

REMARQUE : SOUS EMBARGO jusqu'à 11 h, le 27 juin 2018

## **Mot d'ouverture – Paul Dubé** **Rapport annuel 2017-2018**

Bonjour, et merci à toutes et à tous d'être ici, ou de regarder la diffusion sur le Web.

Je suis ici aujourd'hui pour publier mon rapport annuel sur le travail fait par mon Bureau durant la dernière année financière. Ce rapport démontre les nombreuses façons dont nous, en tant que bureau de surveillance indépendant et non partisan, améliorons la gouvernance en favorisant la transparence, la responsabilisation et l'équité. Il illustre les avantages de notre travail pour les gens et les institutions de l'Ontario.

Ce rapport donne de nombreux exemples de ce qu'un bureau impartial comme le nôtre peut faire pour améliorer les services publics.

Bien sûr, je sais très bien que nous sommes à deux jours de l'assermentation du nouveau gouvernement de l'Ontario, dans le sillage de l'élection qui a eu lieu ce mois-ci. Nous sommes également à moins de quatre mois d'élections locales dans toute la province, qui verront sans doute des centaines de nouveaux membres de conseils municipaux et de conseillers scolaires élus.

Je le mentionne pour renforcer l'idée qu'en tant qu'officier de l'Assemblée législative, je suis indépendant du gouvernement et, en général, je ne participe pas directement au processus politique. Je rends compte au public de l'Ontario par l'entremise de l'Assemblée législative.

Je supervise la branche administrative du gouvernement - la bureaucratie - pour veiller à ce que les citoyens reçoivent les services et le traitement équitable auxquels ils ont droit de la part de leurs gouvernements. En bref, le Bureau de l'Ombudsman est ici, comme il l'est depuis 1975, pour veiller à une équité continue alors que les politiques des élus se traduisent par des mesures administratives, tant à Queen's Park que dans des centaines de municipalités et de conseils scolaires.

Bon nombre des questions que nous avons traitées, comme la formation à la désescalade de la police ou la prestation des services aux adultes ayant de graves déficiences intellectuelles, retiennent l'attention depuis plus de 20 ans.

Ce que nous découvrons souvent, c'est que les problèmes les plus profondément enracinés sont des problèmes dont les organismes du secteur public sont conscients, et qu'ils aimeraient souvent régler. Ils découlent généralement de règles appliquées trop rigideusement, de procédures trop lourdes ou simplement d'un service à la clientèle qui n'est pas du tout à la hauteur. Parfois, les problèmes résultent d'un manque de ressources.

Il faut souvent quelqu'un de crédible, qui jette la lumière sur la situation et qui fait des recommandations réalisables en vue de mesures correctives, pour que des changements positifs se produisent. Nous réglons des milliers de plaintes chaque mois. La plupart sont traitées rapidement, notre personnel aidant les gens à naviguer dans les méandres de l'administration et à réduire les tracasseries administratives.

Certaines mènent à des suggestions proactives et constructives pour aider les organismes du secteur public à améliorer leurs processus et à éviter de futures plaintes. Quelques-unes aboutissent à des enquêtes officielles, qui examinent en profondeur des problèmes systémiques.

En très grande majorité, les dirigeants du secteur public ont accepté nos suggestions et nos recommandations, et tous les Ontariens y ont gagné. Certaines améliorations sont en cours depuis de nombreuses années – résultant d'une surveillance efficace qui vient compléter les efforts de l'activisme des citoyens pour attirer l'attention sur les problèmes.

La formation à la désescalade pour les services de police, par exemple, a été recommandée pendant des décennies par des jurys de coroners, ainsi que par des experts et des familles de personnes tuées durant des interactions avec la police. Maintenant, près de deux ans après mon rapport intitulé *Une question de vie ou de mort*, cette formation est finalement incluse à la loi et fera partie du nouveau programme d'études du Collège de police de l'Ontario.

Nous constatons aussi des progrès dans la manière dont la province traite les détenus placés en isolement cellulaire – une question difficile qui se pose depuis longtemps, et pour laquelle nous avons enquêté et proposé des solutions l'an dernier.

Le système complexe et coûteux de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle est un autre problème avec lequel les citoyens sont aux prises depuis des années, comme l'a montré mon rapport de 2016, *Dans l'impasse*. Nous avons constaté des améliorations régulières, alors que mes recommandations continuent d'être mises en œuvre, et nous poursuivons notre travail avec les intervenants du système pour garantir que ces personnes trouvent des placements adéquats. Bien que nous ayons continué de recevoir des plaintes de certaines familles en crise, les intervenants m'ont dit qu'ils avaient vu le système s'améliorer depuis la publication de notre rapport.

La surveillance des municipalités et des conseils scolaires est une autre question qui a une longue histoire au sein de notre Bureau – en fait, elle a été soulevée par le tout premier Ombudsman. Quand notre mandat a finalement été élargi pour inclure ces secteurs, il y a deux ans, ils ont tout naturellement suscité des milliers de plaintes.

Aujourd'hui, je suis heureux d'annoncer que tous les cas, sauf quelques-uns, ont été réglés de manière informelle, et que nous avons constaté de grandes améliorations en matière de transparence et de responsabilisation au palier local. De plus en plus de municipalités ont adopté des codes de conduite, ont mis en place des commissaires à l'intégrité et des ombudsmen locaux – et bon nombre enregistrent aussi leurs réunions à huis clos. Notre Bureau encourage vivement toutes ces mesures, car il est préférable de traiter les problèmes locaux au niveau local.

Comme toujours, nous sommes prêts à agir quand les mécanismes locaux échouent ou ne peuvent pas intervenir. Nous avons inclus à ce rapport de nombreuses histoires personnelles qui illustrent la manière dont nous avons aidé des citoyens face à de multiples problèmes, allant des certificats de naissance aux prêts pour les étudiants en passant par les factures de services publics. J'encourage toutes celles et tous ceux qui nous écoutent à les lire pour savoir comment nous pouvons vous aider.

J'accepterais vos questions.