



RAPPORT ANNUEL

2019-2020



Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

483, rue Bay
10^e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300

Ligne des plaintes : 1-800-263-1830

Télécopieur : 416-586-3485

ATS : 1-866-411-4211

Site Web : www.ombudsman.on.ca

 @Ont_OmbudsmanFR

 Ontario Ombudsman

 OntarioOmbudsman

 OntOmbuds



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Juin 2020

À l'honorable Ted Arnott, Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter mon Rapport annuel pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.

Paul Dubé
Ombudsman

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
483, rue Bay
10^e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-583-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Site Web : www.ombudsman.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	5
COUP D'ŒIL SUR 2019-2020.....	8
À PROPOS DE NOTRE BUREAU	10
NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL	12
QUI NOUS SOMMES	14
À PROPOS DE CE RAPPORT	15
FAITS SAILLANTS 2019-2020.....	16
BILAN DE L'ANNÉE – CAS PAR SUJET	18
NOUVEAU SECTEUR : ENFANTS ET JEUNES	18
NOUVEAU SECTEUR : SERVICES EN FRANÇAIS	24
LOI ET SÉCURITÉ	30
MUNICIPALITÉS.....	39
SERVICES SOCIAUX.....	48
FONDS ET BIENS.....	53
ÉDUCATION.....	56
SANTÉ	63
TRANSPORTS.....	66
EMPLOI	69
CERTIFICATS ET PERMIS	71
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT.....	73
ANNEXE – STATISTIQUES DE CAS.....	76
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2015-2016 À 2019-2020	76
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2019-2020	76
DISPOSITION DES CAS, 2019-2020.....	77
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2019-2020.....	78
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2019-2020	79
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2019-2020	79
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2019-2020.....	80
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2019-2020	82
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2019-2020.....	85
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2019-2020.....	86
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2019-2020	87
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2019-2020.....	87
CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 1 ^{ER} MAI 2019 - 31 MARS 2020	88
SOMMAIRE FINANCIER, 2019-2020	88

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Une année sans pareille

Conformément à la *Loi sur l'ombudsman*, ce rapport examine les principales tendances et les faits saillants des **26 423** cas que mon Bureau a traités du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. En d'autres termes, la plupart des résolutions et des enquêtes décrites ici précèdent de loin les premiers cas confirmés du nouveau coronavirus en Ontario.

Durant les deux dernières semaines de la période couverte par ce rapport, tout a changé. Le gouvernement de l'Ontario, comme ceux du Canada et du monde entier, a déclaré l'état d'urgence. À compter du 16 mars 2020, tous les fonctionnaires non essentiels ont dû travailler à domicile, toutes les entreprises non essentielles ont été fermées et les responsables de la santé publique ont demandé à toute la population de rester à domicile, pour minimiser la propagation de la COVID-19. Conformément aux directives des autorités de santé publique et du gouvernement provincial, les bureaux d'Ombudsman Ontario ont fermé à cette date.

Les ombudsmen sont des solutionneurs de problèmes de première ligne. Dès que l'état d'urgence a été déclaré, mon équipe et moi avons compris que les services que nous fournissons à la province seraient plus nécessaires que jamais. Aussitôt, nous avons commencé à travailler à domicile et nous avons instauré des procédures pour continuer à répondre au plus grand nombre possible de plaintes et de demandes de renseignements.

Comme toujours, notre engagement vise à aider les Ontariennes et les Ontariens en intervenant auprès de leurs fournisseurs de services publics. Ce rapport illustre les nombreuses façons dont nous avons honoré cet engagement, avant et pendant la pandémie. Il montre comment nous pouvons contribuer à améliorer les services publics – pour qu'ils soient fiables, dans les bons comme dans les mauvais moments.

Garantir l'accès

Dès la fermeture de nos bureaux, nous avons doté notre personnel de la technologie nécessaire pour lui permettre de travailler à distance. Nous avons eu recours à la téléconférence et la vidéoconférence pour améliorer les communications entre nos équipes, et avec les parties prenantes. Et surtout, nous avons veillé à recevoir les plaintes et à les traiter, tout en les triant pour répondre aux plus urgentes rapidement.



