



En toute équité

Rapport annuel 2013 de l'ombudsman du Yukon



Nous sommes déterminés à améliorer notre rendement afin de gérer plus efficacement notre charge de travail.

iStockphoto

Pour nous joindre

Téléphone : 867-667-8468

Sans frais au Yukon :

1-800-661-0408 poste 8468

Télécopieur : 867-667-8469

Courriel : info@ombudsman.yk.ca

En ligne : www.ombudsman.yk.ca

Adresse : 201-211, rue Hawkins,

Whitehorse (Yukon) Y1A 1X3

Rapport annuel 2013 de l'ombudsman présenté à l'Assemblée législative

C'est pour moi un honneur d'agir en tant que nouvelle ombudsman.

Bien que les fonctions d'ombudsman soient nouvelles pour moi, je connais déjà les concepts du droit administratif et de l'équité, car j'ai œuvré dans ces domaines. Depuis que j'ai été nommée au poste d'ombudsman en juin 2013, j'ai aussi eu la chance de pouvoir compter sur une équipe pour qui ce travail n'a pas de secrets. De plus, j'ai pris contact avec mes collègues de partout au Canada afin de recueillir leurs conseils sur la manière d'accomplir efficacement le travail ombudsman. Dans les années à venir, j'ai l'intention de mettre à profit mes connaissances et mes compétences pour développer une approche proactive afin de promouvoir l'équité au sein des autorités.

Mon prédécesseur, l'ombudsman Koepke, a entrepris un examen de l'organisation du Bureau de l'ombudsman et de ses performances. Le rapport émanant de cet examen indique que la gestion des plaintes faites à l'ombudsman est loin d'être satisfaisante. Ainsi, nous avons commencé à mettre en œuvre les recommandations du rapport pour améliorer nos performances.

Mise en œuvre des recommandations du rapport

Le rapport formule plusieurs recommandations que nous avons incorporées en tant qu'objectifs dans notre plan d'affaires. Voici ces objectifs :

Objectif 1 – Forger des liens avec les autorités, incluant les ministères du gouvernement du Yukon, afin de promouvoir l'équité

J'ai organisé plusieurs rencontres fructueuses avec de hauts fonctionnaires de différentes autorités, incluant les sous-ministres de chaque ministère, pour discuter du rôle de notre Bureau et de ma philosophie misant sur la collaboration afin de résoudre tout problème d'équité le plus rapidement possible. J'ai aussi invité ces fonctionnaires à me faire part de leurs préoccupations.

Objectif 2 – Améliorer nos performances

Le rapport nous a également appris que les plaignants n'étaient pas satisfaits des délais nécessaires pour compléter une enquête en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*. Le rapport a cependant déterminé que l'une des principales raisons expliquant la longueur des délais est le fait que nous devions remplir un double mandat en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)*.

Conformément à la *LAIPVP*, nous sommes dans l'obligation de compléter nos enquêtes dans des délais très serrés. Toutefois, nous ne pouvons compter que sur trois enquêteurs œuvrant à notre Bureau pour compléter toutes les enquêtes en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* et de la *LAIPVP*. Il nous presse de trouver une solution à ce problème.

De plus, nous faisons actuellement l'examen de nos processus opérationnels afin d'apporter les changements qui s'imposent pour améliorer notre façon de travailler. Ainsi, nous envisageons d'acquiescer un nouveau système de gestion des cas en 2014. Un tel système permettra de maximiser notre efficacité en réduisant le temps nécessaire pour gérer les dossiers d'accueils et de cas. Ce système nous aidera également à détecter et à régler les problèmes de rendement au moyen de ses fonctionnalités de suivi et de production de rapports.

En décembre 2013, une loi sur la protection et la gestion des renseignements personnels sur la santé a été votée et la *CIPVP* s'est vu confier la responsabilité de surveiller son application. Ainsi, en raison de cette nouvelle législation, nous devons mener davantage d'enquêtes. Cela risque d'avoir un impact considérable sur nos ressources et notre capacité à remplir efficacement nos trois mandats conformément à la *LAIPVP*, à la *Loi sur l'Ombudsman* et maintenant à cette nouvelle loi sur la gestion des renseignements personnels sur la santé. La planification de sa mise en œuvre augmentera également la charge de travail de notre Bureau.

