www.ombudsman.on.ca

Le présent Rapport Annuel est disponible en anglais et en formats alternatifs, sur demande. Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre division des communications au **416-586-3353**.



