



Yukon  
Ombudsman

# Agir afin de changer l'état des choses

## Rapport annuel 2015



Diane McLeod-McKay



Honorable David Laxton  
Président de l'Assemblée législative du Yukon

Monsieur le président :  
Comme l'exige la section 31 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de soumettre l'édition 2015 du rapport annuel de l'ombudsman

Conformément à la pratique établie, je suis aussi heureuse de le partager avec les Yukonnais et Yukonaises.

Bien cordialement,

Diane McLeod-McKay,  
Ombudsman

## Assurer l'équité dans la prestation des services gouvernementaux

### Pourquoi nous aider vous aide

Dans mon rapport annuel de l'an dernier, je demandais au Yukonnais de signaler à mon bureau leurs inquiétudes au sujet des injustices dont vous pensez être victime dans le secteur public qui comprend, par exemple, les ministères du gouvernement du Yukon, les écoles, les collèges, les hôpitaux et les corps administratifs d'associations professionnelles. Ainsi, nous serions alors en mesure de travailler avec ces organismes publics (OP) pour améliorer toute injustice dans leur prestation de services. Puisque notre travail doit commencer par une plainte, nous comptons sur vous pour démarrer le processus. Je suis heureuse de dire que vous avez répondu à l'appel! En 2015, nous avons reçu 34 plaintes au sujet de l'équité par rapport à 11 en 2014. Cela fait trois fois plus que l'année dernière.

### Une variété de plaintes

Ces plaintes étaient variées. Certaines touchaient à l'achat de terres du gouvernement du Yukon et le traitement des détenus par le Centre correctionnel de Whitehorse. Certaines concernaient les enquêtes menées par le Bureau des enquêtes et des normes, la gestion des relations avec les employés par les ministères de la Santé et Affaires sociales et Éducation, et le contrôle des sentiers par le ministère de l'Énergie, Mines et Ressources. D'autres étaient à propos de la distribution des fonds par le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires, la gestion d'une demande d'indemnisation par la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon, et l'attribution de contrats de service par le ministère du Tourisme et Culture. Certaines incluaient le traitement des plaintes par le ministère des Services aux collectivités concernant les infirmières auxiliaires autorisées, l'achat de services médicaux du ministère de la Santé et Affaires sociales, et la gestion d'une enquête de l'Éducation postsecondaire. D'autres encore touchaient le traitement des prestations d'aide sociale du ministère de Santé et Affaires sociales, ainsi que d'une disqualification concernant les services de santé assurés.

Notre rôle dans le traitement de ces plaintes a créé deux opportunités importantes pour chacune de ces OP. La première leur a permis d'évaluer leurs services quant à l'équité. La seconde leur a permis de remédier à toute inéquité trouvée dans la prestation de

leurs services. En conséquence, ces OP ont améliorés certaines de leurs procédures ce qui est important car ceux d'entre vous qui utilisent leurs services bénéficient également des améliorations.

En tant que ombudsman et Yukonnaise, je tiens à exprimer mes remerciements à ceux d'entre vous qui ont fait leur part dans ces améliorations. Nous avons tous droit à un traitement équitable. Mais vous avez aussi un rôle très important dans ce droit. Seulement vous pouvez nous alerter à toute injustice que vous avez pu subir. Lorsque vous le faites, nous pouvons continuer à nous aider tous à améliorer la prestation équitable des services du secteur public.

### Le point sur nos objectifs

Dans les deux derniers rapports annuels, je parlai de trois objectifs à long terme émanant de l'examen du Bureau de l'ombudsman en 2012. Toute organisation exige un travail constant afin de s'améliorer et nous ne sommes pas différents. L'atteinte de nos objectifs suit un processus d'examen, de mesure et d'ajustement au fil du temps. Ceux-ci nous pointent dans la bonne direction, donnent un sens à nos tâches et nous aident à surmonter les problèmes. Ils nous permettent d'entreprendre le travail d'aujourd'hui sans perte de perspective. Et ils sont solides. Voici donc notre mise à jour sur la façon dont nous avons forgé des liens, amélioré notre efficacité et prouvé plus de transparence quant à celle-ci en 2015.

### Forger des liens

Cette année, une grande partie de nos efforts visait à forger des liens avec les OP grâce à notre procédure de traitement accéléré des plaintes.