Objectif 3 – Faire preuve de transparence

Cette année, afin de faire preuve de plus de transparence, nous commencerons à recueillir davantage d'informations sur notre travail. Par exemple, nous calculerons les heures consacrées aux processus de médiation, d'enquête ou de révision. Nous recueillerons également des renseignements sur notre travail de sensibilisation et sur les autorités sur lesquelles nous enquêtons. Nous rendrons compte de ces informations dans notre rapport annuel 2014 pour fournir au public une meilleure indication de notre charge de travail et de notre efficacité.

18^e rapport annuel

En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, je sou mets ce 18^e rapport annuel à l'honorable David Laxton, président de l'Assemblée législative du Yukon, qui le soumettra à son tour à l'Assemblée.



Dianne McLeod-McKay

Ombudsman
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Résumés de cas Les histoires suivantes illustrent bien comment notre Bureau aide les Yukonnais et les autorités, telles que le gouvernement du Yukon, à résoudre des problèmes et à améliorer leurs services. Les noms ont été changés par souci de confidentialité.

Une réponse rapide aux plaintes des détenus

Centre correctionnel de Whitehorse

Au printemps 2013, le Centre correctionnel de Whitehorse (CCW) a mis sur pied un nouveau système téléphonique destiné aux détenus qui obligeait ceux-ci à payer pour la plupart de leurs appels téléphoniques.

En juin 2013, nous avons reçu beaucoup de plaintes concernant le nouveau système. Les détenus se plaignaient d'interruptions de service pendant les appels téléphoniques, de devoir tout de même payer les appels interrompus, de devoir payer les appels faits à leur avocat et de ne pouvoir faire des appels à frais virés. De plus, parce que le nouveau système peut enregistrer les appels, certains ont dit craindre que les appels à des destinataires privilégiés puissent être enregistrés.

Nous avons rencontré le personnel responsable du CCW pour discuter de ces plaintes. Le CCW a reconnu éprouver des difficultés à mettre sur pied le nouveau système. Cette rencontre nous a cependant convaincus que le CCW avait déjà résolu plusieurs des plaintes des détenus. Peu après, le CCW nous a confirmé avoir fait les changements nécessaires pour que les détenus puissent appeler leur avocat sans frais. De plus, les détenus dans le besoin continueraient d'avoir droit à une carte téléphonique gratuite (permettant un nombre limité d'appels) lors de leur admission et à d'autres moments où cela serait nécessaire.

Le CCW nous a affirmé que les appels à des destinataires privilégiés n'étaient pas enregistrés. Ces explications fournies par le CCW sur les fonctionnalités de protection de la vie privée du nouveau système nous ont semblé satisfaisantes. Aujourd'hui, le système est entièrement opérationnel. Finalement, en effectuant un suivi, nous avons constaté que des membres du personnel du CCW aident de façon proactive les détenus à comprendre et à utiliser le système.



Le versement d'une pension alimentaire peut prendre fin à différents moments en vertu des lois provinciales ou territoriales.

istockphoto

Confusion de part et d'autre de la frontière

Programme d'exécution des ordonnances alimentaires du Yukon

Jennifer vivait et travaillait avec sa famille en Alberta alors que sa fille Kayla, issue d'un mariage précédent, vivait avec son père au Yukon.

Jennifer a toujours payé la pension alimentaire pour sa fille au Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA) de l'Alberta. Le PEOA de l'Alberta faisait ensuite suivre ses paiements au PEOA du Yukon. Lorsque Kayla a eu 18 ans, l'âge de la majorité en Alberta, le PEOA de cette province a informé Jennifer que le Programme cesserait de collecter les paiements. Jennifer a cru que cela signifiait qu'elle n'était plus tenue de verser une pension alimentaire pour sa fille.

Six mois plus tard, le père de Kayla a contacté le PEOA du Yukon pour réclamer une pension alimentaire. Le PEOA du Yukon a donc émis une ordonnance de saisie à l'employeur de Jennifer afin de collecter les paiements des six mois précédents.

Jennifer ne savait quoi penser. Elle avait cessé de payer la pension alimentaire de Kayla en se basant sur la décision du PEOA de l'Alberta. Elle est alors venue à notre Bureau pour déposer une plainte contre le PEOA du Yukon.

Avec le consentement de Jennifer, nous avons contacté le PEOA du Yukon. Ainsi, nous avons appris que le PEOA de l'Alberta cesse de collecter les paiements d'une pension alimentaire pour un enfant de plus de 18 ans à moins que la personne habilitée à recevoir les paiements puisse fournir des renseignements indiquant que ceux-ci doivent continuer au-delà de cet âge. Comme le père de Kayla n'a pas répondu à la demande de renseignements du PEOA de l'Alberta, le Programme a simplement cessé de collecter les paiements.

