

CANADA'S
PUBLIC POLICY

FORUM

DES POLITIQUES PUBLIQUES
DU CANADA

Élargissement du mandat de l'Ombudsman de l'Ontario

JUIN 2016



CANADA'S
PUBLIC POLICY

FORUM

DES POLITIQUES PUBLIQUES
DU CANADA

Le Forum des politiques publiques travaille avec les gouvernements, les services publics, le secteur privé, les syndicats, les institutions postsecondaires, les ONG et les groupes autochtones dans le but d'obtenir de meilleurs résultats en matière de politiques pour les Canadiennes et les Canadiens. En tant qu'organisation non partisane, fondée sur ses membres, nous travaillons selon l'inclusion à conclusion, depuis l'organisation de discussions autour de thèmes politiques spécifiques jusqu'à l'identification d'approches aptes à jeter de la lumière sur les obstacles, les opportunités et les différentes options politiques. Depuis 30 ans, le Forum des politiques publiques a brisé les barrières entre les secteurs, contribuant à un changement judicieux et durable propice à bâtir un Canada plus fort.

© 2016, Forum des politiques publiques
1400-130 rue Albert
Ottawa, ON K1P 5G4
Tél : (613) 238-7160
Fax : (613) 238-7990

www.ppforum.ca |  @ppforumca

ISBN: 78-1-927009-79-6

MERCI À NOTRE PARTENAIRE DE PROJET :



ONTARIO'S WATCHDOG
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

ÉQUIPE DE PROJET :

Darren Gilmour, Vice-président
Rhonda Moore, Chargée de projet
Julia Oliviera, Administratrice de projet

Avec l'aide de :

Mathias Schoemer, Agent aux communications multimédias
Sara Caverley, Coordonnatrice aux communications

Table des matières

LETRE DE DARREN GILMOUR, VICE-PRÉSIDENT DU FORUM DES POLITIQUES PUBLIQUES	3
LETRE DE PAUL DUBÉ, OMBUDSMAN DE L'ONTARIO	4
LETRE DE STEVE ORSINI, SECRÉTAIRE DU CONSEIL DES MINISTRES, CHEF DE LA FONCTION PUBLIQUE DE L'ONTARIO ET GREFFIER DU CONSEIL EXÉCUTIF	5
RÉSUMÉ ANALYTIQUE	6
Le défi et le processus.....	6
VERS L'AVENIR	9
Résolutions et solutions locales	9
Communications proactives.....	9
Amélioration de la gouvernance	9
CONCLUSION	10

Lettre de Darren Gilmour, vice-président du Forum des politiques publiques



Dans tout le monde industrialisé, l'Ombudsman parlementaire contribue à protéger les droits des citoyens et encourage la transparence au sein des gouvernements et des organismes. Quand le rôle de l'Ombudsman a du poids, la qualité d'une démocratie s'en trouve grandement renforcée. L'Ombudsman de l'Ontario, tout comme celui de la plupart des autres provinces au Canada, fait montre de sa valeur à cet égard depuis plus de 40 ans.

Quand le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés* en décembre 2014, il a laissé plus de 500 municipalités, universités et conseils scolaires en proie à de vastes questions. Connue sous le nom de Projet de loi 8, la Loi assujettit ces organismes à la surveillance et aux pouvoirs d'enquête de l'Ombudsman pour la toute première fois. À quoi devaient-ils s'attendre? Comment fonctionnerait le processus? Quels seraient pour eux les contraintes et les risques?

Pour contribuer à répondre à ces questions, le Forum des politiques publiques a travaillé en partenariat avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario afin de concevoir un processus de consultation de ces nouveaux intervenants. Étant donné que l'indépendance est l'une des forces majeures d'un bureau de l'ombudsman, ce projet concordait bien avec le travail du Forum, qui œuvre avec tous les paliers de gouvernement et avec des acteurs de tous les secteurs privés et publics, pour améliorer les résultats des politiques pour les Canadiens. Le Forum travaille « de l'inclusion à la conclusion » en organisant des réunions pour des communautés rassemblant de multiples intervenants et en progressant vers un véritable terrain d'entente.

