



Yukon  
Ombudsman

# En défense de l'équité

## Rapport annuel 2016



Diane McLeod-McKay, Ombudsman du Yukon

Honorable Nils Clarke  
Président de l'Assemblée législative du Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 31 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile 2016.

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

Cordialement,

Diane McLeod-McKay,  
Ombudsman du Yukon

## Travailler à l'équité et à la sensibilisation

Je suis très heureuse de présenter mon troisième rapport annuel pour le Bureau de l'ombudsman. J'ai eu le plaisir d'avoir ce rôle au cours des trois dernières années. Je me réjouis d'avance pour 2017, lorsque j'ai l'intention de faire plus de sensibilisation auprès du public et des organismes publics.

2016 a été une année intéressante pour notre bureau. Bien que seulement 14 plaintes aient été déposées au bureau, certains de ces dossiers étaient remarquablement complexes et ont exigé beaucoup d'attention, y compris une recherche juridique profonde. Des exemples illustrant les types de plaintes traitées en 2016 figurent ailleurs dans ce rapport.

Le faible nombre de plaintes en 2016 suggère que nous devons mieux informer le public sur notre travail. C'est pourquoi j'ai inclus les renseignements ci-dessous pour aider tous à mieux comprendre comment nous pouvons les aider à résoudre les problèmes rencontrés lors de la prestation des services publics.

### Que fait l'ombudsman?

Notre bureau peut enquêter sur une plainte déposée par toute personne qui croit avoir été injustement traitée par un organisme public (défini ci-bas) dans la mise en œuvre de ses programmes et politiques.

Le Bureau de l'ombudsman est considéré comme un bureau de dernier recours. Cela signifie qu'avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, vous devez d'abord essayer de résoudre votre plainte auprès de l'organisme public en question et épuiser tout droit d'appel ou d'opposition ou de demande à un examen par un tribunal.

Il est important de savoir que lorsqu'une enquête est menée, l'ombudsman ne préconise pas le plaignant ou l'OP. Le travail de l'ombudsman consiste à déterminer si l'organisme public a agi injustement et, dans l'affirmative, à recommander un remède pour éviter de nouvelles injustices. Parfois, le remède bénéficie le plaignant et parfois non. Cela dépend de la plainte et de la capacité de l'organisme public à corriger l'injustice.

### Qui peut être enquêté par l'ombudsman ?

L'ombudsman peut enquêter sur les organisme public (OP) du Yukon, qui sont :

- les ministères du gouvernement du Yukon
- un particulier, une corporation, une commission, un conseil, un bureau ou un OP dont les membres du conseil (ou la majorité d'entre eux) ont été nommés par une loi, un ministre ou le commissaire en conseil exécutif et qui sont des fonctionnaires au Yukon ou sont responsables devant le gouvernement du Yukon
- les écoles publiques
- le Collège du Yukon
- les hôpitaux
- les corps dirigeants d'association professionnelles
- les municipalités (à leur demande seulement)
- une Première nation du Yukon (à leur demande seulement).

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'enquêter sur :

- les différends entre particuliers
- le gouvernement fédéral
- la GRC

- les questions de propriétaire / locataire
- les assurances habitation ou automobile
- les banques
- les entreprises
- les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon ou les avocats agissant au nom du gouvernement.

### Que se passe-t-il lorsqu'une plainte est déposée ?

L'ombudsman est indépendant du gouvernement. Cette indépendance est très importante car elle garantit que les enquêtes menées par l'Ombudsman sont impartiales. Le rôle de l'ombudsman est d'agir en tant qu'arbitre neutre dans la résolution des plaintes déposées contre les OP en matière de traitement injuste.

Sur réception d'une plainte, le Bureau de l'ombudsman tente de travailler avec l'OP en cause. Si la plainte ne peut être traitée de manière informelle, l'Ombudsman peut choisir de mener une enquête approfondie. Une fois l'enquête terminée, l'ombudsman prépare un rapport contenant les constatations relatives à l'équité et les recommandations pour y remédier.

Le plaignant ne reçoit pas le rapport entier mais reçoit des renseignements par écrit sur l'enquête, les conclusions et les recommandations.