Nous avons examiné les bases sur lesquelles reposent les mesures prises par le PEOA du Yukon. Au territoire, l'âge de la majorité est de 19 ans. Ainsi, en vertu de l'ordonnance du tribunal liant les parents de Kayla et du droit yukonnais, Jennifer était tenue de verser une pension alimentaire pour Kayla jusqu'à cet âge. Ainsi, à la suite de l'appel du père de Kayla, le PEOA du Yukon devait collecter les paiements en souffrance.

Après que Jennifer a contacté le PEOA du Yukon, l'ordonnance de saisie a été retirée et d'autres arrangements ont été pris pour espacer le remboursement des arriérés. Comme cette mesure répondait au problème de Jennifer, nous n'avons pas jugé qu'une enquête soit nécessaire.

Pas d'injustice, pas de remboursement

Direction des services de santé assurés et de santé auditive

Sally a contacté notre Bureau, car elle croyait injuste que la Direction des services de santé assurés refuse de lui rembourser les dépenses encourues pour une chirurgie réalisée dans une clinique privée à but lucratif à l'extérieur du Yukon.

Sally s'était adressée à une clinique privée après que son chirurgien lui a appris qu'il était nécessaire de l'opérer, mais qu'il y avait une liste d'attente pour la chirurgie dont elle avait besoin. Ainsi, la chirurgie en question ne pouvait être réalisée au Yukon dans les courts délais qui selon le chirurgien occasionneraient les meilleurs résultats. Parce qu'elle craignait les conséquences du report de la chirurgie, Sally a choisi de se faire opérer immédiatement dans une clinique privée à but lucratif à l'extérieur du Yukon.

La Direction des services de santé assurés est responsable de l'administration du Régime d'assurance-santé du Yukon. Avec le consentement de Sally, nous avons contacté la Direction pour réviser les faits du cas ainsi que les politiques et les lois appliquées pour parvenir à la décision de ne rembourser aucune des dépenses encourues par Sally pour son traitement médical dans une clinique privée à but lucratif. Nos démarches nous ont permis de confirmer que Sally avait tenté de se faire opérer au Yukon et que le report de la chirurgie aurait pu entraîner des conséquences. Toutefois, nos démarches nous ont aussi permis d'établir que la Direction avait appliqué correctement la loi et les politiques en fonction des faits de ce cas. Nous avons également établi que la procédure suivie par la Direction pour étudier la demande de remboursement de frais médicaux de Sally était juste. Finalement, nous avons conclu que cette plainte n'était pas fondée.

Statistiques

Les statistiques fournies concernent seulement les incidents gérés par notre bureau en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

Nouveaux contacts en 2013 (prise de contact avec notre Bureau nécessitant une intervention)

	2013	2012
Cas relevant de nos compétences	162	132
Cas ne relevant pas de nos compétences	38	44
Total des nouveaux contacts	200	176

Cas relevant de nos compétences résolus ou dirigés vers d'autres ressources	124	87
---	-----	----

	2013	2012
Dossiers ouverts pour analyse ou enquête	38	45
Dossiers reportés de l'année précédente	36	38
Total des analyses et des enquêtes	74	83

Dossiers relevant de nos compétences ou dossiers d'enquêtes complétés	23	47
Dossiers reportés	51	36

Sommaire budgétaire

Le présent sommaire budgétaire du Bureau l'ombudsman couvre l'exercice allant du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

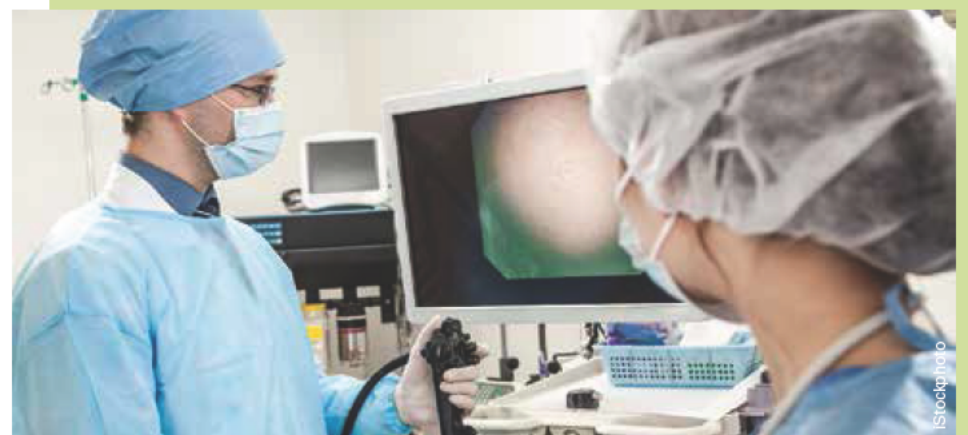
Les montants pour le personnel et les éléments activables sont alloués pour le Bureau de l'ombudsman et le Bureau de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP). Lors des années précédentes, les montants déclarés étaient prévus au budget pour les deux bureaux et n'étaient pas déclarés séparément. Cette année, exception faite des coûts liés au personnel et aux éléments activables, le montant budgété pour le Bureau de l'ombudsman est déclaré séparément et il en sera ainsi à l'avenir.