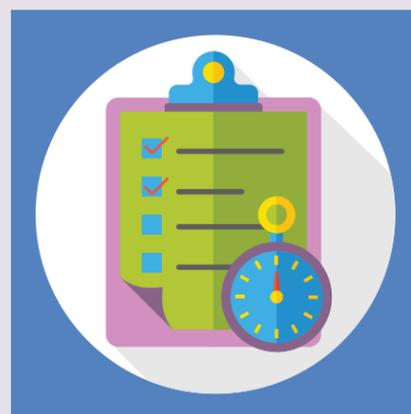
Afin de travailler efficacement, les OP doivent être disposés à collaborer avec nous pour identifier et résoudre les problèmes d'équité. Pour cela, il faut une relation basée sur la confiance et le respect de l'expérience et de l'expertise que contribue chaque partie.

Sur les 34 plaintes reçues cette année, plus de 90% ont été résolues de façon informelle grâce à notre procédure de traitement accéléré. Cela démontre la volonté des OP à travailler avec nous pour résoudre les plaintes quant à l'équité. Notre expérience a été jusqu'à présent, en plus grande partie, une expérience positive pour tous ceux concernés. Plus important encore, cela nous a permis de résoudre les

problèmes d'équité de façon beaucoup plus efficace et efficient. Nous continueront à utiliser la procédure de traitement accéléré et ainsi forger des liens avec les OP.

### Amélioration de notre efficacité

À la fin de 2014, nous avons commencé à utiliser notre procédure de traitement accéléré pour traiter les plaintes dans les meilleurs délais. Un an s'est écoulé. Et je suis très heureuse des résultats. L'équipe responsable du traitement accéléré a géré toutes les plaintes que nous avons reçu relatives à la *Loi sur l'ombudsman* en 2015. Près de 50% de ces plaintes ont été résolues dans les 90 jours. Cela représente une amélioration notable par rapport à l'année dernière. En 2014, seulement 9% des plaintes ont été réglées dans ce même délai. C'est une amélioration de plus de cinq fois en une seule année!



Voici pourquoi c'est important. Nous avons mené un sondage en 2012 sur la gestion des plaintes relatives à la *Loi sur l'ombudsman*. De vos réponses, nous avons appris deux choses essentielles. L'une était que nous prenions trop de temps pour terminer une enquête. L'autre était un manque de communication sur les progrès réalisés. Nous vous avons écouté. En conséquence, la nouvelle procédure de traitement accéléré traite la plupart de vos plaintes en très peu de temps par rapport au passé. Mon équipe chargée du traitement accéléré, les pouvoirs publics et les plaignants qui ont participé à ce processus méritent de grandes félicitations pour leur excellent travail. Leur succès est le vôtre.

En 2016, nous allons continuer à travailler sur notre objectif de traitement des plaintes dans les meilleurs délais : de traiter toutes les plaintes en moins de 90 jours grâce à la procédure de traitement accéléré. Pour y répondre, nous allons nous concentrer

sur l'évaluation et l'amélioration de nos procédures. Nous allons également mettre l'accent sur l'amélioration de notre interaction avec les OP. Cela signifie que notre capacité de résoudre les plaintes dans les meilleurs délais va s'améliorer au fur et à mesure que nous devenons tous plus à l'aise avec cet outil éprouvé.

Tant le succès avec la procédure de traitement accéléré, nous n'avons pas pu l'utiliser pour trois plaintes. Puisque deux d'entre elles étaient presque identiques, nous les avons traitées ensemble. Malheureusement, l'équipe de traitement accéléré et le PO sont en désaccord sur la nature de l'injustice. Par conséquent, ils n'ont pas trouvé un moyen de régler la plainte. Pour la troisième plainte, l'équipe de traitement accéléré et le PO ont convenu de l'injustice, mais n'ont pas trouvé un moyen de la résoudre. Ce qui a signifié l'attribution de ces trois plaintes à notre équipe d'enquête et examen de conformité. Cette équipe est chargée de mener des enquêtes approfondies dans un délai d'un an. L'équipe a terminé son enquête sur une de ces plaintes dans ce délai. Nous travaillons avec le PO sur les recommandations pour les deux autres. Nous nous attendons à clore ces dossiers et atteindre notre objectif.

