



En toute équité

Rapport annuel 2014 de l'ombudsman du Yukon



Thinkstock photo

Adoptées en 2014, les dispositions législatives concernant la dénonciation permettent aux employés d'organismes publics de divulguer des actes répréhensibles et leur offrent une protection en conférant à l'ombudsman le pouvoir d'enquêter sur les plaintes portant sur des représailles.

Pour nous joindre

Téléphone : 867 667-8468

Numéro sans frais :

1 800 661-0408 poste 8468

Télécopieur : 867-667-6469

Courriel : info@ombudsman.yk.ca

En ligne : www.ombudsman.yk.ca

Adresse : 201, rue Hawkins, bureau 211,
Whitehorse (Yukon) Y1A 1X3

Des processus opérationnels plus efficaces, des performances améliorées et des services de meilleure qualité

Je suis heureuse de présenter mon second rapport annuel en tant qu'ombudsman.

L'ombudsman joue un rôle important qui consiste à veiller à l'équité, à la responsabilité et à la transparence du secteur public du Yukon. Les particuliers qui utilisent les services publics et qui se croient victimes d'une injustice peuvent déposer une plainte à nos bureaux. Notre personnel collabore alors avec l'organisme public visé afin de remédier à la situation et ultimement, d'améliorer la qualité de ses services.

Les organismes publics ne font pas preuve de malveillance et plusieurs facteurs peuvent expliquer les injustices qu'ils peuvent parfois commettre. Notamment, ils disposent de ressources limitées et doivent œuvrer au sein de structures administratives très complexes. Bien souvent, ils parviennent à corriger les injustices qui leur sont signalées. Dans certains cas, l'ombudsman peut les aider à reconnaître l'existence d'un problème et leur recommander une solution. Habituellement, les organismes publics se montrent réceptifs à nos commentaires, ce qui démontre une volonté commune de veiller au caractère équitable des services publics.

Le public joue un rôle tout aussi crucial pour promouvoir l'équité des services publics. En effet, les fonctions de l'ombudsman consistent à étudier les plaintes qui lui sont soumises. Si les particuliers ne nous signalent pas les injustices dont ils se croient victimes, nous ne pouvons pas aider les organismes publics à offrir de meilleurs services.

En 2014, nous n'avons reçu qu'un petit nombre de plaintes qui relevaient de nos compétences, ce qui porte à croire que nous devons faire davantage d'efforts pour que le public comprenne le rôle de l'ombudsman ainsi que le type de plaintes sur lesquelles notre bureau peut enquêter. À ce titre, le présent rapport annuel offre quelques histoires qui visent à sensibiliser le public à notre mandat.

Suivi des objectifs pour 2014

L'un de nos objectifs pour 2014 était de répondre plus rapidement aux plaintes. En passant en revue nos processus opérationnels (qui consistaient à effectuer une enquête approfondie en réponse

à chaque plainte), nous nous sommes aperçus que, compte tenu de nos ressources limitées, nos processus ne favorisaient pas une gestion efficace des plaintes.

Nous avons également appris que les bureaux des ombudsmans des autres provinces et territoires disposent de procédures de traitement des plaintes plus simples et plus informelles qui leur permettent de réduire le nombre d'enquêtes approfondies qu'ils doivent effectuer. Par conséquent, nous avons adopté une nouvelle procédure de traitement accéléré des plaintes relatives à la *Loi sur l'ombudsman*. Nous avons également divisé notre personnel en deux équipes.

Ainsi, l'équipe responsable du traitement accéléré des plaintes travaillera avec les plaignants et les organismes publics afin de traiter dans les meilleurs délais les plaintes relatives à la *Loi sur l'ombudsman*. Cette équipe appliquera également le processus de traitement accéléré aux plaintes relatives à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ainsi qu'à la *Loi sur la protection et la gestion des enseignements médicaux* et à la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* lorsque celles-ci entreront en vigueur. Notre objectif est de traiter en 90 jours les plaintes auxquelles cette nouvelle procédure peut être appliquée.

La seconde équipe, l'équipe d'enquête et d'examen de conformité, sera responsable de mener des enquêtes approfondies lorsque nécessaire.

La nature informelle de la procédure de traitement accéléré des plaintes nous a également aidés à atteindre notre objectif de forger des liens avec les organismes publics afin de promouvoir l'équité. En 2015, nous souhaitons élaborer une stratégie de sensibilisation qui vise entre autres à aider les organismes publics à reconnaître lorsque leurs services donnent lieu à des injustices et à corriger celles-ci.

