

À L'ATTENTION DES RÉDACTEURS DE NOUVELLES  
Embargo jusqu'à 11 h 30, lundi 23 juin

**Une hausse sans précédent de 37 % des plaintes et une tentative historique d'élargir le mandat de l'Ombudsman marquent une « année record » :  
Rapport annuel 2013-2014**

**TORONTO (23 juin 2014)** – En présentant son rapport sur un nombre record de dossiers et d'enquêtes systémiques en cours, l'Ombudsman de l'Ontario André Marin a préconisé aujourd'hui au gouvernement provincial de poursuivre sur sa lancée historique en vue d'ouvrir le secteur parapublic à une surveillance indépendante.

Le Rapport annuel 2013-2014 de M. Marin souligne plusieurs premières pour son Bureau : nombre record de 26 999 plaintes reçues (hausse de 37 % par rapport à l'an dernier), nombre sans précédent de vastes enquêtes en cours, et premier projet de loi gouvernemental en vue d'ouvrir la surveillance du secteur « MUSH » à l'Ombudsman (municipalités, universités, conseils scolaires, hôpitaux et foyers de soins de longue durée, sociétés d'aide à l'enfance et services de police).

« Cette année a été exceptionnelle... à la fois par le nombre considérable de plaintes du public... et par les progrès historiques accomplis en vue de la modernisation de notre mandat », a déclaré l'Ombudsman dans son rapport, précisant que ce document fourmillait « d'exemples de dossiers où nous avons contribué à humaniser le gouvernement, souvent pour des membres qui comptent parmi les plus vulnérables de notre société ».

L'enquête la plus vaste jamais entreprise par l'Ombudsman – pour laquelle notre Bureau a reçu plus de 7 900 plaintes – porte sur les problèmes de facturation et de service à la clientèle d'Hydro One. Tout en explorant les questions sous-jacentes, son personnel rencontre aussi régulièrement les sommités d'Hydro One et cherche à régler les plaintes individuelles. « Déjà, cet organisme a accepté la responsabilité des problèmes et a entrepris de remédier aux défaillances existantes de son système », a précisé M. Marin.

De même, le personnel de l'Ombudsman a aidé individuellement des familles à trouver des placements pour plusieurs adultes atteints de graves déficiences intellectuelles, tout en traitant plus de 1 100 plaintes liées à l'enquête systémique de notre Bureau sur la prestation de tels services.

Des rencontres proactives avec les dirigeants des ministères et des organismes qui comptent parmi les grandes sources endémiques de plaintes – comme le Bureau des obligations familiales (BOF – 1 157 plaintes) et les établissements correctionnels (3 839 plaintes) – ont également entraîné des améliorations, sans besoin d'enquête officielle. Ainsi, le BOF examine comment il procède pour poursuivre des parents qui doivent des pensions alimentaires en dehors de l'Ontario, car l'Ombudsman a détecté de nombreux cas de familles abandonnées à leur sort face à ce problème. Le personnel de l'Ombudsman a aussi décelé une tendance troublante de plaintes de détenus placés en isolement dans les prisons provinciales, contrairement aux exigences de la loi.

Cependant, comme l'a souligné l'Ombudsman, plusieurs réformes ont été bloquées à la dissolution de l'Assemblée législative qui a précédé l'élection du 12 juin – notamment la *Loi sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*, qui aurait élargi son mandat pour inclure les municipalités, les universités et les conseils scolaires. Ce projet de loi a marqué la toute première fois en 39 ans où le gouvernement de l'Ontario se proposait d'accorder à l'Ombudsman un droit de regard sur le secteur MUSH – secteur pour lequel l'Ontario arrive en tout dernier au Canada.

Même si ce projet de loi ne proposait pas d'étendre la surveillance de l'Ombudsman aux hôpitaux, aux foyers de soins de longue durée ou aux sociétés d'aide à l'enfance, M. Marin a déclaré qu'il était ravi d'avoir été consulté sur son ébauche et qu'il espérait voir ce projet de loi redéposé et adopté.

« Cet effort important en matière de législation... reflétait un engagement à renforcer la responsabilisation du MUSH », a-t-il écrit... « Notre Bureau est prêt à aider les milliers d'Ontariens qui se sont plaints à nous à propos des organismes du MUSH. »

Parmi les autres « travaux inachevés » pour lesquels l'Ombudsman attend des mesures d'action de la province, signalons le remplacement de la désuète *Loi sur la protection des ouvrages publics* (utilisée pour élargir les pouvoirs policiers lors du sommet du G20 à Toronto, il y a quatre ans), la réglementation de l'industrie des transports médicaux non urgents, le renforcement de la surveillance des services de police par l'Unité des enquêtes spéciales grâce à de nouvelles mesures de loi et l'amélioration de la surveillance sur les conducteurs atteints d'hypoglycémie non contrôlée.

L'Ombudsman a aussi encouragé les responsables du secteur MUSH – notamment dans les municipalités – à consulter l'explication des « principes de base de l'Ombudsman » donnée dans son rapport et à accueillir favorablement le concept de la surveillance de l'Ombudsman « comme un bon mécanisme d'équilibre et de contrôle, propice pour renforcer la confiance du public envers la gouvernance locale grâce à un processus d'enquête indépendant, impartial et crédible ».

L'Ombudsman est un officier indépendant de l'Assemblée législative. Il enquête sur les plaintes du public à propos de plus de 500 ministères, sociétés, agences, conseils, commissions et tribunaux du gouvernement provincial, ainsi que sur les plaintes concernant les réunions à huis clos des municipalités. Ce dernier thème fera l'objet d'un autre rapport annuel détaillé, qui sera publié plus tard cette année.

*Also available in English*

Pour le rapport complet, les fiches d'information, la vidéo et d'autres renseignements, voir [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

La conférence de presse de l'Ombudsman, à 11 h 30, sera diffusée en direct sur [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca) et transmise en direct sur [www.twitter.com/Ont\\_Ombudsman](https://www.twitter.com/Ont_Ombudsman) (#OOLive).

La vidéo de la conférence de presse de M. Marin sera aussi affichée sur [www.youtube.com/OntarioOmbudsman](http://www.youtube.com/OntarioOmbudsman)

M. Marin animera un tchat en direct à 14 h sur [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

Pour plus de renseignements, communiquez avec :

Linda Williamson, Directrice des communications, 416-586-3426, [lwilliamson@ombudsman.on.ca](mailto:lwilliamson@ombudsman.on.ca)

Ashley Bursey, Chef adjointe des communications, 416-586-3521, [abursey@ombudsman.on.ca](mailto:abursey@ombudsman.on.ca)

Laura Nadeau, Agente de communications, 416-586-3402, [lnadeau@ombudsman.on.ca](mailto:lnadeau@ombudsman.on.ca)