Tout au long de ce projet, nous avons créé un espace permettant à de nombreux intervenants divers, de partout en Ontario, de parler franchement des répercussions prévues de la nouvelle loi et de dialoguer avec un bureau de surveillance qui leur était peu familier. Ce processus a permis au Bureau de l'Ombudsman de se mettre à l'écoute des préoccupations de gens qui appréhendaient sa surveillance imminente, et d'y donner réponse. Cette étape a constitué la partie « inclusion » du projet.

Tout au long de l'hiver 2015-2016, le Bureau de l'Ombudsman a mené des activités de mobilisation en plus du travail que nous avons effectué ensemble, qui vous sont présentées dans ce rapport.

Le point culminant de ce processus a été une conférence tenue à Toronto en février 2016, qui a rassemblé les nouveaux intervenants et d'autres spécialistes de la surveillance dans un esprit de dialogue constructif. Cette conférence a servi de « conclusion » à une exploration longue de toute une année, qui s'est caractérisée par des dialogues prospectifs non pas ancrés dans l'appréhension, mais dans un esprit de curiosité et un sens des possibilités.

Le Forum tient à remercier l'ancien Ombudsman de l'Ontario, André Marin, d'avoir lancé ce projet; Rhonda Moore, chef de ce projet au Forum; l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay qui a occupé le poste d'Ombudsman intérimaire durant la plus grande partie du projet; et le nouvel Ombudsman Paul Dubé et son équipe au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, qui ont vigoureusement appuyé ses recommandations. Merci également à tous les dirigeants des municipalités, des conseils scolaires et des universités qui ont donné généreusement de leur temps, ainsi qu'à toutes les personnes qui ont participé à la conférence.

Lettre de Paul Dubé, Ombudsman de l'Ontario



Ce fut un honneur et un privilège pour moi de devenir Ombudsman de l'Ontario à une époque historique pour le mandat de notre Bureau. Notre champ de surveillance a doublé depuis l'entrée en vigueur du Projet de loi 8, nous permettant d'aider des milliers d'Ontariens en plus et de combler une lacune en matière de surveillance qui existait dans le secteur parapublic depuis plus de quatre décennies.

Actuellement, nous surveillons non seulement plus de 500 organismes du gouvernement de l'Ontario, mais nous acceptons aussi les plaintes à propos des 444 municipalités de la province, de 21 universités financées par des fonds publics et de 82 conseils et autorités scolaires. En mai 2016, nous avons reçu plus de 2 000 plaintes de ces nouveaux secteurs – dont nous avons réglé la plupart rapidement, de manière informelle.

Trouver des solutions simples et sensées aux problèmes administratifs – et les régler au palier le plus bas possible – c'est ce que le Bureau de l'Ombudsman fait de mieux. Expliquer notre processus de travail à des centaines de nouveaux organismes intéressés et à des millions de citoyens constitue à la fois un défi et une priorité. Pour les responsables de nombreux conseils scolaires, municipalités

et universités, la perspective de la surveillance de l'Ombudsman soulevait des inquiétudes compréhensibles et des peurs de l'inconnu.

Pour l'aider à joindre ces nouveaux intervenants et à leur donner un moyen d'exprimer ouvertement et franchement leurs préoccupations, le Bureau de l'Ombudsman a fait appel au Forum des politiques publiques, lui demandant de faire ce qu'il sait faire de mieux – c'est-à-dire rassembler les diverses parties en vue de discussions constructives. Les consultations, les tables rondes et la conférence qui en ont résulté ont atteint cet objectif, fournissant à notre Bureau de précieux commentaires qui nous ont servi à mettre sur pied nos importants efforts de communications et de liaison.

Il est prioritaire pour moi d'établir des relations de confiance avec toutes nos parties prenantes, surtout dans ces nouveaux secteurs de compétence. Mieux nous communiquons et collaborons avec elles, et mieux nous pouvons travailler au service des Ontariens.

Je suis reconnaissant à mon prédécesseur, André Marin, qui a lancé ce projet et à l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay, qui l'a piloté en tant qu'Ombudsman intérimaire avant mon entrée en fonctions en avril 2016. La documentation d'information que m'ont fournie M^{me} Finlay, Darren Gilmour et Rhonda Moore du Forum, ainsi que le personnel de direction de l'Ombudsman qui a voyagé dans la province pour assister aux tables rondes, s'est avérée inestimable pour moi. J'aimerais aussi remercier la Protectrice du citoyen du Québec et l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick qui ont partagé leur savoir-faire et leurs compétences dans l'intérêt de nos nouveaux intervenants, ainsi que Rick O'Connor, greffier et avocat de la Ville d'Ottawa, Tony Brown, ancien avocat général du conseil scolaire de district de Toronto et Steve Orsini, secrétaire du Conseil des ministres et chef de la fonction publique de l'Ontario, qui ont renforcé l'importance des mécanismes de responsabilisation locaux ainsi que l'objectif partagé d'une amélioration des services publics.