13 janvier 2020 : L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé.

Au 31 mars 2020, tout en travaillant à domicile, notre personnel avait traité près de 800 nouvelles plaintes, dont près de 300 avaient trait à la COVID-19. Beaucoup d'entre elles provenaient de personnes qui s'inquiétaient des effets de l'état d'urgence sur les services publics, ou qui ne parvenaient pas à joindre des responsables gouvernementaux. Grâce à notre longue expérience de collaboration et de proactivité avec les organismes du secteur public, notre personnel était bien placé pour fournir des renseignements utiles, ou pour mettre les gens en contact avec les fonctionnaires concernés.

Notre préoccupation était de veiller à ce que les citoyennes et les citoyens les plus vulnérables puissent continuer de communiquer avec nous, par exemple les jeunes et les enfants pris en charge ou placés sous garde – et les personnes détenues dans les établissements correctionnels provinciaux. Bien que nous ayons dû fermer notre ligne téléphonique principale, notre Unité des enfants et des jeunes a continué de répondre aux appels des jeunes pris en charge, et nous avons fait installer des lignes téléphoniques spéciales pour permettre aux détenus partout dans la province d'appeler notre personnel directement.

Quelques jours à peine après la mise en service de ce système téléphonique temporaire, nous avons reçu un appel d'un détenu qui craignait pour sa vie, après avoir reçu des menaces. Nous avons pu communiquer avec un sergent de l'établissement correctionnel, qui nous a donné l'assurance que ce détenu serait transféré en toute sécurité dans une autre unité.

De plus, nous avons participé régulièrement à des appels avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, des intervenants de la protection de l'enfance et du personnel des établissements de justice pour la jeunesse. Nous avons aussi renforcé nos contacts avec le ministère du Solliciteur général, en nous tenant informés de ses efforts pour gérer les risques graves que posait la COVID-19 pour les détenus et pour le personnel correctionnel.

Dans tous les domaines et à tous les paliers gouvernementaux placés sous notre surveillance, nous avons établi des contacts similaires, ce qui nous a permis de venir en aide à un large éventail d'Ontariennes et d'Ontariens, allant d'une travailleuse essentielle dont le permis de conduire devait être renouvelé d'urgence à un groupe de gagnants à la loterie qui attendaient l'argent de leur lot. Chaque chapitre de ce rapport donne des exemples de tels cas – ainsi que de nombreux autres exemples montrant comment nous sommes venus en aide durant la période qui a précédé la pandémie.

Alors que le coronavirus se propageait, les foyers de soins de longue durée de la province ont été particulièrement touchés, comptant plus de 1 300 décès à la fin du mois de mai. Le 1^{er} juin 2020, j'ai exercé mon pouvoir d'ouvrir une enquête sans recevoir de plainte. L'enquête se concentre sur la surveillance des foyers de soins de longue durée par le gouvernement et vise à déterminer si cette surveillance est adéquate pour assurer la sécurité des résidents et du personnel pendant la pandémie.

« Je voulais juste vous dire un grand merci de m'avoir écouté dès le début. Après avoir tourné en rond pendant près de 5 ans, sans aucune aide, sans que personne ne veuille régler le problème, j'ai senti pour la première fois que quelqu'un s'occupait de moi. »

– Courriel d'un plaignant au personnel de l'Ombudsman

Une année de transformation et d'expansion

L'année financière 2019-2020 a aussi commencé par un changement historique pour mon Bureau, quand nous avons assumé les responsabilités de deux anciens bureaux d'officiers de l'Assemblée législative, soit le Commissaire aux services en français (CSF) et l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPFEJ), le 1^{er} mai 2019. Nous avons créé deux unités spécialisées pour accomplir ce travail, et nous nous sommes donné pour priorité de veiller à la protection des droits des enfants et des jeunes pris en charge, et des droits linguistiques des Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens.

Grâce au regroupement de trois bureaux distincts précédemment, un Bureau de l'Ombudsman plus dynamique a vu le jour, comme en témoignent les deux nouveaux chapitres de ce rapport – Enfants et jeunes, et Services en français. La Commissaire aux services en français publiera également un Rapport annuel distinct plus tard au cours de l'année financière.