### Dans quel cas un OP sera-t-il jugé d'avoir agi injustement ?

Aux termes de la Loi sur l'ombudsman, on constate que l'OP a agi injustement dans les circonstances suivantes :

- si la décision, la recommandation, l'acte ou l'omission de l'OP relativement à la plainte était :
  - contraire à la loi
  - injuste, abusive ou irrégulièrement discriminatoire
  - conforme à une disposition législative ou autre règle de droit ou pratique qui est injuste, abusive ou irrégulièrement discriminatoire
  - fondé, même en partie, sur une erreur de droit ou de fait ou sur des moyens ou facteurs non pertinents
  - lié à l'application d'une procédure arbitraire, déraisonnable ou injuste
  - autrement répréhensible.
- si, l'acte, l'omission, la décision ou l'action sur la décision ou la recommandation par l'OP :
  - a été faite dans un but condamnable
  - a omis de fournir des explications suffisantes et appropriées relativement à la nature du sujet
  - a été négligent ou a mal agi
  - a causé un retard excessif.

Il s'agit de normes juridiques, ce qui signifie qu'un certain niveau doit être atteint avant qu'un constat d'injustice soit rendu. Au cours d'une enquête, l'enquêteur peut déterminer qu'un OP a agi de manière incorrecte, mais pas de façon injuste, conformément aux normes ci-dessus. Cela est parfois une source de confusion pour les plaignants.

### Comment puis-je en savoir plus ?

Si vous voulez en savoir plus, visitez [www.ombudsman.yk.ca](http://www.ombudsman.yk.ca). Si vous pensez avoir été injustement traité par un OP, communiquez avec l'ombudsman. Voir nos coordonnées à la fin de ce rapport.



# Le point sur nos objectifs

Dans mon rapport annuel de 2013, mon premier rapport annuel en tant qu'ombudsman, j'ai identifié trois objectifs vers lesquels j'allais travailler pendant mon mandat. Ils sont: d'améliorer notre efficacité, de forger des liens et de faire preuve de transparence à l'égard de notre efficacité. Je suis enchantée de fournir ce rapport d'étape.

## Amélioration de notre efficacité

Mes deux derniers rapports annuels ont compris des mises au point sur ce que nous avons fait pour

améliorer notre efficacité. L'un des principaux changements que nous avons apporté durant cette période a été l'élaboration de notre procédure de traitement accéléré. Le but était d'améliorer les délais de règlement des plaintes déposées à notre bureau. En 2015, j'ai signalé que nous avons apporté d'importantes améliorations. Toutefois, en 2016, nous avons eu des difficultés à atteindre nos objectifs.

Même si nous sommes engagés à régler rapidement les plaintes, nous avons appris que certaines plaintes sont beaucoup plus difficiles à résoudre en raison de la complexité des problèmes qui surviennent. En 2016, nous avons reçu des plaintes très complexes que nous avons pu résoudre de façon informelle, mais cela nous a fait dépasser considérablement notre objectif d'efficacité.

Compte tenu de ces problèmes et de la nécessité d'intégrer une certaine souplesse dans notre processus informel, nous avons changé le nom de notre procédure de «traitement accéléré» en «résolution informelle» de cas. Pour les cas complexes, nous prévoyons de créer un mécanisme dans notre procédure de résolution informelle afin d'établir des délais plus réalistes pour leur résolution. Cela nous permettra de nous accorder suffisamment de temps pour examiner correctement les questions et de communiquer plus clairement avec le plaignant et l'OP quant à savoir si nous pouvons régler cette plainte complexe.

## Forger des liens

Nous avons continué à travailler avec les OP pour régler les plaintes de façon informelle et nous avons obtenu un certain succès.

Il n'y a eu qu'une seule enquête approfondie lancée cette année. La décision de mener cette enquête approfondie n'est pas due au fait que la procédure de résolution informelle a

échoué, mais parce que j'étais d'avis que les circonstances le justifiait.

En 2017, je vais élargir cet objectif pour inclure l'établissement de relations avec le public. À ce jour, il s'est avéré très difficile de faire passer le message au public sur ce que fait mon bureau et j'ai donc demandé de l'argent dans le budget de l'an prochain pour embaucher une ressource afin de m'aider à améliorer les communications avec le public.

## Transparence à l'égard de notre efficacité

Notre capacité d'atteindre nos objectifs d'efficacité a été testée cette année pour les raisons mentionnées ci-dessus. Cela dit, notre nouveau système de gestion des cas (mis en place à la fin de 2016) nous aidera à produire de meilleures informations sur nos procédures, afin de les améliorer plus facilement.