Ce projet continuera de porter des fruits alors que nous travaillons de concert dans notre nouveau secteur de compétence. Nos interactions futures n'en seront que plus fortes.



Lettre de Steve Orsini, secrétaire du Conseil des ministres, chef de la fonction publique de l'Ontario et greffier du Conseil exécutif



Au nom de la fonction publique de l'Ontario, j'aimerais féliciter le Bureau de l'Ombudsman et le Forum des politiques publiques d'avoir organisé une excellente conférence sur le thème de *L'élargissement du mandat de l'Ombudsman de l'Ontario*, ainsi que de leur rapport final.

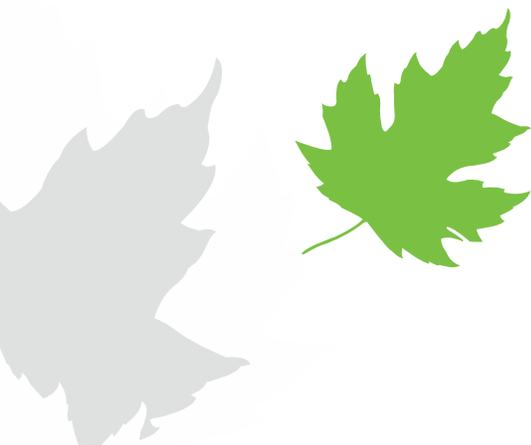
Le rôle du Bureau de l'Ombudsman dans l'examen de l'efficacité des programmes et des services s'avère plus complexe que jamais. Je souscris aux efforts qu'il fait pour relever ces défis de front, tout en acceptant une augmentation notable de son mandat, découlant de la *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*.

L'avenir de la fonction publique s'articule sur des services intégrés, axés sur la clientèle, qui répondent aux besoins des Ontariennes et Ontariens. Pour concrétiser cette vision, nous devons collaborer de plus près au sein du gouvernement, entre gouvernements, et avec les parties prenantes en dehors du gouvernement – comme nos partenaires dans les secteurs de l'éducation, de l'enseignement postsecondaire et des municipalités.

C'est pourquoi le Bureau de l'Ombudsman est si essentiel à tous les Ontariens et toutes les Ontariennes – pour assurer que les gouvernements font preuve de plus de responsabilisation et de réceptivité envers la population qu'ils servent. En se concentrant sur les citoyens, la fonction publique sera plus novatrice, mieux intégrée et davantage axée sur les résultats.

La *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés* établit une norme élevée en matière de surveillance dans toute la fonction publique, et c'est une composante importante de l'engagement pris par l'Ontario pour oeuvrer avec plus d'ouverture et de transparence. De plus, cette loi renforce la responsabilisation politique, accroît la transparence de la gouvernance, et donne aux officiers de l'Assemblée législative – incluant l'Ombudsman – plus de responsabilités dans leur rôle. Elle accentue aussi la responsabilisation et la surveillance au sein d'entités du secteur parapublic, garantissant ainsi une utilisation judicieuse des fonds publics.

Le rapport final sur l'élargissement du mandat de l'Ombudsman de l'Ontario constitue une étape importante vers le renforcement de notre culture de responsabilisation, dans la province de l'Ontario, et vers l'établissement de relations positives avec nos partenaires dans les secteurs de l'éducation, de l'enseignement postsecondaire et des municipalités. Je félicite à nouveau le Bureau de l'Ombudsman et le Forum des politiques publiques de l'excellent travail qu'ils ont fait dans la préparation de ces très utiles ressources documentaires.



Résumé analytique

La transparence, la responsabilisation et l'équité administrative sont des caractéristiques des systèmes efficaces de gouvernance. Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario veille à ce que les organismes du gouvernement provincial et du secteur public adhèrent à ces valeurs et les respectent dans la prestation de leurs programmes et services. Ce faisant, le Bureau vise à améliorer les pratiques et les processus gouvernementaux pour tous les citoyens de l'Ontario.