Nous avons le privilège d'avoir Diana Cooke, ancienne directrice des enquêtes chez l'IPFEJ, à la tête de notre Unité des enfants et des jeunes. Elle et son équipe ont prouvé leur engagement envers le bien-être des enfants et des jeunes durant bien des années, et leurs compétences sont cruciales pour concrétiser notre vision de cette unité.

Conformément à la loi, l'Unité des services en français doit être dirigée par un Commissaire aux services en français au niveau d'Ombudsman adjoint. Pour ce rôle important, nous avons entrepris une recherche nationale, et j'ai demandé à deux experts en droits linguistiques mondialement connus – Linda Cardinal, professeure à l'Université d'Ottawa, et Michel A. Carrier, alors Commissaire par intérim aux langues officielles pour le Nouveau-Brunswick – de m'aider dans cette sélection.

J'ai été ravi de nommer au poste de Commissaire Kelly Burke, Franco-Ontarienne passionnée et avocate dotée d'une longue expérience dans la fonction publique, notamment à titre de sous-ministre adjointe au ministère des Affaires francophones. Elle et son équipe ont déjà accompli des progrès importants dans certains dossiers majeurs, et la communauté francophone se montre de plus en plus reconnaissante. Je suis convaincu qu'avec une Commissaire aussi qualifiée et passionnée que Kelly, œuvrant à partir d'une plate-forme plus forte et plus vaste au sein de notre Bureau, les plus beaux jours des services en français en Ontario ne sont pas derrière mais devant nous.

Les deux nouvelles unités ont assuré des services réguliers et continus au public, tout en s'adaptant au modèle de règlement des plaintes et d'enquêtes de l'Ombudsman, avec l'appui du mandat plus vaste et du savoir-faire de notre Bureau. Elles ont été ainsi bien placées pour relever les défis de la COVID-19, qu'il s'agisse de répondre aux préoccupations de jeunes pris en charge, inquiets et isolés, ou d'inciter des responsables gouvernementaux à s'assurer que les renseignements de santé publique essentiels sont communiqués en français comme en anglais, y compris lors des points de presse du premier ministre de la province.

Cette année, nous avons constaté de nouveau une hausse importante des plaintes à propos d'établissements correctionnels et, une fois de plus, j'ai visité certains des établissements les plus problématiques avec une équipe de nos experts, notamment la prison de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto. Ces visites nous ont donné un aperçu précieux et direct des conditions de vie des détenus et nous ont apporté des arguments pour discuter de problèmes persistants avec le ministère du Solliciteur général.

Nous avons publié deux nouveaux rapports d'enquêtes dans des secteurs relativement nouveaux de notre mandat – à savoir les municipalités et les conseils scolaires. Ces deux rapports – *Un coup*

monté de l'intérieur, sur le processus problématique d'embauche d'un directeur général dans la Région de Niagara, et *Leçons non apprises*, au sujet de la décision controversée du Near North School Board de fermer une école – ont révélé un manque troublant de transparence qui minait la confiance du public. Fort heureusement, ces deux organismes ont accepté toutes mes recommandations pour améliorer leur gouvernance à l'avenir.

En janvier 2020, nous avons ouvert une nouvelle enquête systémique sur les retards à la Commission de la location immobilière – retards qui ont donné lieu à plus de 700 plaintes. Plusieurs de nos enquêtes précédentes ont également continué de porter leurs fruits, alors que des organismes publics donnaient suite à leurs engagements d'appliquer nos recommandations en vue de changements constructifs. Des mises à jour de nos enquêtes récentes, des tendances de plaintes relevant de tout notre mandat, et des récits de règlement de cas et d'exemples de travail proactif se trouvent dans les chapitres thématiques de ce rapport.