### Transparence à l'égard de notre efficacité

En raison du succès de notre procédure de traitement accéléré, nous avons moins de dossiers à reporter à l'année suivante. C'est une grande amélioration. À la fin de 2013, nous avons reporté plus de 51 dossiers. En 2014, ce nombre a chuté à 27. À la fin de 2015, nous avons seulement 17 dossiers encore ouverts. Ces chiffres indiquent que nous faisons des progrès dans la gestion efficace de nos dossiers. Pour plus de détails, veuillez voir la page de statistiques.

### A propos de l'ombudsman

Les gens demandent souvent ce que fait l'ombudsman. Et d'autres demandent ce que signifie le mot « ombudsman » ?

La réponse à la première question est basée sur notre législation. Selon la *Loi sur l'ombudsman*, l'ombudsman reçoit vos plaintes sur les injustices dont vous pensez être victime lorsque vous accédez aux services publics. Vous devez d'abord déposer une plainte à notre bureau parce que nous ne pouvons pas déclencher le processus nous-même. Ensuite, nous travaillons avec les gens

impliqués pour tenter de résoudre le problème raisonnablement. Cela signifie aussi, en premier lieu, d'aider le PO à réparer la cause de votre plainte.

Une liste des PO se trouvent à la fin de la *Loi sur l'ombudsman*. Elle comprend les ministères du gouvernement du Yukon, les organismes désignés pour des fonctions officielles, les écoles, collèges, hôpitaux et autres.

Un ombudsman n'est pas un juge dans un tribunal. Mais sa capacité d'enquêter sur vos plaintes et de faire des recommandations pour résoudre les problèmes a prouvé son efficacité.

La réponse à la deuxième question est basée sur un mot emprunté à un autre

pays. En fait, «Ombudsman» est suédois pour «protecteur de notre peuple».

Beaucoup de mots étrangers font maintenant partie de notre langue. Ils ne changent pas de sens parce que celui-ci est spécial. «Ombudsman» ou «protecteur de notre peuple» décrit clairement notre but principal. Nous fournissons un moyen juste et indépendant afin que votre plainte soit entendue et enquêtée. Et nous y travaillons dur.

Diane McLeod-McKay  
Ombudsman

## ► Décision basée sur les apparences erronées

D'ACCEPTER DE L'INFORMATION SANS VÉRIFICATION PEUT VOUS EMPÊCHER D'APPRENDRE TOUS LES FAITS ET VOUS MENER À UNE MAUVAISE DÉCISION

Lors de son admission au Centre correctionnel de Whitehorse (CCW) Candice a été évaluée un risque de suicide et fut placée dans une cellule dans l'unité des admissions et décharge (A&D). Pour minimiser le risque que Candice ne se nuise, elle était tenue par les règles de porter seulement une chemise lourde et n'était pas autorisée à porter soutien gorge, culottes ou chaussettes. La politique du CCW dicte qu'une personne à risque de suicide doit être vérifiée par le personnel toutes les 15 minutes. Les contrôles sur Candice ont été effectués principalement par le personnel masculin. Au courant de la loi qui exigeait que le CCW fasse un effort pour qu'elle soit supervisée par du personnel féminin, Candice leur a déposé une plainte. Le CCW a répondu en confirmant que son placement était approprié. Candice n'a pas été satisfaite de leur conclusion et s'est plaint auprès du Bureau des enquêtes et des normes (BEN), un bureau indépendant au sein du ministère de la Justice dont le but est d'enquêter et de répondre aux plaintes des détenus au sujet des décisions prises par le CCW. L'enquêteur a accepté une déclaration faite par un agent de correction supérieur que les cellules d'isolement dans l'unité féminine étaient pleines à l'époque et en a conclu que la cellule dans l'unité A&D était la seule cellule disponible où Candice pourrait être contrôlée selon la politique. Elle était satisfaite de la conclusion du BEN que le placement était raisonnable. Candice s'est ensuite plaint auprès de notre bureau.



Nous avons passé en revue l'enquête de BEN pour déterminer si elle était juste, approfondie et objective. Notre enquête a déterminé que les cellules d'isolement dans l'unité des femmes n'étaient pas pleines. L'échec par BEN de confirmer cette information a soulevé une question au sujet de la rigueur de l'enquête. BEN a accepté de réexaminer la plainte. Dans ce cadre, BEN a interrogé plus de personnel et a examiné plus de dossiers. Ce qui a confirmé que les cellules d'isolement dans l'unité des femmes n'étaient pas pleines, mais a aussi trouvé d'autres preuves à l'appui de la décision du CCW ne pas placer Candice dans l'unité féminine. Dans le cadre de leur enquête, BEN a précisé les exigences légales de CCW pour la «surveillance des femmes».