En décembre 2014, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*. Avec cette Loi, l'envergure du mandat de l'Ombudsman a doublé, sa surveillance s'étendant désormais aux 444 municipalités de l'Ontario ainsi qu'à 21 universités financées par des fonds publics et à 82 conseils et autorités scolaires.

Ce rapport présente en détail le processus de consultation utilisé au cours des 14 mois suivants par le Bureau de l'Ombudsman et le Forum des politiques publiques, avec les parties prenantes des municipalités, des conseils

scolaires et des universités. Il a pour but de rendre compte des progrès réalisés depuis l'adoption du Projet de loi 8, de documenter les principaux messages que nous avons partagés et de consigner les leçons tirées afin d'orienter les futurs engagements, communications et interactions entre le Bureau de l'Ombudsman et les organismes du secteur parapublic.

Le défi et le processus

Contexte : Le Bureau de l'Ombudsman enquête sur les plaintes du public à propos de l'administration et des services du gouvernement provincial et fait des recommandations afin d'améliorer la gouvernance, ainsi que la prestation des programmes et des services au public. Il a été créé en 1975 par la *Loi sur l'ombudsman*, en tant que bureau indépendant de l'Assemblée législative. Chaque année, l'Ombudsman traite des dizaines de milliers de plaintes individuelles et effectue de vastes enquêtes systémiques¹. Bien que les recommandations de l'Ombudsman ne soient pas contraignantes, elles ont été massivement acceptées par le gouvernement et ont

¹ Le Bureau de l'Ombudsman a traité 193 038 plaintes individuelles et effectué 35 enquêtes systémiques de 2005 à 2015.

Conférenciers durant l'Élargissement du mandat du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario (de gauche à droite): Rick O'Connor, Greffier municipal et avocat, ville d'Ottawa; Darren Gilmour, Vice-Président, Forum des politiques publiques; Charles Murray, Ombudsman du Nouveau-Brunswick; Laura Pettigrew, Avocate générale, Ombudsman de l'Ontario; Wendy Ray, Ombudsman adjointe intérimaire et Avocate générale, Ombudsman de l'Ontario; Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen du Québec; Steve Orsini, Secrétaire du Conseil des ministres, chef de la Fonction publique de l'Ontario et greffier du Conseil exécutif; Barbara Finlay, alors Ombudsman intérimaire, Ombudsman de l'Ontario; et, Anthony Brown, Avocat général (retraité), Conseil scolaire du district de Toronto.



mené à d'importantes réformes comme l'amélioration de la sécurité du système des loteries de la province, une meilleure équité des évaluations foncières et l'élargissement du dépistage des maladies potentiellement mortelles chez les nouveau-nés.

À l'origine, le mandat de l'Ombudsman n'incluait pas le secteur parapublic, dont les organismes sont collectivement appelés le secteur « MUSH », qui comprend les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les hôpitaux, ainsi que les établissements de soins de longue durée, les sociétés d'aide à l'enfance et les services de police. Depuis 1975, les ombudsmen qui se sont succédé en Ontario, et bien d'autres dirigeants, ont préconisé l'élargissement du mandat du Bureau à ces secteurs. De 2005 à 2014, 142 pétitions et 16 projets de loi d'initiative parlementaire ont appelé à étendre complètement ou partiellement la surveillance de l'Ombudsman au secteur MUSH. Durant cette période, le Bureau a rejeté plus de 10 000 plaintes à propos de ces organismes.

En décembre 2014, le gouvernement de l'Ontario a adopté une loi élargissant le mandat de l'Ombudsman aux municipalités, universités et conseils scolaires – les M, U, S de MUSH². En vertu du Projet de loi 8, le Bureau a commencé à accepter, examiner et régler les plaintes à propos des conseils scolaires en septembre 2015, puis au sujet des municipalités et des universités en janvier 2016.

Comme neuf mois seulement séparaient l'adoption du Projet de loi 8 et l'entrée en vigueur de ses premières dispositions, le Bureau de l'Ombudsman a rapidement entrepris un processus de consultation pour nouer des relations avec les municipalités, les universités et les conseils scolaires. Des ressources supplémentaires ont été allouées au Bureau par l'Assemblée législative en raison de l'augmentation prévue de la charge de travail, qui ont servi à recruter plus de personnel spécialisé dans les nouveaux secteurs. Le Bureau a aussi pu ainsi faire des recherches, préparer de nouveaux supports de communication, participer à des conférences avec les intéressés et prendre la parole lors d'événements partout dans la province.