L'union fait la force – Coopération et soutien

Notre Bureau attache depuis toujours une grande valeur à la coopération avec nos homologues au Canada et ailleurs dans le monde. Ombudsman Ontario jouit non seulement d'une grande notoriété internationale en raison de nos compétences dans les enquêtes systémiques, mais nous partageons aussi des idées, des stratégies et des pratiques exemplaires avec nos collègues dans le cadre d'organismes nationaux et internationaux (pour plus de détails, voir « **L'Ombudsman dans le monde** », au chapitre suivant de ce rapport).

La participation à ces organisations optimise nos connaissances et nos compétences et nous permet de mieux être au service des Ontariennes et des Ontariens. Ceci n'a jamais été plus vrai qu'aujourd'hui, alors que nous sommes tous aux prises avec les répercussions d'une pandémie mondiale. Mes homologues canadiens et étrangers et moi-même sommes régulièrement en contact, pour discuter des enjeux et des préoccupations que nous avons en commun, comme les retombées de la COVID-19 sur les détenus et les autres populations vulnérables. Les réunions virtuelles avec les ombudsmen provinciaux et territoriaux, et avec mes pairs partout dans le monde, ont été un moyen sûr et efficace de partager des renseignements précieux et des perspectives internationales.

Tout au long de l'année dernière, mon Bureau a reçu des visites d'ombudsmen et d'autres médiateurs, notamment lors de notre formation annuelle aux enquêtes, « *Sharpening Your Teeth* ». Parmi eux se trouvait la toute nouvelle Ombudsman des Territoires du Nord-Ouest, que nous avons eu le plaisir d'aider lors de la phase de démarrage de son bureau, et des représentants de bureaux d'ombudsman de Hong Kong, du Botswana, du Nigeria, de l'Ouganda et des États-Unis. Nous avons aussi eu la visite des ombudsmen du Manitoba et de la Colombie-Britannique, de la Grèce et du Royaume-Uni.



15 janvier 2020 : L'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé présente l'Ombudsman adjointe et Commissaire aux services en français Kelly Burke lors d'une conférence de presse à Queen's Park.

Renforcer la gouvernance en période de crise

Les effets de cette pandémie se feront ressentir sur toutes les Ontariennes et tous les Ontariens pendant bien des années encore, alors que les secteurs public et privé se rétablissent, se reconstruisent et en tirent des enseignements. Le choc profond causé à nos infrastructures et nos systèmes publics nous permettra de tirer maintes leçons, et nous offrira des possibilités de les renforcer à l'avenir.

Il y a maintenant 45 ans que notre Bureau aide les Ontariennes et les Ontariens à naviguer à travers les complexités des services publics, appuie les organismes du secteur public pour qu'ils réagissent habilement, avec pertinence, et propose des solutions constructives pour améliorer la gouvernance, la responsabilisation et la transparence.

Comme l'a si bien dit le juge de la Cour suprême Brian Dickson à propos de l'institution de l'ombudsman en 1984 :

« L'Ombudsman représente la réponse de la société [aux] problèmes d'abus possibles et de contrôle. Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique... Les pouvoirs que possède l'Ombudsman lui permettent d'aborder les problèmes administratifs que les pouvoirs judiciaire, législatif et exécutif ne peuvent résoudre efficacement. »

Ceci est d'autant plus vrai en période de crise et de reprise. Comme toujours, nous sommes prêts à apporter toute notre aide.