Diane McLeod-McKay  
Ombudsman du Yukon

## Assurer des enquêtes plus équitables

ÊTRE SOUMIS À UNE ENQUÊTE EST DIFFICILE POUR TOUTE ENTREPRISE, MAIS VOUS DEVEZ POUVOIR COMPTER SUR UN PROCESSUS JUSTE, CLAIR ET PROPICE.

a trouvé que c'était injuste. Il indiqua qu'il n'avait jamais été informé de la nature de la plainte portée contre lui et n'a donc pas eu la possibilité d'y répondre. Il a ajouté qu'il n'y avait aucun échéancier ni processus clair pour l'enquête. Roy déclara que ces problèmes avaient contribué aux raisons pour lesquelles il a fini par fermer son entreprise.

## Question de temps

RETARDER UNE DÉCISION AU-DELÀ DES ÉCHÉANCES JURIDIQUES EST INJUSTE, MÊME QUAND IL DÉCOULE DE BONNES INTENTIONS.

Bill était intéressé à l'achat de terrains et a déposé une demande de terres résidentielles auprès du bureau de la gestion des terres du ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources. Dans le cadre de cette demande, Bill devait présenter une soumission à l'Office d'évaluation environnementale et socioéconomique du Yukon (YESAB).

YESAB recommanda de rejeter la demande de Bill, tout en sachant que le dernier mot revenait au gouvernement du Yukon, alors cette décision fut vivement attendue. Mais Bill a dû attendre beaucoup plus longtemps que prévu : il a fallu huit mois au gouvernement pour rendre sa décision, soit sept mois de plus que le délai accordé selon la Loi sur l'évaluation environnementale et socioéconomique au Yukon (LÉESY). Le gouvernement, d'accord avec YESAB, a rejeté la demande de Bill. Celui-ci a alors présenté son cas au Bureau de l'ombudsman. Bill trouvait injuste qu'il ait dû attendre si longtemps pour la décision du gouvernement.

Lorsque notre bureau a examiné la plainte, la branche de la gestion des terres a expliqué que le retard avait été causé par deux facteurs - son obligation constitutionnelle de consulter une Première nation et ses tentatives pour trouver un autre terrain acceptable pour Bill avant de rendre sa décision finale.

Notre enquête a trouvé que le retard était excessif et avons en fait constaté que la consultation de la Première nation au sujet de l'application des terres de Bill avait pris fin quelques mois avant que la décision soit rendue. Les discussions qui s'ensuivirent avec la

Première nation portaient sur d'autres terrains que Bill aurait pu demander. Ces discussions ne relevaient pas du processus établi dans la LÉESY et ne constituaient pas une raison légitime de retarder la décision. Parce que le devoir constitutionnel de consulter la Première nation a pris fin lorsque le gouvernement a décidé d'accepter la recommandation de l'YESAB, la décision aurait dû être rendue à ce moment-là.

Bien que le bureau de la gestion des terres ait pensé qu'il était dans l'intérêt de Bill de retarder la décision, elle a omis de respecter le droit de Bill à une décision dans le délai prévu dans la loi et de lui communiquer cette décision.

Le bureau de la gestion des terres a accepté nos conclusions, s'est excusée auprès de Bill et a expliqué les raisons du retard. Elle a également clarifié sa politique pour faire en sorte que les décisions futures soient rendues telles



qu'indiquées dans la LÉESY, notant que toute autre aide au demandeur pour trouver des terrains appropriés est un processus séparé et ne devrait pas retarder la décision. Ensuite, cette politique clarifiée fut diffusée au personnel.

**Bien que ce règlement n'ait pas modifié l'issue de la demande de Bill, ce qu'il espérait, il en a résulté un autre avantage durable : la rapidité et la netteté dans la prestation des services pour tous les Yukonnais sera améliorée.**



Roy était un entrepreneur qui exploitait une entreprise à Whitehorse. Comme bon nombre d'employeurs du Yukon, il avait embauché des travailleurs étrangers par l'entremise du Programme territorial de candidature à l'immigration (PTCI). Conjointement des gouvernements territorial / fédéral, ce programme vise à aider le Yukon à répondre aux besoins du marché du travail tout en protégeant les possibilités d'emploi pour les Yukonnais et les Canadiens.