Préparation et consultation : Le Forum a travaillé en partenariat avec le Bureau de l'Ombudsman pour organiser des discussions en tables rondes avec les parties prenantes à Ottawa, Toronto, Sarnia, Sudbury, Thunder Bay et Sault Ste. Marie. De plus, des intéressés ont été consultés au téléphone et par courriel. L'objectif de ces consultations



Barbara Finlay, alors Ombudsman intérimaire de l'Ontario, s'adresse aux délégués de la conférence le 25 février 2016.

était de permettre à l'Ombudsman de mieux comprendre les préoccupations et les questions de chacun des groupes, et de partager de l'information sur le fonctionnement de son Bureau. Le point culminant des consultations a été une conférence d'une journée pour les parties prenantes, organisée par le Forum et par le Bureau de l'Ombudsman en février 2016 à Toronto.

La documentation de travail préparée pour la conférence résume les principales questions soulevées lors des tables rondes. On peut la consulter à ppforum.ca.

Plus de 50 parties prenantes ont assisté à la conférence – 16 représentant directement les municipalités, 22 les conseils scolaires et les organismes connexes, et les autres y assistant au nom du Bureau de l'Ombudsman, ainsi que des services provinciaux des affaires municipales et du logement ou de l'éducation³. (Le Bureau de l'Ombudsman

² La partie « H » du secteur MUSH sera confiée au nouvel Ombudsman des patients, dont le bureau sera créé sous l'égide du ministère de la Santé et des Soins de longue durée en 2016. L'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes s'est vu confier la responsabilité d'enquêter sur les sociétés d'aide à l'enfance à partir du 1^{er} mars 2016. La surveillance exercée sur les services de police en Ontario est restée inchangée.

³ En raison du temps qu'il faisait, 35 inscrits n'ont pas pu assister à la conférence.

a tenu un symposium distinct d'une journée pour les bureaux des ombudsmen et autres représentants des universités, en novembre 2015. Toutes les universités, à l'exception d'une seule, étaient représentées lors de cet événement. Depuis, le personnel de l'Ombudsman a également rencontré les dirigeants de cette université.) Les séances de la conférence ont renseigné les participants sur le fonctionnement général des bureaux d'ombudsmen, sur la façon dont l'Ombudsman de l'Ontario travaille avec les organismes du gouvernement provincial et sur la manière dont il fonctionnera dans ses nouveaux secteurs de compétence. En plus de l'Ombudsman intérimaire alors en poste et des membres de la haute direction du Bureau, les conférenciers incluaient Steve Orsini, chef de la fonction publique de l'Ontario et secrétaire du Conseil des ministres⁴, l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick et la Protectrice du citoyen du Québec (M. Charles Murray et M^{me} Raymonde Saint-Germain), Rick O'Connor, greffier et avocat de la Ville d'Ottawa, et Tony Brown, ancien avocat général du conseil scolaire de district de Toronto.

Les participants ont aussi tenu des discussions de groupe, où ils ont proposé des suggestions sur la manière dont la surveillance de l'Ombudsman pourrait les aider à améliorer la transparence, la responsabilisation et la qualité des services au public dans leurs communautés.

Travail de liaison de l'Ombudsman : En plus de sa collaboration avec le Forum, le Bureau de l'Ombudsman a entrepris une importante campagne de liaison pour communiquer avec le plus d'intervenants possible dans ses nouveaux secteurs de compétence. Il a fait 35 présentations à divers groupes en 2015, et plus de 50 dans la première moitié de 2016, s'adressant à différentes associations de responsables des municipalités et des conseils scolaires partout dans la province, ainsi qu'à de nombreux groupes d'autres intéressés.