1



2



3

COUP D'ŒIL SUR



5



4



7



6



8



9

1. 25 avril 2019 : L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay s'adresse à des délégués de l'Ontario Catholic School Trustees' Association, à Toronto. **2. 23 septembre 2019** : L'Ombudsman Paul Dubé accueille des membres du Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario 2019, à notre Bureau. **3. 8 mai 2019** : Le personnel de l'Ombudsman à la conférence annuelle 2019 de la Federation of Northern Ontario Municipalities, à Sudbury. **4. 26 juin 2019** : L'Ombudsman Paul Dubé et ses collègues de l'Association internationale des commissaires linguistiques (dont la conférence annuelle a été accueillie par notre Bureau), à Queen's Park. **5. 25 septembre 2019** : L'Ombudsman Paul Dubé et son personnel célèbrent le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes, à l'hôtel de ville de Toronto. **6. 21 octobre 2019** : Raymond Thérberge, Commissaire aux langues officielles du Canada, s'adresse aux participants de notre cours annuel de formation pour les ombudsmen et les chiens de garde de l'administration, « Sharpening Your Teeth », à Toronto. **7. 15 octobre 2019** : L'Ombudsman Paul Dubé rencontre des collègues qui sont comme lui Officiers de l'Assemblée législative de l'Ontario, à notre Bureau. De gauche à droite : Todd Decker, Greffier de l'Assemblée législative; l'Ombudsman Dubé; Peter Weltman, Directeur de la responsabilité financière; David Wake, Commissaire à l'intégrité; Greg Essensa, Directeur général des élections; Bonnie Lysyk, Vérificatrice générale. **8. 10 mai 2019** : Le personnel de l'Ombudsman et des interprètes d'ASL lors de Mayfest 2019, à Toronto. **9. 22 août 2019** : Le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes fait une présentation à des représentants d'une agence de placement en famille d'accueil, au bureau de l'agence.



10. 26 septembre 2019 : L'Ombudsman Paul Dubé et la Directrice de l'Unité des enfants et des jeunes Diana Cooke assistent à la conférence annuelle 2019 de Justice jeunesse Ontario, à Niagara-on-the-Lake. **11. 14 mai 2020 :** Alors qu'il travaille à domicile depuis la mi-mars en raison de l'épidémie de COVID-19, l'Ombudsman Paul Dubé rencontre notre équipe de direction en vidéoconférence chaque jour. Cette photo montre entre autres l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay, la Commissaire aux services en français et Ombudsman adjointe Kelly Burke, et l'avocate générale Wendy Ray. **12. 20 janvier 2020 :** Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque lors de la conférence annuelle de la Rural Ontario Municipalities Association, à Toronto. **13. 5 mars 2020 :** L'Ombudsman Paul Dubé et la Commissaire aux services en français Kelly Burke célèbrent le mois de la Francophonie, en mars, à notre Bureau. **14. 17 octobre 2019 :** Le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes à la conférence annuelle de l'Association des conseillères et des conseillers d'orientation scolaire de l'Ontario, à Mississauga. **15. 10 juin 2019 :** Joanna Bull, avocate principale, à notre kiosque lors de la conférence annuelle de l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario, à Deerhurst. **16. 22 octobre 2019 :** Laura Pettigrew, avocate générale, dirige une formation aux entrevues et à la rédaction des rapports lors de notre cours annuel de formation pour les ombudsmen et les chiens de garde de l'administration, « Sharpening Your Teeth », à Toronto. **17. 24 octobre 2019 :** Paul Sloan, Gestionnaire du Règlement préventif, s'adresse à la conférence annuelle d'Osgoode Professional Development, sur le thème « Advanced Issues in Special Education Law », à Toronto. **18. 6 octobre 2019 :** Les membres de notre équipe de la Course à la vie, appelée Ombudsman Watchdogs, ont participé à cet événement de bienfaisance pour soutenir les recherches sur le cancer du sein, pour la 12e année consécutive, à Queen's Park. **19. 4 octobre 2019 :** L'Ombudsman Paul Dubé rencontre Thomas Carrière, Commissaire de la Police provinciale de l'Ontario, à notre Bureau.

À PROPOS DE NOTRE BUREAU

Qu'est-ce qu'un Ombudsman?

Un ombudsman est un officier indépendant et impartial qui soulève les préoccupations des membres du public au sujet d'organismes gouvernementaux. Le premier ombudsman parlementaire est entré en fonction en Suède en 1809. Ombudsman est un mot suédois qui signifie « représentant du citoyen » et il est considéré de genre neutre.

Si une plainte est fondée, l'ombudsman cherchera tout d'abord à régler le différend au niveau le plus bas possible, mais il ouvrira une enquête au besoin. Les conclusions et les recommandations de l'ombudsman résulteront d'une évaluation impartiale des faits et des preuves. Un ombudsman agit avec impartialité, sans prendre position pour l'une ou l'autre des parties.