En 2014, la branche de l'enseignement postsecondaire du ministère de l'Éducation dit à Roy qu'il enquêtait sur une plainte déposée contre son entreprise. Au cours de l'enquête, l'entreprise de Roy ne pouvait faire partie du PTCI.

En fin de compte, l'enquête n'a trouvé aucun problème avec les affaires de Roy, mais celui-ci était très mécontent de plusieurs aspects de l'enquête et

Lorsque Roy a contacté le Bureau de l'ombudsman, à l'aide de notre procédure de traitement accéléré, nous avons collaboré avec la branche de l'enseignement postsecondaire du ministère de l'Éducation afin d'identifier et de convenir des lacunes dans l'équité procédurale de ses enquêtes. En conséquence, la branche a convenu d'élaborer de nouvelles politiques pour corriger ces lacunes et assurer l'équité procédurale dans les enquêtes du PTCI, la communication appropriée et en temps opportun avec l'entreprise qui utilise le PTCI, ainsi que l'identification et la tenue de dossiers adéquats des décisions et des communications avec l'entreprise.

**Il est suffisamment difficile de maintenir une entreprise sous enquête, mais au minimum, vous avez droit à l'équité procédurale.**

## ► Soyez au courant, soyez juste

DEUX RÈGLES DE L'ÉQUITÉ :  
CONNAÎTRE LES RÈGLES. LES SUIVRE.

En 2010, deux infirmières, Naomi et Greta, ont accepté des emplois dans deux différents centres de santé des collectivités éloignées du Yukon. Avant d'accepter les postes, les deux infirmières, qui ne possédaient pas de véhicule, ont négocié des ententes avec le ministère de la Santé et Affaires sociales (SAS) afin d'utiliser les véhicules du gouvernement du Yukon pour se rendre au travail. À l'époque, le ministère avait du mal à remplir les postes de tels emplacements éloignés, et les ententes sur l'utilisation des véhicules furent considérées comme un moyen créatif de remplir en permanence ces postes. Naomi et Greta ont affirmé que ces ententes étaient en effet un facteur majeur dans leurs décisions d'accepter les postes.

De 2010 à 2014, les infirmières ont utilisé les véhicules gouvernementaux pour se rendre à leur travail en début et fin de journée. Elles les utilisaient aussi pour d'autres usages personnels, comme de faire des courses lorsqu'en affaire à Whitehorse pour le centre de santé. Puis, les choses ont changées. En 2015, Naomi et

Greta se sont plaintes au bureau de l'Ombudsman pour traitement injuste parce que SAS avait refusé l'utilisation personnelle des véhicules, disant que c'était contraire à la politique.

Comme les deux plaintes étaient semblables, notre bureau les a enquêtées ensemble.

Dans un rapport préliminaire au ministère, fondé sur les preuves présentées,

l'ombudsman a conclu que la décision de refuser l'utilisation personnelle de véhicules gouvernementaux était injuste et « autrement répréhensible » comme le prévoit la *Loi sur l'ombudsman*. L'ombudsman a conclu que les ententes étaient claires et que les fonctionnaires du ministère avaient le pouvoir d'offrir ces termes. Elle recommanda que les ententes initiales soient rétablies.

Puis, SAS présenta de nouvelles informations, disant que les accords étaient non seulement contre la politique, mais aussi contre la loi. Ces nouvelles preuves étaient en contraste avec les renseignements antérieurs du ministère, qui avaient indiqué qu'ils pouvaient et permettaient une certaine utilisation personnelle des véhicules gouvernementaux. Cela nous a révélé la confusion parmi les fonctionnaires de SAS en ce qui concerne les règles.



En fin de compte, l'ombudsman a conclu que le traitement accordé à Naomi et Greta par le ministère était injuste et erroné, mais pour une autre raison. En conséquence des nouvelles preuves présentées par le ministère indiquant que les ententes concernant l'utilisation des véhicules étaient interdites en vertu de la Loi sur la gestion des finances publiques, les ententes ne devraient jamais avoir été conclues en premier lieu. Les deux infirmières ont compté sur ces ententes lorsqu'elles ont décidé d'accepter leur emploi, et elles ont été placées dans la position impossible de se voir refuser le bénéfice de ces ententes sans aucun recours.