L'Ombudsman, l'Ombudsman adjointe et d'autres représentants du Bureau ont pris la parole et ont participé à toutes les importantes conférences municipales jusqu'à présent en 2016, ainsi qu'à des ateliers et des réunions partout dans la province. Ils étaient présents aux événements des organismes suivants, entre autres : Large Urban Mayors Caucus of Ontario, Rural Ontario Municipal Association, Ontario Small Urban Municipalities, Northwestern Ontario Municipal Association, Federation of Northern Ontario Municipalities, Commissaires à l'intégrité municipaux de l'Ontario, Ontario Municipal Administrators' Association, Association of Ontario Municipal Managers, Clerks and Treasurers, et Municipal Law Departments of Ontario.

Dans le secteur des conseils scolaires, le personnel de l'Ombudsman a rencontré des groupes comme l'Ontario Public School Boards Association, l'Ontario Catholic School Trustees' Association, l'Association des conseils scolaires des écoles publiques de l'Ontario, l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, l'Ontario Public Supervisory Officers' Association, l'Ontario Federation of Home and School Associations, et l'Ontario Association of School Business Officials, ainsi que de nombreux groupes de parents, dont People for Education, Parents partenaires en éducation, et l'Ontario Association of Parents in Catholic Education. Le Bureau travaille aussi en vue de rencontrer directement les hauts dirigeants de chacun des conseils scolaires; jusqu'à présent, des rencontres ont eu lieu avec les conseils scolaires de district de Toronto, d'Ottawa-Carleton, de Thunder Bay et de la région de York, ainsi qu'avec les conseils catholiques de Durham, des Aurores boréales et des Grandes-Rivières.

Dans le secteur universitaire, les hauts responsables et le personnel de l'Ombudsman ont pris la parole et ont assisté à des événements organisés par des groupes comme l'Ontario University Registrars Association, le Council of Ontario Universities, l'Ontario Confederation of University Faculty Associations, l'Ontario Federation of Students, l'Ontario Undergraduate Students Association et la Canadian University Press.

Le Bureau de l'Ombudsman a organisé deux webinaires gratuits axés sur les plaintes relatives aux municipalités et aux conseils scolaires, en mars 2016, à partir des suggestions des parties prenantes. Près de 300 personnes ont participé en direct, et les webinaires restent consultables en tout temps sur le site Web de l'Ombudsman. Ils expliquent le fonctionnement du Bureau, le processus de règlement des plaintes, et donnent réponse aux questions fréquemment posées.

Les textes et les vidéos des allocutions de l'Ombudsman sont consultables ici : <https://www.ombudsman.on.ca/Resources/Speeches.aspx>

Les webinaires sont consultables ici (en anglais seulement; des versions françaises seront offertes dans un avenir proche) :

Pour les municipalités : <https://www.youtube.com/embed/Wjv3rZMyI7g>

Pour les conseils scolaires : <https://www.youtube.com/embed/e821bNLBkW4>

⁴ L'allocution de M. Orsini à la conférence est consultable sur la chaîne YouTube de l'Ombudsman de l'Ontario, ici : <https://www.youtube.com/watch?v=tkFibJMJN3I>

Vers l'avenir

Tout au long de ce projet, les consultations organisées par le Forum et par le Bureau de l'Ombudsman ont donné l'occasion aux intervenants d'exprimer leurs préoccupations, d'échanger des renseignements et des idées, et de nouer des relations en vue d'interactions futures. Trois thèmes principaux sont ressortis des nombreux commentaires, questions et suggestions constructifs reçus : (1) résolutions et solutions locales; (2) communications proactives; (3) amélioration de la gouvernance.

Résolutions et solutions locales

Tout au long de ce processus, les discussions ont principalement porté sur la clarification du rôle de l'Ombudsman en tant que bureau de dernier recours – auquel peuvent s'adresser les personnes qui ont épuisé toutes les autres possibilités de plainte, mais qui ne remplace pas les mécanismes locaux de responsabilisation. Le Bureau de l'Ombudsman a souligné – et prouvé dans sa manière de régler la plupart des plaintes reçues jusqu'à présent dans ses trois nouveaux secteurs de surveillance – qu'il s'efforce de résoudre les plaintes au palier local (c'est-à-dire par l'intermédiaire des mécanismes en place dans la municipalité, l'université ou le conseil scolaire concerné), dans toute la mesure du possible.