Les augmentations considérables des coûts liés au personnel pour le budget 2013/2014 sont dues aux augmentations du coût de la vie pour le personnel et à l'augmentation de salaire nécessaire pour que le poste d'ombudsman et de CIPVP devienne un poste à temps plein.

2012 (dépenses combinées avec celles du Bureau de la CIPVP)		
Personnel		497 000 \$
Éléments activables		6 000 \$
Bureau et fonctionnement		162 000 \$
Fournitures et services		7 000 \$
TOTAL		672 000 \$

2013 (dépenses combinées avec celles du Bureau de la CIPVP)		Depuis le dernier rapport
Personnel	628 000 \$	Augmentation de 26 %
Éléments activables	2 000 \$	Diminution de 67 %
Total	630 000 \$	Diminution de 25 %

2013 (Bureau de l'ombudsman seulement)		Depuis le dernier rapport
Bureau et opérations	93 000 \$	Augmentation de 15 %
Fournitures et services	4 000 \$	Augmentation de 14 %
TOTAL	97 000 \$	Augmentation de 15 %



Le remboursement d'une chirurgie réalisée à l'extérieur du Yukon n'est pas garanti.

istockphoto

Une enquête permettant de déceler une erreur

Santé et Affaires sociales

Jeannine recevait des prestations d'aide sociale depuis quelques mois lorsqu'elle a décroché un emploi.

Le ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS) a déterminé que Jeannine était admissible à l'allocation supplémentaire du Yukon (ASY) en plus des prestations normales d'aide sociale. Si une personne est admissible à l'ASY, ses revenus d'emploi allant jusqu'à 3 900 \$ par année ne sont pas inclus dans le calcul qui détermine le montant mensuel auquel elle a droit. Pour Jeannine, cela signifiait que quelques mois après avoir commencé à travailler, elle était toujours admissible à un certain montant d'aide sociale.

Jeannine nous a contactés après que SAS lui a indiqué qu'elle avait perçu des prestations d'aide sociale excédentaires et qu'elle devait rembourser ce trop-perçu. SAS a affirmé que Jeannine n'avait pas déclaré correctement ses revenus d'emploi. Le ministère n'a cependant pas donné d'explications sur la manière dont il est arrivé

à cette conclusion. Quant à elle, Jeannine croyait avoir donné des renseignements exacts à SAS sur ses revenus. Après avoir reçu la plainte de Jeannine, nous avons demandé à SAS de réviser les calculs ayant permis de déterminer qu'elle percevait des versements excédentaires. Nous avons également demandé à SAS de fournir les renseignements sur lesquels ces calculs étaient basés. Comme nous n'étions pas certains que le ministère avait appliqué correctement les politiques et la loi, nous avons choisi d'enquêter.

Lors de notre enquête, nous avons cru déceler une erreur que nous avons indiquée à SAS en lui enjoignant de revoir ses calculs. SAS a donc révisé les faits du dossier ainsi que ses calculs. Cette fois-ci, le ministère s'est rendu compte qu'une erreur avait été commise relativement à la méthode utilisée pour calculer le montant des revenus de Jeannine. Les nouveaux calculs ont permis à SAS de confirmer que Jeannine n'avait pas perçu de prestations d'aide sociale excédentaires. SAS a fait parvenir une lettre à Jeannine pour s'excuser et lui indiquer qu'elle n'avait pas de trop-perçu à rembourser.

Ce cas a soulevé la possibilité que des personnes admissibles à l'ASY qui travaillent et reçoivent des prestations d'aide sociale puissent être affectées par une erreur dans les calculs permettant de déterminer leurs revenus. Nous avons donc formulé un certain nombre de recommandations qui ont été acceptées par SAS afin d'empêcher que cette situation se reproduise.