Le ministère a accepté de présenter des excuses aux infirmières. Il a également convenu d'examiner et de réviser ses politiques et procédures en matière de ressources humaines afin de s'assurer que les règles concernant les véhicules gouvernementaux soient claires et de pourvoir une formation sur celles-ci aux employés responsables de l'embauche.

**Les fonctionnaires gouvernementaux ont la responsabilité de s'assurer qu'ils connaissent, comprennent et suivent les règles qui s'appliquent à leur travail. Le fait de ne pas comprendre ces règles peut avoir des conséquences négatives durables pour les autres membres du personnel ou le public.**



## ► Erreur de système

LE GOUVERNEMENT DOIT FAIRE ATTENTION À NE PAS COMMETTRE D'ERREURS ET DOIT ÉGALEMENT ÊTRE PRÊT À EXAMINER LES FAUTES POSSIBLES.

Bonnie a reçu son chèque de prestation fédérale pour enfants par la poste et en a déposé une partie, 599,00 \$, dans son compte bancaire, prenant le reste en espèces. Lorsqu'elle reçut son chèque suivant d'aide sociale du gouvernement du Yukon, Bonnie a été surprise de voir que le montant était plus bas que d'habitude.

Il s'est avéré que lorsque le ministère de la Santé et Affaires sociales (SAS) a remarqué le dépôt de 599,00 \$ sur son relevé bancaire, le personnel a supposé que c'était de l'argent qu'elle avait gagné. Tout revenu gagné est déduit de l'aide sociale pour le mois en question. Cependant, certains montants ne sont pas considérés comme revenu gagné, par exemple la prestation fédérale pour enfants. Bonnie était certaine que son paiement d'aide sociale n'aurait pas dû être réduit.

Elle a essayé de dire au personnel de SAS que le dépôt de 599,00 \$ faisait partie de sa prestation fédérale pour enfants, mais ils n'étaient pas convaincus. Elle s'est donc adressée au bureau de l'ombudsman pour obtenir de l'aide. Lorsque nous avons contacté SAS, nous avons pu collaborer avec eux et déterminer qu'une erreur avait effectivement été commise et que les 599,00 \$ avaient été classés à tort comme revenus gagnés. SAS a accepté de rembourser Bonnie pour la réduction incorrecte de son chèque d'aide sociale.

Bonnie a pris l'initiative de faire déposer directement dans son compte la prestation fédérale pour enfants, ce qui montre clairement d'où provient l'argent, afin d'éviter qu'un tel malentendu se reproduise.

**Le personnel du gouvernement peut accidentellement faire des suppositions erronées. Il est très important que le public soulève ses préoccupations et que le gouvernement soit prêt à examiner les fautes qui peuvent exister et à les corriger.**

## ► Voyages en turbulence

IL Y A BEAUCOUP DE TYPES DE VOYAGES MÉDICAUX, MAIS SEULEMENT CEUX ÉNONCÉS DANS LA LOI DU YUKON QUALIFIENT POUR LE PAIEMENT PAR LE GOUVERNEMENT.

Brent était gravement malade et entendu parler d'un essai clinique de médicaments qui se déroulait dans une ville du sud du Canada pour un médicament qui pourrait traiter sa maladie. Son médecin pensait que Brent serait un bon candidat. Brent s'est adressé aux Services assurés de santé et d'audition au ministère de la Santé et Affaires sociales, pour demander si le gouvernement pourrait payer ses frais de voyage pour se rendre à l'essai. Le ministère a refusé ce que Brent

jugea injuste, et il présenta sa plainte à l'Ombudsman.

Notre bureau a examiné la plainte et conclu que le ministère avait agi équitablement.

Les décisions de ce genre sont fondées sur ce qui est énoncé dans deux lois, la *Loi sur les frais de déplacement liés à des soins médicaux* et la *Loi sur l'assurance-santé*. Cette première loi autorise le gouvernement à payer les frais de déplacement pour obtenir les services assurés nécessaires non disponibles au Yukon. La deuxième loi identifie les services assurés pour lesquels le gouvernement du Yukon paie. Dans le cas de Brent, les essais cliniques de

## ► Le travail bien fait exige des ressources

L'APPROCHE SPÉCIALE POUR APPORTER SOUTIEN À UN COMITÉ CONSULTATIF FRAPPE UN PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ DU YUKON.