Dans ses activités de liaison et de communications, le Bureau souligne qu'il encourage et salue la mise en place d'agents locaux de responsabilisation (p. ex., ombudsmen, commissaires à l'intégrité), ainsi que de codes de conduite et de processus clairs de plainte, pour que les plaintes puissent être réglées au palier le plus bas possible. Il précise aussi que le rôle de l'Ombudsman est d'examiner la conduite et les processus de l'administration, pour veiller à leur efficacité et à leur équité. L'Ombudsman ne peut pas annuler les décisions, et il n'est pas le défenseur des plaignants ou des entités du secteur public. En revanche, son Bureau peut recommander des solutions pour régler les problèmes administratifs, ou pour veiller de manière indépendante et impartiale à ce qu'un organisme donne raisonnablement réponse à un plaignant.

Ces principes – fondamentaux quant à la manière dont le Bureau de l'Ombudsman travaille depuis toujours avec les organismes du gouvernement provincial – resteront au cœur des interactions entre l'Ombudsman et les parties prenantes des secteurs des municipalités, des universités et des conseils scolaires.

Communications proactives

Les parties prenantes ont apprécié l'occasion qui leur a été donnée d'apprendre comment le Bureau de l'Ombudsman fonctionne, et ce qu'elles peuvent attendre du processus de plainte – surtout si elles travaillent pour un organisme visé par une plainte. Durant ce projet, le Bureau de l'Ombudsman a créé plusieurs nouveaux produits de communication, dont des brochures, des présentations, des affiches, des allocutions, des vidéos et des webinaires, pour expliquer ses processus et répondre aux questions des personnes consultées.

Les participants ont demandé des statistiques et des détails sur le type de plaintes reçues par l'Ombudsman dans leurs secteurs et relatives à leurs organismes. Le Bureau de l'Ombudsman s'est engagé à travailler de manière proactive avec les organismes du secteur parapublic pour signaler les tendances notables de plaintes, le cas échéant – comme il le fait avec les organismes du gouvernement provincial.

Depuis l'automne 2015, le Bureau de l'Ombudsman a informé les intervenants du secteur « MUS » des statistiques et des tendances lors d'événements de liaison, et a publié des exemples de cas qu'il a réglés de manière informelle, dans son bulletin électronique mensuel. Le rapport annuel de l'Ombudsman, qui sera bientôt rendu public, présentera de nombreux autres cas et donnera plus de renseignements sur les tendances de plaintes.

Amélioration de la gouvernance

Un troisième thème est ressorti de ce projet, à savoir l'objectif commun que partagent le Bureau de l'Ombudsman et ses parties prenantes, qui est de veiller à la prestation de services de haute qualité pour le public, avec une obligation de rendre des comptes.

Beaucoup d'organismes ont demandé qu'à l'avenir, le Bureau de l'Ombudsman conçoive de la documentation pour conseiller des groupes particuliers d'intéressés, et établir des pratiques exemplaires dans des secteurs comme la création de codes de conduite et de processus de plainte. Un autre point a aussi été souligné, à savoir que le Bureau de l'Ombudsman est particulièrement bien placé pour intervenir sur des questions qui dépassent les possibilités d'actions locales ou les organismes individuels; par exemple, des questions systémiques qui s'étendent à tout un secteur, ou qui peuvent même concerner des organismes provinciaux.

Conclusion

Les tables rondes, la conférence et les autres activités de consultation organisées par le Forum des politiques publiques ont donné au Bureau de l'Ombudsman la plateforme neutre, impartiale et crédible qu'il cherchait pour entreprendre un dialogue important et durable avec les intervenants dans ses nouveaux secteurs de compétence. Le Bureau de l'Ombudsman adhère aux conclusions des tables rondes, de la conférence et des autres consultations du Forum, ainsi qu'aux résultats de ses propres recherches et de ses efforts de liaison faits dans le cadre de son travail en cours.

Loin d'être une « conclusion », ce rapport servira de première étape marquante d'une évolution continue, qui permettra au Bureau de l'Ombudsman de renforcer ses liens avec les nouveaux intervenants, alors qu'il s'efforce de régler les plaintes individuelles au palier local et de favoriser des améliorations systémiques, tout en poursuivant ses stratégies de mobilisation et de liaison.



Discussion d'un petit groupe, animée par Tony Brown, Avocat général (retraité), Conseil scolaire du district de Toronto (Conférence du 25 février).

Notes





CANADA'S
PUBLIC POLICY

FORUM

DES POLITIQUES PUBLIQUES
DU CANADA