



ONTARIO'S WATCHDOG
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Rapport annuel 2013-2014 **Mot d'ouverture de l'Ombudsman** *André Marin*

Merci à toutes celles et à tous ceux qui sont parmi nous ici aujourd'hui au Studio des médias et via la diffusion en direct sur le Web. C'est une période inhabituellement passionnante ici à l'Assemblée législative. La plupart des années, quand nous nous rencontrons ici en juin, c'est avec l'impression que l'année scolaire prend fin – et l'occasion invite à regarder en arrière pour faire le point sur les leçons et les accomplissements passés. Mais cette année, alors qu'une nouvelle session législative va commencer la semaine prochaine et qu'un nouveau conseil des ministres va être assermenté demain, c'est aussi le moment de regarder vers l'avenir.

Le rapport que je rends public aujourd'hui se tourne dans les deux directions. Il présente en détail le nombre sans précédent de cas que nous avons traités l'an passé et il fait des mises à jour sur les plus importants dossiers à venir. Il se penche aussi sur les progrès significatifs que le gouvernement a réalisés en réponse à de graves problèmes systémiques – entre autres pour moderniser le mandat de mon Bureau. Et puis il prépare le terrain pour tirer parti de cet élan.

J'aimerais commencer par le déluge de plaintes de cette année – qui représentent une augmentation de 37 % par rapport à l'an dernier. Comme vous le savez, une grande partie de ces plaintes portent sur Hydro One, et leur total atteint maintenant plus de 7 900. Mais nous avons aussi constaté une hausse des plaintes pour de nombreux organismes de la province qui comptent parmi les plus critiqués et pour le secteur MUSH. Dans mon domaine d'activités, une recrudescence des plaintes est une bonne nouvelle – plus les gens portent plainte, et le mieux c'est.

Le cas d'Hydro One illustre parfaitement le travail de notre Bureau. Alors que nous enquêtons sur les problèmes systémiques de facturation et de service à la clientèle, nous aidons aussi chaque jour des consommateurs individuels qui sont aux prises avec des problèmes flagrants – comme cette femme qui a vu 8 400 \$ siphonnés hors de son compte bancaire pour une facture d'électricité, en l'absence de tout relevé de son compteur électrique. Nous faisons de même pour les familles de personnes ayant une déficience intellectuelle qui se trouvent en situation de crises : tout en creusant les problèmes en profondeur, nous cherchons à obtenir une aide immédiate pour elles, afin que les personnes dans le besoin ne se retrouvent pas au poste de police ou dans un refuge pour sans-abri.

Bref, c'est notre méthode de travail – efficace, fonctionnelle, hors des sentiers battus. Nous venons à bout des tracasseries administratives et nous obtenons des résultats.

C'est pourquoi, en plus de mettre en lumière des cas individuels dans notre rapport, nous signalons des tendances persistantes de plaintes et nous visons de vastes questions systémiques.

Nous nous attaquons ainsi aux racines de problèmes d'administration qui ont des répercussions sur des milliers, voire des millions de gens. Par exemple, le rapport d'aujourd'hui montre un manque alarmant de communications entre le Bureau des obligations familiales et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées – problème qui a privé des familles de centaines de milliers de dollars, tout simplement à cause de l'absence de dialogue entre ces deux organismes.

Nous faisons aussi un suivi de nos travaux précédents. Par exemple, nous félicitons le gouvernement de réprimer la « loi du silence » parmi les gardiens de prison, ou de travailler avec l'OPP afin de remédier aux blessures de stress opérationnel chez les policiers. Nous voulons aussi rappeler au gouvernement qu'il y a encore certains dossiers inachevés, comme la tristement célèbre « loi du G20 » qui attend toujours d'être remplacée, ou la réglementation de l'industrie des transports médicaux non urgents. Ces deux projets ont déraillé en raison de l'élection, mais nous veillerons à ce qu'ils ne tombent pas dans l'oubli.

Ceci m'amène au développement le plus intéressant de l'an passé – c'est-à-dire aux démarches que le gouvernement a faites pour ouvrir le secteur MUSH à la surveillance de l'Ombudsman pour la toute première fois. Comme vous le savez tous, depuis près de 40 ans, mon Bureau doit rejeter toutes les plaintes sur les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée, ainsi que les sociétés d'aide à l'enfance et les forces de police. Partout ailleurs au Canada, tous les ombudsmen ont un certain droit de regard sur ces organismes – mais pas en Ontario.

Mais en mars dernier, le « projet de loi sur la responsabilisation » – connu sous le nom de Projet de loi 179 – est entré dans l'histoire en proposant de nous accorder un droit de surveillance sur trois des composantes du secteur MUSH : les municipalités, les universités et les conseils scolaires. Ce projet de loi n'est pas tout à fait comme je l'aurais rêvé, mais j'ai eu le plaisir d'avoir été consulté pour la première incarnation de ce projet de loi, et j'ai été plus heureux encore d'entendre la déclarer la semaine dernière qu'elle avait l'intention de le représenter.

Le message que j'aimerais adresser à elle et à son nouveau conseil des ministres, c'est que nous sommes là pour offrir des suggestions plus constructives sur la manière dont les organismes du MUSH peuvent enfin être amenés à rendre compte de leurs activités. L'important, c'est que des milliers d'Ontariens pourront enfin bénéficier de notre aide quand ils ont affaire à ces organismes – une aide semblable à celle que nous décrivons en détail dans de si nombreuses histoires, tout au long de ce rapport.

J'aimerais aussi que tous les députés provinciaux, nouveaux ou réélus, sachent que nous sommes là pour aider leurs électeurs. Enfin, j'espère que tous ceux qui ont affaire à des organismes du secteur MUSH que nous aurons peut-être bientôt le droit de surveiller jeteront un coup d'œil à ce rapport, pour voir personnellement comment nous pouvons les aider de manière constructive et productive – comme nous le faisons pour les centaines d'organismes provinciaux sur lesquels nous avons un droit de surveillance.

Et maintenant, avant de répondre à vos questions, j'aimerais rappeler aux membres du public qui nous regardent sur Internet que je ferai un tchat en direct à 14 h sur notre site Web et que j'ai hâte de jaser avec eux.