



Rapport annuel 2023-2024 – Allocution de l’Ombudsman

Bonjour, boozhoo et good morning à toutes les personnes présentes sur place ou en ligne. Nous avons l’honneur de nous rassembler sur le territoire traditionnel des Mississaugas de la Credit, des Anishnabeg, des Chippewas, des Haudenosaunee et des Wendats, qui s’occupent de ces terres depuis des générations. Nous avons le devoir de reconnaître, de respecter et d’honorer les traités ayant façonné notre histoire commune et qui continuent d’orienter notre parcours de réconciliation, un engagement au cœur de notre mission, qui est détaillé dans le rapport de cette année.

Ce rapport annuel n’est pas qu’une compilation de statistiques; il témoigne du dévouement infailible de notre Bureau à l’égard de la justice et de la responsabilisation. Nous avons vu une hausse importante des cas, qui ont dépassé 27 000 cette année, marquant l’une des périodes les plus chargées de l’histoire de notre organisation. Cette envolée s’explique notamment par les dossiers hérités lorsque notre mandat a été élargi il y a cinq ans pour intégrer les responsabilités auparavant assumées par l’Intervenant en faveur des enfants et le Commissaire aux services en français.

Pour gérer efficacement cette charge de travail accrue, nous dévoilons un plan stratégique triennal. Ce plan met l’accent sur l’excellence du service, l’amélioration des services publics et le renforcement de l’unité et de l’autonomisation dans notre équipe. À l’approche de notre 50^e anniversaire en 2025, nous avons hâte de rendre compte de nos progrès dans ces domaines l’an prochain.

Nos efforts ont produit des résultats tangibles, en particulier dans l’Unité des enfants et des jeunes, qui a traité près de 8 000 cas dans les cinq dernières années. En amplifiant les voix des enfants et des jeunes de tout l’Ontario, nous avons entraîné des améliorations systémiques à apporter aux établissements de soins et au milieu éducatif, afin que les droits de ces clientèles soient respectés et leurs inquiétudes prises en compte.

Également, notre Unité des services en français a traité 511 cas, un nombre record témoignant de la confiance qu’ont insufflée nos interventions à la communauté francophone. Il s’agit du plus grand nombre de plaintes depuis l’établissement du rôle de commissaire, ce qui démontre la confiance qu’inspire notre travail.

La méthodologie de l’Ombudsman – contact direct, signalement des problèmes et enquêtes proactives – sous-tend notre efficacité à assurer la conformité à la *Loi sur les services en français*. Notre Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, rendra compte dans les prochaines semaines de son enquête, faite de sa propre initiative, sur les publicités extérieures. Il a, comme le font parfois les ombudsmans, lancé cette enquête de sa propre initiative, et non en réponse à des plaintes.

Néanmoins, malgré ces réussites, des difficultés persistent. Les enjeux systémiques liés à l'accès à la justice, aux droits de la personne dans les établissements correctionnels, à la transparence de la gouvernance municipale et à la prestation de services aux personnes ayant une déficience développementale ne sont toujours pas réglés.

Plus précisément, nous voyons des adultes ayant une déficience développementale ne pas obtenir le soutien et les services nécessaires. Nous aidons des gens sans accès à la justice à cause d'un système judiciaire sous-financé et débordé. Nous avons entendu des cas où des sociétés d'aide à l'enfance en difficulté hébergent des enfants dans des bureaux ou des caravanes. Nous nous attaquons à la violation des droits de la personne des détenu(e)s dans un système correctionnel qui, aux dires du personnel comme des détenu(e)s, manque de ressources et d'infrastructures.

Nos enquêtes en cours et notre défense de l'équité ne visent pas seulement à régler les plaintes, mais aussi à favoriser des réformes à grande échelle soutenant les principes d'équité et de transparence ainsi que le respect des droits. Et même si je ne peux pas dire au gouvernement comment ni où injecter l'argent, mon devoir est de relever les points sensibles dans les services publics et de faire connaître les difficultés dans les secteurs sous forte tension nécessitant une attention immédiate.

Entre-temps, ce rapport présente notre engagement à obtenir des résultats concrets, comme le montrent nos interventions avec, entre autres, la Commission de la location immobilière, où des retards systématiques ont requis une surveillance continue et la revendication d'améliorations, et les soins à long terme, où nous avons démontré l'importance capitale des inspections pour garder les résident(e)s et le personnel en sécurité pendant une crise sanitaire. Chaque recommandation mise en œuvre représente un pas vers la poursuite de la justice pour tou(te)s les Ontarien(ne)s.

Dans le secteur comptant le plus de plaintes, les établissements correctionnels, nous avons traité 4 444 cas, mais aussi vu des progrès lors de nos enquêtes systémiques sur le recours à l'isolement et à la force contre les détenu(e)s. Nous avons aussi envoyé une équipe d'enquêteur(euse)s visiter plusieurs établissements pour constater directement les conditions dans une année de surpeuplement extrême – et nous avons repris les visites régulières qui avaient été suspendues pendant la COVID.

Nous avons presque terminé notre enquête systémique sur les cas de personnes ayant une déficience développementale indûment hébergées dans des hôpitaux, et je compte publier un rapport dans les prochains mois. D'ici là, notre personnel a travaillé avec les ministères et organismes concernés pour trouver des placements convenables à plusieurs personnes hospitalisées depuis des années.

Quand nous regardons vers l'avant, la voie est claire, mais exigeante. Nous demeurons résolu(e)s à protéger les droits des personnes vulnérables, à promouvoir les améliorations systémiques et à vérifier que chaque plainte qui nous est transmise reçoit l'attention qu'elle mérite. Notre rôle transcende le simple traitement des plaintes; il s'agit d'ancrer la démocratie, de motiver le changement et de promouvoir une société plus équitable.

Pour conclure, je fais écho aux sentiments d'Emily O'Reilly, l'Ombudsman de l'Union européenne, qui a dit avec justesse que le rôle de l'ombudsman ne consiste pas seulement à répondre aux plaintes, mais aussi à agir comme architecte de la démocratie et vecteur de transformation.

Merci tout le monde de votre attention. Je répondrai maintenant aux questions.