L'**Ombudsman de l'Ontario**, dont le bureau a été fondé en 1975, est un officier de l'Assemblée législative, indépendant du gouvernement et des partis politiques. Nous promouvons l'équité, la responsabilisation et la transparence dans le secteur public en examinant et réglant les plaintes du public et les problèmes systémiques qui relèvent du mandat de l'Ombudsman.

Conformément à la *Loi sur l'ombudsman*, les plaintes déposées auprès de notre Bureau sont confidentielles et les enquêtes se déroulent en privé. Nos services sont gratuits.

L'Ombudsman dans le monde

Les bureaux d'ombudsman protègent les membres du public de la mauvaise administration et de la violation de leurs droits dans plus de 100 pays. Notre Bureau travaille en collaboration avec des organismes de surveillance provinciaux, nationaux et internationaux pour partager des idées, des stratégies et des pratiques exemplaires.

La participation à des organisations liées à notre mandat optimise nos connaissances et nos compétences, et nous permet de mieux servir les Ontariennes et les Ontariens. Voici quelques-uns de ces organismes :

Institut international de l'Ombudsman (IIO) : Créé au Canada en 1978, l'IIO est le seul organisme mondial d'ombudsman, et ses adhérents comptent près de 200 institutions indépendantes dans plus de 100 pays. L'Ombudsman de l'Ontario siège au conseil

d'administration mondial de l'IIO et il est Président de la Région de l'Amérique du Nord.

Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) :

Toutes les provinces, sauf l'Île-du-Prince-Édouard, ont un ombudsman parlementaire, tout comme le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest. Avec le CCOP, nous nous appuyons les uns et les autres et nous partageons nos compétences pour optimiser nos services aux citoyennes et citoyens ainsi qu'aux institutions au service desquelles nous travaillons.

Forum canadien des ombudsmans (FCO) : Le FCO rassemble divers bureaux d'ombudsman du Canada, y compris des bureaux qui œuvrent au sein d'organismes du secteur public. Notre Bureau participe aux conférences et aux ateliers du FCO, notamment à son programme de formation « *ombudsman essentials* », avec Osgoode Professional Development, et l'Ombudsman ainsi que l'Ombudsman adjointe y contribuent régulièrement.

Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) :

Notre Bureau est devenu membre de l'AICL quand nous avons assumé les responsabilités des services en français en 2019. Au mois de juin cette année-là, nous avons accueilli la sixième conférence annuelle de cet organisme à Toronto (pour plus de détails, voir le chapitre des **Services en français** dans ce rapport). À titre de membre de l'AICL, nous partageons des pratiques exemplaires et des compétences visant à protéger les droits linguistiques des minorités dans le monde.

Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ) :

Depuis 2019, l'Ombudsman de l'Ontario fait partie du CCDEJ, association d'officiers indépendants de l'Assemblée législative de partout au Canada, qui ont pour mandat de promouvoir les droits des enfants et des jeunes et de faire entendre leurs voix. Notre Bureau a accueilli la réunion du conseil d'administration du CCDEJ en janvier 2020, où des questions d'intérêt mutuel et national ont été discutées.

Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF) :

L'AOMF est la principale organisation d'ombudsmen, de médiateurs et de commissaires aux droits de la personne de langue française. Sa mission est de promouvoir ces rôles et d'encourager le développement de nouvelles institutions œuvrant dans ces domaines partout dans l'espace mondial francophone.

Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre (ACSCMO) :

Notre Bureau partage régulièrement des connaissances spécialisées en surveillance du maintien de l'ordre



Février 2020 : Parmi les visiteurs que notre Bureau a reçus de l'étranger ce mois-ci se trouvaient Rob Behrens, Ombudsman parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni, des enquêteuses de l'Ombudsman du Botswana (sur la photo, avec l'Ombudsman Paul Dubé et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay), et Andreas Pottakis, Ombudsman de la Grèce.

avec nos homologues de l'ACSCMO, qui fait progresser la surveillance civile du maintien de l'ordre partout au Canada et ailleurs dans le monde.