Le dernier de nos objectifs pour 2014 était de faire preuve de plus de transparence à l'égard de nos performances. Ainsi, nous recueillons maintenant plus de statistiques sur nos activités. Ces statistiques sont offertes dans le présent rapport annuel et seront offertes dans les rapports des prochaines années afin de faciliter l'évaluation de nos performances au fil du temps.

Adoption de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*

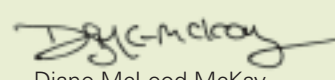
En décembre 2014, la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* a été adoptée. Comme l'ombudsman occupe également les fonctions de commissaire aux divulgations dans l'intérêt public, nous consacrerons la première partie de l'année 2015 à préparer l'entrée en vigueur de cette nouvelle loi.

Ces nouvelles mesures législatives permettent aux employés d'entités publiques de dénoncer des actes répréhensibles ou des représailles exercées contre eux. La commissaire aux divulgations dans l'intérêt public pourra ordonner une enquête à la suite d'une dénonciation et formuler des recommandations pour remédier à la situation. Nous sommes très satisfaits des dispositions prévoyant des mesures d'arbitrage qui permettent de protéger davantage les employés contre les représailles.

19^e rapport annuel

En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, je soumetts ce 19^e rapport annuel à l'honorable David Laxton, président de l'Assemblée législative du Yukon, qui le soumettra à son tour à l'Assemblée.





Diane McLeod-McKay
Ombudsman

Résumés de cas Les histoires suivantes illustrent bien comment notre bureau aide les organismes publics, tels que les ministères du gouvernement du Yukon, à résoudre des injustices signalées par des Yukonnais et à améliorer leurs services.

Vers un traitement accéléré des plaintes

De nombreuses personnes qui croient avoir été victimes d'une injustice communiquent avec nous. Dans certains cas, un simple appel téléphonique suffit à résoudre le problème. L'histoire suivante, dans laquelle le congé d'un employé d'un organisme public a retardé l'émission d'un chèque de remboursement, en offre un exemple.

Ainsi, un particulier a communiqué avec nous parce que le ministère de la Santé et des Affaires sociales ne pouvait lui préciser la date à laquelle il recevrait le remboursement de certains frais relatifs à la garde d'un enfant.

Nous avons donc communiqué avec le personnel du ministère qui nous a indiqué que la personne responsable de l'administration des paiements était en congé et qu'aucune mesure n'avait été prise pour s'occuper de l'affaire en son absence. Cependant, le personnel du ministère nous a confirmé disposer des renseignements permettant d'effectuer le paiement et a pris les mesures nécessaires pour émettre le chèque le jour même.

Lorsque nous recevons des cas qui ne peuvent être résolus au moyen de quelques appels téléphoniques, nous demandons aux plaignants de remplir un formulaire de plainte. Nous ouvrons ensuite un dossier que nous confions à l'équipe responsable du traitement accéléré des plaintes. Celle-ci tente alors de résoudre le problème dans les meilleurs délais à l'aide de notre nouvelle procédure informelle.

La page 2 du présent rapport offre plus d'exemples de cas résolus grâce à notre nouvelle procédure.



Thinkstock photo



Après avoir attendu le retour de son médecin de famille pendant des mois, un Yukonnais a appris qu'un autre médecin aurait pu remplir sa demande de prestations.

Des prestations dûment versées

Une personne s'est plainte à l'ombudsman en raison d'un conflit qui l'opposait au ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS) à l'égard de la date de son admissibilité à la prestation territoriale complémentaire (PTC).

Les prestataires de l'assurance sociale qui sont déclarés inaptes au travail en raison d'une invalidité prolongée peuvent recevoir cette prestation additionnelle. Pour ce faire, ils doivent demander à un médecin de remplir et de présenter une demande à SAS, qui détermine ensuite leur admissibilité.

En août dernier, le plaignant s'est donc rendu dans les bureaux du ministère pour obtenir un formulaire de demande de PTC. À cette occasion, il a indiqué au personnel du ministère qu'il ne serait pas en mesure de présenter une demande avant le retour de son médecin de famille, en octobre.

À son retour en octobre, le médecin du plaignant a présenté une demande de prestations. Le ministère a confirmé son admissibilité, mais à partir du mois d'octobre, et non du mois d'août. Selon le plaignant, il n'était pas juste que le versement de ses prestations commence plus tard en raison de circonstances qui étaient hors de son contrôle. Il a donc sollicité notre aide.