Judy est infirmière auxiliaire immatriculée (IAI) qui a fait l'objet d'une plainte en vertu de la *Loi sur l'immatriculation des infirmières et infirmiers auxiliaires*. La plainte a été transmise au Comité consultatif des infirmières et infirmiers auxiliaires immatriculés, qui est appuyé par le ministère des Services aux collectivités.

Le comité consultatif a la responsabilité d'examiner la plainte, de décider si elle doit être renvoyée devant une commission d'enquête et, dans l'affirmative, de nommer trois membres de son comité de discipline à une commission d'enquête pour traiter la plainte. Une fois cette décision prise, le comité consultatif a 15 jours pour informer l'infirmière et transmettre une copie de la plainte.

Dans le cas de Judy, le comité consultatif n'a pas respecté les règles. Il n'a pas envoyé l'avis et la copie de la plainte jusqu'à près de huit mois après avoir pris sa décision. Ce retard a eu un effet important sur Judy parce que jusqu'à ce que cet avis ait été donné, la plainte ne pouvait pas être entendue et, en attendant, elle ne pouvait pas travailler comme IAI au Yukon ou ailleurs.



Notre enquête a révélé que le retard était démesuré et injuste et que la responsabilité du retard reposait principalement sur le comité consultatif, mais aussi sur les services communautaires. Le comité n'avait ni bureau, ni espace dédié, ni budget, ni personnel, ni aucun moyen sûr de gérer la correspondance ou les dossiers. Bien que le ministère ait déjà fourni un appui administratif, il avait réduit son soutien en raison de ses nombreuses responsabilités, programmes et services, chacun ayant des besoins concurrents. Cela a contribué à la mauvaise gestion du cas de Judy.

Nous avons également constaté que le retard était partiellement dû au manque de formation des membres du comité en droit administratif et dans leurs rôles et responsabilités. Bien que le président

médicaments ne sont pas un service assuré aux termes de cette loi.

**Même si la participation à un essai clinique de médicaments peut traiter une maladie, les Services assurés de santé et d'audition ne sont pas en mesure de payer les frais de voyage pour se rendre à un essai clinique parce que ce n'est pas un service assuré en vertu de la loi.**

du comité consultatif soit responsable de l'identification des besoins en formation, le ministère est responsable de pourvoir les ressources nécessaires à cette formation.

Le ministère a accepté de fournir un adjoint administratif pour le comité consultatif et les conseils en général, d'élaborer un manuel pour guider le comité et d'explorer les options pour offrir une formation en droit administratif.

**Lorsque le gouvernement délègue un autre organisme, tel que le comité consultatif, pour exécuter un mandat statutaire, il a également la responsabilité de s'assurer que l'organisme dispose des outils nécessaires pour bien faire son travail.**

# NOS PERFORMANCES EN 2016

## ► Suivi des objectifs de l'ombudsman

### Objectifs relatifs à la gestion des dossiers

- Voir diagrammes ci-dessous

### Mesures proactives relatives à la conformité

- Commencé à explorer des moyens d'appuyer la conduite des enquêtes par les organismes publics

### Développement des compétences

- L'ombudsman a participé à une réunion nationale
- L'ombudsman et le personnel ont assisté à un exposé de l'Enquêteur correctionnel sur l'utilisation de la ségrégation et à un webinaire intitulé «La sauvegarde de l'indépendance des institutions canadiennes de surveillance»

### Plaintes contre le Bureau de l'ombudsman

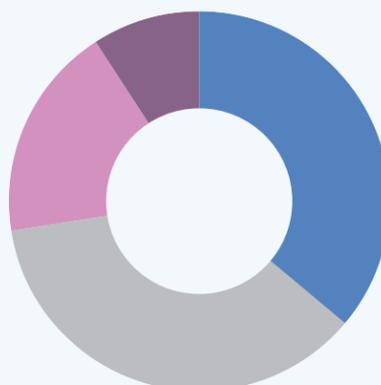
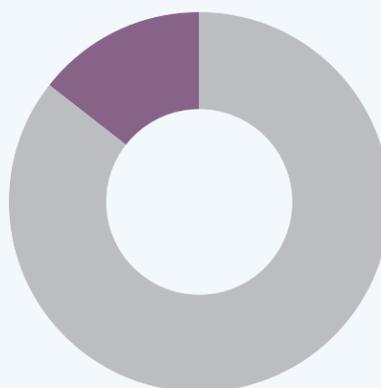
- aucune