**Un organisme de surveillance chargé d'enquêter des plaintes doit être approfondi dans son enquête. Trop de choses sont en jeu si l'enquête n'est pas intégrée.**

## ► Plus d'argent s'il vous plaît ... !!

PARFOIS MIEUX VAUT NE PAS HÉSITER ET POSER QUESTIONS. CE N'EST PEUT ÊTRE PAS JUSTE MAIS SI VOUS NE DEMANDEZ PAS AU DÉPART, VOUS N'OBTIENDREZ PAS PLUS TARD

Le ministère de l'Éducation embaucha Ben en dehors de la fonction publique suite à un concours pour un poste de négociation collective. Il a accepté le poste et a commencé au salaire minimum. Quelque temps plus tard, Ben a demandé une augmentation de salaire en raison de ses qualifications et expérience précédente. Éducation lui a dit qu'ils ne pouvaient pas lui donner cette augmentation en indiquant que, en tant que membre de l'Union, les augmentations de salaire sont régies par la convention collective et parce qu'il n'a pas demandé lorsqu'il a été offert le poste, un salaire plus élevé n'avait pas été pris en considération.

Ben ne savait pas qu'il pouvait négocier un taux plus élevé lors de l'embauche,



ni que une fois accepté ce salaire, il était bloqué. Il trouvait cela injuste et a déposé une plainte à notre bureau.

Nous avons enquêté et constaté que le gouvernement du Yukon peut embaucher un nouvel employé à un taux de salaire supérieur au minimum. Cela nécessite l'approbation du sous-ministre et dépend du nombre qui a concouru pour le travail, de l'adéquation entre l'expérience du candidat et le travail, des niveaux de salaire dans les emplois similaires, et le budget du ministère. Nous avons également constaté que l'équité ne nécessite pas que le gouvernement propose à un candidat potentiel la possibilité d'un taux de rémunération supérieur au minimum, sauf si le candidat en fait la demande avant d'accepter le poste.

**La perspective d'un nouvel emploi est excitant, mais, comme beaucoup de choses, il faut poser les questions clés avant de signer. Vous pourriez ne pas obtenir ce que vous voulez, mais de demander après avoir accepté l'offre est trop tard. Après l'embauche, les augmentations de salaire pour les employés de l'Union ne sont autorisés que par la convention collective.**



## ► Triste piste

NAVIGUER DANS LE PROCESSUS DE GOUVERNEMENT EST DÉJÀ DIFFICILE, D'Y AJOUTER DE L'INFORMATION ERRONÉE NE FAIT QU'AGGRAVER

Bob devint préoccupé par quelqu'un qui construisait une piste cyclable sur des terres vacantes publiques. À certains endroits, la piste cyclable chevauchait un sentier utilisé par les randonneurs du coin. À son avis, cette construction soulevait des questions de sécurité et d'impact sur la terre.

Il s'est plaint auprès de la Gestion des terres du gouvernement du Yukon (GT). Il voulait stopper la construction. GT a visité le site et a décidé que cette activité était autorisée par la loi et le plan local. Mais elle a également décidé que le constructeur devait obtenir un permis de développement et l'approbation de GT pour faire ce travail. De plus, cette approbation ne serait pas possible jusqu'à ce qu'une consultation

publique ait lieu pour la partie de la piste encore à construire.

Cela créa de la confusion. En premier lieu, il était en désaccord que l'activité soit autorisée par la loi et le plan local. Et même si elle était autorisée, il ne comprenait pas pourquoi celui-ci avait besoin d'un permis ou de passer par un processus de consultation. Il s'est plaint à la Commission municipale. Celle-ci a dit qu'elle ne pouvait rien examiner jusqu'à ce que la GT ait pris une décision sur le permis. Il a ensuite déposé une plainte à notre bureau. Nous avons enquêté et avons trouvé que le constructeur pouvait poursuivre sans avoir besoin d'un permis ou d'une consultation. GT a accepté et a présenté ses excuses pour son erreur.