Nos démarches auprès du ministère nous ont permis d'apprendre que les demandes de prestations ne doivent pas obligatoirement être présentées par le médecin habituel des demandeurs. Le ministère dispose même d'une liste de médecins prêts à recevoir des patients à cette fin. Le personnel du ministère n'en a pourtant pas fait part au plaignant lorsque celui-ci a indiqué ne pas pouvoir rencontrer son médecin avant le mois d'octobre. Par conséquent, le ministère a accepté d'antidater la demande du plaignant et d'étudier des façons d'améliorer le processus de demande.

Des enquêtes sur les services publics qui permettent de découvrir des injustices

Les deux enquêtes de longue haleine que nous avons complétées cette année ont permis de découvrir des injustices.

Les procédures décisionnelles doivent être justes

Une personne s'est plainte à nos bureaux que la Direction de l'enseignement postsecondaire du ministère de l'Éducation l'avait injustement renvoyée d'un de ses programmes. Le programme en question vise à aider les prestataires de l'assurance emploi à démarrer une entreprise afin de subvenir à leurs besoins. Nous avons convenu d'enquêter pour savoir si la procédure qui a mené au renvoi avait été équitable.

Nos démarches nous ont permis d'établir que ce n'avait pas été le cas. Lorsqu'une décision entraîne des conséquences importantes pour une personne, comme dans ce cas-ci, une procédure équitable suppose que cette personne reçoive dans un délai raisonnable un avis indiquant la date à laquelle la décision serait rendue. Cet avis devrait aussi comprendre une brève description des personnes concernées, des

questions à l'étude, des conséquences de la décision ainsi que tout autre renseignement pertinent. Finalement, l'avis devrait être communiqué à la personne visée de manière à lui laisser suffisamment de temps pour y répondre.

Dans le cas présent, la personne ne savait pas que la décision menant à son renvoi allait être rendue et n'a pas eu la chance de donner sa version des faits. On lui a simplement annoncé qu'elle était renvoyée du programme.

La Direction de l'enseignement postsecondaire a accepté nos recommandations à l'égard de la nécessité d'une procédure décisionnelle équitable lorsque les décisions ont des conséquences importantes pour les personnes visées dans le cadre de l'administration d'un programme.



Thinkstock photo



La correction de possibles erreurs de comptabilité compte pour beaucoup dans la qualité des services publics.

Une erreur de comptabilité corrigée

Un particulier s'est plaint à l'ombudsman que le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA) ne lui avait pas crédité la somme de 1 056,37 \$ qui avait été déduite de sa paie et versée au PEOA par son employeur, conformément à une ordonnance de saisie.

En effet, bien que l'employeur ait fourni au PEOA un relevé indiquant la somme versée, celle-ci n'avait pas été créditée.

Nous avons donc demandé au PEOA d'étudier à nouveau le dossier. À la suite de nos démarches, le PEOA a confirmé que la somme versée par l'employeur n'avait effectivement pas été créditée afin d'acquitter les arriérés alimentaires du plaignant. Par conséquent, le PEOA s'est excusé de son erreur, a corrigé les renseignements consignés dans le dossier du plaignant et lui a remboursé le trop-perçu.



Thinkstock photo



Des modifications législatives effectuées par la Société des alcools du Yukon ont limité les privilèges auxquels une Yukonnaise croyait avoir droit au titre de son permis pour débit de boisson. De plus, celle-ci s'est trouvée dans l'obligation de déboursier les frais relatifs à l'obtention d'un nouveau permis.

Des coûts injustes occasionnés par des renseignements erronés

La détentrice d'un permis pour débit de boisson permettant de vendre de la bière et du vin souhaitait étendre ses activités à la vente de spiritueux. Lorsque la Société des alcools du Yukon (SAY) lui a indiqué que pour ce faire, elle devait présenter une nouvelle demande de permis, elle a déposé une plainte à notre bureau.

En effet, plusieurs années auparavant, la SAY avait indiqué à la plaignante qu'il était plus avantageux dans sa situation de présenter une demande pour un permis de débit de boisson limité à la vente de bière et de vin. Toutefois, ces avantages ont été annulés par des modifications législatives subséquentes. La plaignante n'avait pourtant cherché à obtenir ce type

de permis qu'en raison des conseils de la SAY, qui se sont avérés erronés. Selon elle, il était injuste qu'elle doive effectuer les démarches nécessaires à l'obtention d'un nouveau permis en plus d'assumer les coûts qui y sont associés. Notre enquête a démontré que conformément aux dispositions de la loi et des règlements sur les boissons alcoolisées, il n'était pas injuste de demander à une personne de présenter une nouvelle demande de permis. Toutefois, nous avons établi qu'il était inéquitable que la plaignante ait à assumer les coûts associés à une nouvelle demande, car elle avait agi selon les conseils de la SAY. Nous avons donc recommandé à la SAY de communiquer directement avec la plaignante afin de remédier à la situation.

