

REMARQUE : SOUS EMBARGO jusqu'à 14 h, 2 novembre 2016

## **Mot d'ouverture de l'Ombudsman – Paul Dubé** **Rapport annuel 2015-2016**

Bon après-midi, et merci à vous toutes et à vous tous d'être ici avec nous, en personne ou en ligne. C'est un honneur pour moi de rendre public ce Rapport annuel aujourd'hui.

C'est le premier rapport annuel que nous publions depuis l'élargissement historique du mandat de notre Bureau. Pour la première fois, nous faisons rapport non seulement sur les centaines d'organismes du gouvernement provincial placés sous notre surveillance, mais aussi sur les 444 municipalités, les 72 conseils et autorités scolaires, et les 21 universités qui relèvent maintenant de notre mandat.

C'est aussi mon premier rapport annuel en tant qu'Ombudsman, poste que j'ai pris le 1<sup>er</sup> avril de cette année. Depuis, nous avons accompli bien des choses, et j'ai donc pensé qu'il était important que ce rapport reflète nos plus récents travaux, en plus de nos activités de la dernière année financière.

Ma priorité à titre d'Ombudsman a été de bâtir sur la solide réputation de ce Bureau en tant qu'agent de changement positif, en nouant des relations pertinentes et productives avec tous nos intervenants. Ceci s'est avéré particulièrement important, car nous avons élargi notre champ de surveillance à des secteurs où les gens ne savent pas forcément qui nous sommes et ce que nous faisons.

Pour cette raison, le rapport d'aujourd'hui est plus qu'un simple sommaire des 22 118 cas que nous avons reçus jusqu'au 31 mars – et des 10 830 qui nous sont parvenus depuis. Il explique aussi fondamentalement ce qu'est un Ombudsman, comment nous travaillons, et comment nous pouvons apporter notre aide. Il examine les sujets les plus courants de préoccupations des Ontariennes et des Ontariens, et explique nos façons d'y donner réponse – par un règlement rapide, en coulisse, ou par un travail proactif avec les organismes concernés, ou encore par une enquête officielle.

Mon espoir est que ce rapport donne réponse à quiconque s'est demandé : « Qu'est-ce que l'Ombudsman peut faire pour moi? » Ce que nous pouvons faire – et ce que nous faisons chaque jour – c'est promouvoir l'équité dans le secteur public et améliorer la gouvernance.

Par exemple, nous avons aidé un détenu qui avait été placé en isolement durant neuf mois à obtenir une aide psychiatrique et à réintégrer la population carcérale générale. Nous avons incité le Bureau des obligations familiales à prendre des mesures contre un homme qui devait plus de 300 000 \$ de pension alimentaire. Nous avons aidé une femme à obtenir du POSPH un paiement d'invalidité de 4 900 \$, auquel elle avait droit. Nous avons aidé une personne âgée à faire rétablir son permis de conduire en un jour, alors que le ministère des Transports avait égaré son dossier médical. Nous avons aussi incité des conseils scolaires à instaurer des

processus de plaintes sur les conseillers scolaires. C'est le travail que nous faisons, jour après jour.

Mais notre travail est source de valeur ajoutée pour toutes les parties prenantes, ce qui inclut une rétroaction aux organismes du secteur public sur des problèmes systémiques, grâce à nos enquêtes et à nos recommandations en vue de mesures correctives. Nous l'avons fait avec nos rapports systémiques récents sur la formation à la désescalade pour la police et sur les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Dans ces deux cas, après une certaine résistance initiale, nous avons pu persuader les ministères concernés d'accepter toutes nos 82 recommandations, et je suis convaincu que des vies seront sauvées.

Nous l'avons fait aussi par notre travail proactif avec des dirigeants du secteur public, dont le chef de la fonction publique de l'Ontario, en les alertant des problèmes émergents. Nous l'avons fait également dans notre travail de sensibilisation auprès de nos nouveaux intervenants. Et nous l'avons fait dans nos présentations recommandant d'apporter des changements de loi, dans des domaines aussi importants que la surveillance exercée sur la police et l'isolement cellulaire dans les prisons de l'Ontario.

Je suis fier de diriger un bureau réputé pour la valeur de son travail au service de millions d'Ontariennes et d'Ontariens. Je suis bien déterminé à le rendre plus efficace que jamais, alors que nous continuons d'élargir nos horizons.

Maintenant, je suis sûr que bon nombre d'entre vous ont des questions à me poser sur certains points – alors, qu'aimeriez-vous savoir?