**Le gouvernement est responsable de l'application des lois et des politiques régissant l'utilisation des terres. Mais il a une plus grande responsabilité de vous assurer qu'il le fait correctement. De le faire incorrectement peut prêter à confusion.**

prestations d'assistance sont pourvus pour ceux dans des ménages entre des personnes de Premières nations et celles non autochtones. Parce que son conjoint était d'une Première nation, il était d'abord nécessaire pour SAS d'examiner et d'approuver le plan de traitement et d'informer la Première nation directement de l'approbation. La Première nation, par l'intermédiaire du conjoint et du ménage, devait alors fournir l'approbation de paiement afin que Jenny puisse recevoir les services. Malheureusement, la confusion au

## ► Dentiste, s'il vous plaît!

CONFUSION PROLONGE DOULEURS

Jenny a demandé assistance à notre bureau troublée qu'elle ne pouvait pas obtenir l'approbation de Santé et Affaires sociales (SAS) pour des travaux dentaires d'urgence. Elle dit avoir attendu plus d'une journée sans réponse. Jenny souffrait et craignait d'avoir à multiplier ses démarches.

Nous avons contacté SAS qui nous a informé que la raison de ce retard était dû en partie à la façon dont les

sujet de la procédure administrative et le fait que celle-ci avait été différente dans le passé, a fait que Jenny n'avait pas les informations nécessaires pour permettre à SAS d'examiner et approuver sa demande. Plus tard ce jour-là, après quelques appels à la Première nation pour clarifier ce qui était nécessaire, les services dentaires ont été approuvés. À la demande de SAS, nous avons informé Jenny sur la marche à suivre dans l'avenir et le problème administratif qui avait causé le retard dans son cas.

## Suivi des objectifs de l'ombudsman

### Objectifs relatifs à la gestion des dossiers

- Voir diagrammes ci-dessous

### Mesures proactives relatives à la conformité

- participation à un atelier sur La voie pour devenir un défenseur efficace

### Développement des compétences

Le personnel a assisté à :

- un webinaire sur l'Innovation chez l'ombudsman et l'avancement du gouvernement ouvert
- une classe sur l'interprétation de la législation

- un atelier sur la façon de mener des enquêtes systémiques
- un forum des ombudsmans canadiens
- une réunion nationale de l'Ombudsman parlementaire canadien

### Plaintes

Nous avons reçu deux plaintes écrites cette année du même plaignant. Les deux plaintes concernaient le retard dans l'achèvement de sa plainte. Ses plaintes étaient fondées et ont été examinées dans le cadre de notre processus d'assurance de la qualité.

l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) et de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public (CDIP) parce que tous les employés ont des fonctions dans ces trois secteurs. Nous avons également reçu des fonds sous la rubrique personnel pour combler un nouveau poste. La *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* sera bientôt en vigueur et nous remplirons ce poste sous peu. De plus, nous avons reçu une petite augmentation des salaires au titre du coût de la vie.

La catégorie «Autre» couvre le loyer, services des contractants, fournitures, frais de déplacement et de publicité. Les dépenses du Bureau de l'ombudsman sont rapportées séparément : voir la deuxième rangée de chaque tableau

## Activités liées à la Loi sur l'ombudsman en 2015

### Résolue à l'admission - pas de dossier ouvert

Ne relevant pas de nos compétences	27
Dirigés vers d'autres ressources	42
Demandes de renseignements	63
Plaintes traitées au travers de démarches informelles	12
<b>Total</b>	<b>144</b>
Dossiers ouverts pour des plaintes traitées au travers de la procédure accélérée	34
Dossiers d'enquêtes ouverts	0
Dossiers de médiation ouverts	0
<b>Total des dossiers ouverts en 2015</b>	<b>34</b>
Dossiers reportés des années précédentes	24
Dossiers fermés	41
<b>Dossiers reportés</b>	<b>17</b>

à droite. Nous avons également reçu une petite augmentation pour gérer les nouveaux coûts afférant à la nouvelle *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*.

À des fins comptables, les dépenses d'équipement sont déclarées conjointement pour les trois Bureaux parce que tous les employés utilisent ces biens dans l'exercice de leurs fonctions. Le budget de 2014 comprenait 100 000 \$ pour l'achat d'un système de gestion des cas. Nous pourrions ainsi traiter nos dossiers et plus efficacement effectuer d'autres tâches. L'acquisition d'un tel système a pris plus longtemps que prévu de sorte que la L'Assemblée législature a reporté les fonds. Ce système devrait être en place cette année.