Rapport annuel 2014 de l'ombudsman – Suivi des objectifs

Objectifs relatifs à la gestion des dossiers

- Voir les diagrammes

Mesures proactives relatives à la conformité

- Une session de sensibilisation à la *Loi sur l'ombudsman*
- Une rencontre annuelle avec les hauts fonctionnaires des organismes publics

Formation

- Deux réunions nationales
- Une présentation
- Un cours
- Un atelier
- Un stage d'observation au Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse visant à l'élaboration d'une procédure de traitement accéléré des plaintes

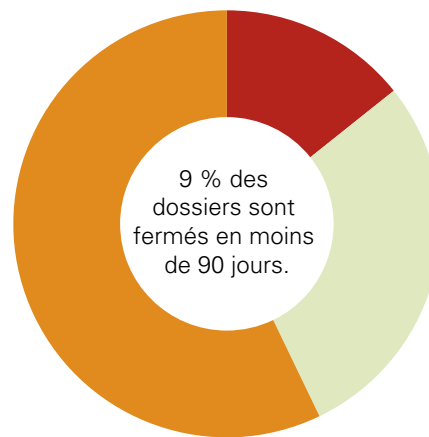
Plaintes

Aucune plainte officielle (rédigée par écrit) n'a été reçue en 2014.

Sept plaintes non officielles ont été reçues en 2014 :

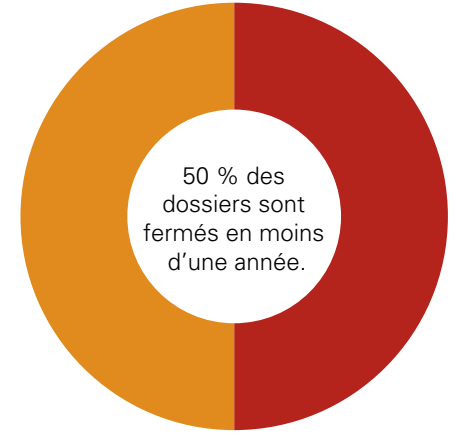
- Nous avons reçu trois plaintes à l'égard du temps nécessaire à nos enquêtes. Nous nous efforçons actuellement de réduire ces délais au moyen de notre nouvelle procédure de traitement accéléré des plaintes relatives à la *Loi sur l'ombudsman*.
- Nous avons reçu une plainte à l'égard des conclusions d'une de nos enquêtes. Le plaignant a manifesté son désaccord avec nos conclusions selon lesquelles sa plainte était sans fondement.
- Nous avons reçu deux plaintes à l'égard d'enquêtes que nous avons choisi d'interrompre. Après avoir effectué des enquêtes approfondies, l'une de ces plaintes a été résolue et l'autre a été dirigée vers une procédure d'appel qui convient mieux à sa nature.
- Nous avons reçu une plainte à l'égard d'une enquête que nous avons choisi de ne pas effectuer. Cette décision a été prise en raison du long délai passé depuis les faits à l'origine de la plainte ainsi que du choix du plaignant de ne pas tenter de résoudre le problème au moyen d'autres ressources au moment des faits.

Objectifs de gestion des dossiers



Traitement accéléré

- Dossiers fermés en moins de 90 jours
- Dossiers fermés en plus de 90 jours
- Dossiers toujours ouverts (depuis moins de 90 jours)



Enquêtes approfondies

- Dossiers fermés en moins d'une année
- Dossiers toujours ouverts (depuis moins d'une année)

Dossiers ouverts en 2014 (par organisme public)

Organisme public	Traitement accéléré	Enquêtes	Total	Recommandations officielles*	Non résolu
Bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse du Yukon					
Collège du Yukon					
Commission de la fonction publique		1	2		
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon					
Commission des droits de la personne du Yukon	1	1	1		
Développement économique					
Direction de la condition féminine					
Éducation				1	0
Énergie, Mines et Ressources					
Environnement					
Finances					
Justice	1	1	2		
Régie des hôpitaux du Yukon					
Santés et Affaires sociales	1	2	3	1	0
Services aux collectivités		2	2		
Société d'habitation du Yukon, Société des alcools du Yukon, Commission des loteries du Yukon				1	0
Société de l'énergie du Yukon					
Tourisme et Culture					
Voirie et Travaux publics		1	1		
Total	3	8	11	3	0

*Recommandations officielles formulées par l'ombudsman dans le cadre d'un rapport d'enquête officielle en 2014.