### Enquêtes approfondies- objectif 1 an

Clos (en moins d'un an)	0
Clos (plus d'un an)	6
Toujours ouverts (moins d'un an)	0
Toujours ouverts (plus d'un an)	1

### Traitement accéléré - objectif 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	8
Clos (plus de 90 jours)	8
Toujours ouverts (moins de 90 jours)	4
Toujours ouverts (plus de 90 jours)	2



### Activités liées à la Loi sur l'ombudsman en 2016

Résolue à l'admission - pas de dossier ouvert	
Ne relevant pas de nos compétences	49*
Dirigés vers d'autres ressources	22
Demandes de renseignements	41
Plaintes traitées au travers de démarches informelles	12
<b>Total</b>	<b>124</b>
Dossiers ouverts par type	
Dossiers ouverts pour des plaintes traitées au travers de la procédure accélérée	14
Dossiers d'enquêtes ouverts	0
Dossiers de médiation ouverts	0
<b>Total</b>	<b>14</b>
Total des dossiers ouverts en 2016	14
Dossiers reportés des années précédentes	15
Dossiers fermés	22
Dossiers reportés	7

\*Ce nombre est le même pour tous les tableaux montrant non-compétence à l'admission.

## ► Sommaire budgétaire

Le sommaire budgétaire du Bureau de l'ombudsman couvre l'exercice allant du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017.

Les dépenses de fonctionnement et d'entretien (F&E) servent à mener à bien les activités quotidiennes. Les dépenses d'équipement servent à acheter des choses qui durent plus d'un an et coûtent relativement chers, comme le mobilier et les ordinateurs.

Les dépenses en personnel constituent la plus grande partie de notre budget annuel F&E. Elles comprennent les salaires, traitements et avantages sociaux. La catégorie «Autre» couvre les loyers, les services des contractants, les fournitures, les frais de déplacement et de publicité.

À des fins comptables, les dépenses d'équipement sont déclarées conjointement pour les Bureaux de l'ombudsman, de la commissaire à 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 utilisent ces biens dans l'exercice de leurs fonctions. C'est aussi le cas dans la catégorie Personnel.

Notre budget Personnel a légèrement augmenté en 2016 pour accorder au employés une petite augmentation de salaire. Cette augmentation nous permet aussi de pourvoir un nouveau poste pour la charge de travail supplémentaire entraînée par la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, entrée en vigueur en août 2016. Ce poste a été comblé en mai 2016. Le budget F&E a aussi légèrement augmenté pour permettre au Bureau de l'ombudsman de financer la rencontre du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires dont l'hôte était l'ombudsman du Yukon en juin 2016.



Budget 2015/16	
Personnel (dép. combinées)	765 000 \$
Équipement (dép. combinées)	34 000 \$
Autre (Bureau de l'ombudsman)	104 200 \$
Autre (Bureau de la CIPVP)	131 000 \$
Autre (Bureau de la CDIP)	17 800 \$
<b>Total</b>	<b>1 052 000 \$</b>

Budget 2016/17	
Personnel (dép. combinées)	841 000 \$
Équipement (dép. combinées)	5 000 \$
Autre (Bureau de l'ombudsman)	109 000 \$
Autre (Bureau de la CIPVP)	131 000 \$
Autre (Bureau de la CDIP)	18 000 \$
<b>Total</b>	<b>1 104 000 \$</b>

### Dossiers ouverts en 2015 (par organisme public)

Organisme public	Number of files			Recommandations		
	Traitement accéléré	Enquêtes	Total	Officielles*	Acceptées	Pas encore mis en place (y compris les années antérieures)
Santé et Affaires sociales	3	0	3	2	2	1
Justice	5	0	5	2	2	2
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	4	0	4			
Société d'habitation du Yukon	2	0	2			
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

\*Recommandations officielles formulées par l'ombudsman dans le cadre d'un rapport d'enquête en 2016.

## ► 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 211, rue Hawkins, bureau 201  
 Whitehorse, Yukon Y1A 1X3

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

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