### Budget 2014/15

Personnel (dep. combinées)	\$ 645,000
Autre (Bureau de l'ombudsman)	\$ 81,000
Autre (Bureau de la CIPVP)	\$ 134,000
Équipement	\$ 12,000
<b>Total</b>	<b>\$ 872,000</b>

\* 100,000 est revoté pour 2015/16

### Budget 2015/16

Personnel (dep. combinées)	\$ 765,000
Autre (Bureau de l'ombudsman)	\$ 104,200
Autre (Bureau de la CIPVP)	\$ 131,000
Autre (Bureau de la CDIP)	\$ 17,800
Équipement (dep. combinées)	\$ 34,000
<b>Total</b>	<b>\$ 1,052,000</b>

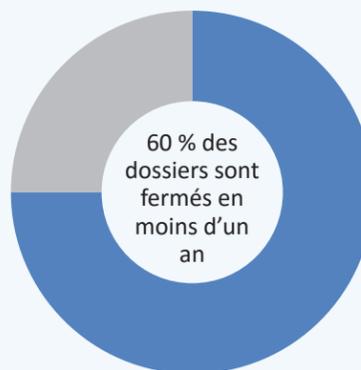
## Dossiers ouverts en 2015 (par organisme public)

Organisme public	Traitement accéléré	Enquêtes	Total	Recommandations		
				Officielles*	Acceptées	Pas encore mis en place (y compris les années antérieures)
Bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse du Yukon						
Collège du Yukon						
Commission des droits de la personne du Yukon	1		1			
Commission de la fonction publique	1		1			
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	4		4			
Développement économique	1		1			
Direction de la condition féminine						
Éducation	3		3			
Énergie, Mines et Ressources	2		2			
Environnement	2		2			
Finances						
Justice	11	1	12			
Régie des hôpitaux du Yukon						
Santé et Affaires sociales	5	2	7	7	7	5
Services aux collectivités						
Société de l'énergie du Yukon						
Société d'habitation du Yukon, Société des alcools, Commission des loteries du Yukon						
Tourisme et Culture						
Voirie et travaux publics	1		1			
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

\*Recommandations officielles formulées par l'ombudsman dans le cadre d'un rapport d'enquête en 2015.

## Efficacité – enquêtes approfondies

Dossiers ouverts en 2015 et ceux reportés en 2014	Fermés (en moins d'un an)	Fermés (plus d'un an)	Toujours ouverts (moins d'un an)	Toujours ouverts (plus d'un an)
4	3	1	0	0
3 en 2015	3	0	0	0
1 en 2014	0	1	0	0

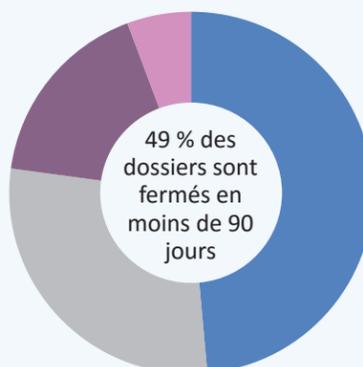


### Enquêtes approfondies - objectif 1 an

- Fermés (en moins d'un an)
- Fermés (plus d'un an)
- Toujours ouverts (moins d'un an)
- Toujours ouverts (plus d'un an)

## Efficacité – traitement accéléré

Dossiers ouverts en 2015 et ceux reportés en 2014	Fermés (en moins de 90 jours)	Fermés (plus de 90 jours)	Toujours ouverts (moins de 90 jours)	Toujours ouverts (plus de 90 jours)
35	17	10	2	6
31 en 2015	15	8	2	6
4 en 2014	2	2	0	0



### Traitement accéléré - objectif 90 jours

- Fermés (en moins de 90 jours)
- Fermés (plus de 90 jours)
- Toujours ouverts (moins de 90 jours)
- Toujours ouverts (plus de 90 jours)

## Nous joindre

Téléphone 867-667-8468  
 Sans frais 1-800-661-0408 ext. 8468  
 Télécopieur 867-667-8469  
 Courriel info@ombudsman.yk.ca  
 En ligne www.ombudsman.yk.ca  
 Adresse 201, rue Hawkins, bureau 211  
 Whitehorse, Yukon Y1A 1X3

Tous les services du bureau de l'ombudsman sont gratuits.

Nous apprécions vos commentaires sur notre rapport annuel, y compris sur la méthode de transmission.