Procédure de traitement accéléré des plaintes

1. Lorsque le Bureau de l'ombudsman décide d'ouvrir un dossier à l'égard d'une plainte reçue par écrit, celui-ci est confié à un enquêteur-médiateur faisant partie de l'équipe responsable du traitement accéléré des plaintes.

2. L'enquêteur-médiateur informe l'organisme public visé par la plainte en plus d'indiquer au plaignant que celle-ci sera traitée au moyen de la procédure de traitement accéléré.

3. L'enquêteur-médiateur rencontre l'organisme public afin d'établir si la plainte est fondée. Le cas échéant, l'enquêteur-médiateur tentera de parvenir à une entente avec l'organisme public quant à la manière de remédier à la situation. Au cours de ce processus, le plaignant sera informé de toute injustice découverte au cours du processus ainsi que des mesures de réparation envisagées.

4. Si les parties parviennent à une entente, l'enquêteur-médiateur consignera celle-ci dans une lettre qui sera envoyée à l'organisme public pour qu'il l'approuve. Une fois l'entente approuvée, l'enquêteur-médiateur la transmet au plaignant et effectue un suivi auprès de l'organisme public pour s'assurer qu'elle est respectée.

Notre objectif est de résoudre toute plainte traitée au moyen de la procédure accélérée en moins de 90 jours.

Toute plainte écrite reçue par le Bureau de l'ombudsman sera traitée à l'aide de cette procédure à moins que l'ombudsman ne décide qu'une enquête approfondie soit nécessaire du fait de circonstances particulières. En effet, une enquête approfondie peut être menée en raison de la gravité d'une plainte, de sa complexité (par exemple, lorsqu'une plainte émane de plusieurs plaignants et a une portée systémique), lorsqu'une plainte ne peut être résolue dans un délai raisonnable au moyen de la procédure accélérée ou ne s'y prête pas par sa nature.

Sommaire budgétaire

Le présent sommaire budgétaire du Bureau de l'ombudsman couvre l'exercice allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. Les résultats de l'exercice financier précédent sont offerts à des fins de comparaison. Nous avons modifié la manière de rendre compte de notre budget pour que l'affectation des sommes soit reflétée plus fidèlement. Des sommes sont allouées aux dépenses de fonctionnement, qui comprennent les catégories budgétaires du personnel et des autres dépenses (soit notamment le loyer, les services de contractants, les fournitures de bureau, les indemnités de déplacement et la publicité). Des sommes sont également allouées aux dépenses d'établissement ainsi que les coûts liés au mobilier. Les dépenses liées à l'établissement et au personnel du Bureau de l'ombudsman ainsi que du Bureau de la commissaire à

l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) ont été combinées dans le présent sommaire. Les catégories « Autres dépenses » correspondent aux dépenses liées spécifiquement au fonctionnement du bureau de l'ombudsman et à celui de la CIPVP. Le budget d'équipement a été augmenté en 2014 afin de doter nos bureaux d'un système de gestion des cas permettant un traitement plus efficace de nos dossiers. Le processus menant à l'acquisition d'un tel système a été plus long que prévu et nous n'avons pu dépenser les sommes allouées à cette fin (100 000 \$) en 2014. Cette somme a été transférée à notre budget 2015-2016 et nous prévoyons être en mesure d'acquiescer le système de gestion des cas au cours du prochain exercice financier. La légère augmentation des dépenses liée au personnel est due aux augmentations de salaire au titre du coût de la vie.

2013-2014

Personnel (dépenses combinées)	628 000 \$
Autres dépenses (Bureau de l'ombudsman)	97 000 \$
Autres dépenses (Bureau de la CIPVP)	99 000 \$
Équipement (dépenses combinées)	2 000 \$
Total	826 000 \$

2014-2015

Personnel (dépenses combinées)	645 000 \$
Autres dépenses (Bureau de l'ombudsman)	81 000 \$
Autres dépenses (Bureau de la CIPVP)	134 000 \$
Équipement (dépenses combinées)	112 000 \$
Total	972 000 \$

Activités liées à la Loi sur l'ombudsman en 2014

Communications avec notre bureau ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier

Cas ne relevant pas de nos compétences	20
Cas dirigés vers d'autres ressources	50
Demandes de renseignements	42
Plaintes traitées au moyen de démarches informelles	9
Total	121
Dossiers ouverts pour des plaintes traitées au moyen de la procédure accélérée	7
Dossiers d'enquête ouverts	3
Autres dossiers ouverts (commentaires portant sur des mesures législatives)	1
Total des dossiers ouverts en 2014	11
Dossiers reportés des années précédentes	51
Dossiers fermés	35
Dossiers reportés	27