International Corrections and Prisons Association (ICPA) :

Organisme international qui regroupe des professionnels des services correctionnels et des organismes de surveillance, l'ICPA veille à la promotion de normes pour des méthodes correctionnelles humaines et efficaces. L'Ombudsman a été l'un des conférenciers principaux à la conférence de l'ICPA en 2019, où il a parlé des conclusions de son rapport sur l'isolement cellulaire des personnes détenues en Ontario, intitulé *Les oubliés de la surveillance*.

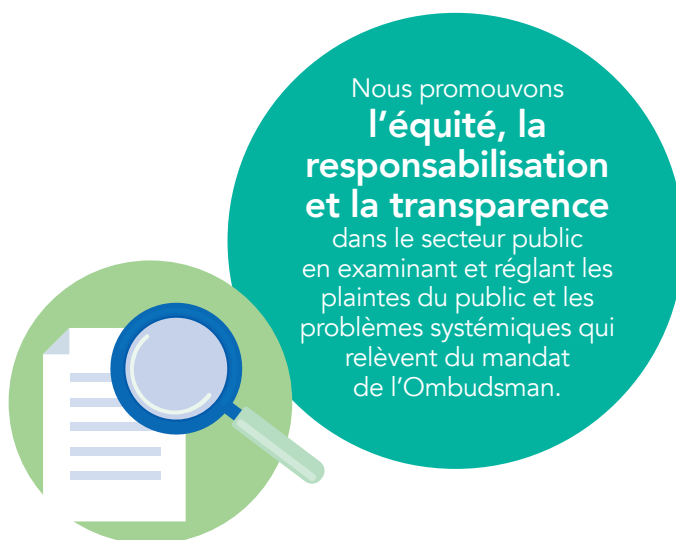
Principes de Venise

Créés et approuvés en 2019 par le Conseil de l'Europe, après une consultation auprès d'organismes internationaux d'ombudsman représentant des centaines de pays – dont l'IIO et l'AOMF – les **Principes de Venise** constituent le premier ensemble de normes internationales pour les institutions d'ombudsman. Leur but est de protéger les ombudsmen qui sont confrontés à des menaces partout dans le monde, et de fournir des lignes directrices utiles pour optimiser les bureaux existants d'ombudsman et pour en créer de nouveaux.

Les Principes de Venise, qui équivalent aux Principes de Paris selon lesquels les institutions des droits de la personne sont jugées au niveau des Nations Unies, énoncent 25 principes juridiques visant à garantir et protéger le bon fonctionnement et l'indépendance des bureaux d'ombudsmen parlementaires et publics. Ils soulignent que l'ombudsman est un élément important dans les États fondés sur la démocratie, l'état de droit, la bonne administration, et le respect des droits de la personne et des libertés fondamentales.

Formation et consultation

Les méthodes d'enquêtes systémiques de l'Ombudsman de l'Ontario ont fait des émules dans le monde entier. Depuis 2007, nous offrons notre cours, « Sharpening Your Teeth: Investigative Training for Administrative Watchdogs » à des bureaux d'ombudsman et d'enquêteurs administratifs, en recouvrement intégral des coûts. Notre cours annuel de trois jours rassemble jusqu'à 80 participants venus du Canada et d'ailleurs dans le monde. En octobre 2019, les participants provenaient de plusieurs organismes provinciaux et fédéraux de responsabilisation, ainsi que de la Californie, de Hong Kong, du Botswana, du Nigeria et de l'Ouganda.



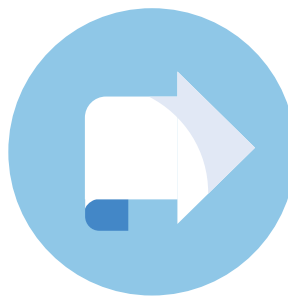
NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL



RÉCEPTION DES PLAINTES

Nous recevons les plaintes par notre formulaire de plainte sur notre site Web, par courriel, au téléphone ou par lettre, ou en personne. Notre personnel communiquera avec vous au besoin pour obtenir plus de détails. Nous ne divulguons ni votre nom ni aucun renseignement à quiconque sans votre consentement. Nos services sont entièrement gratuits.

Ce n'est pas une plainte? Aucun problème – nous traitons aussi les demandes de renseignements. Notre personnel peut répondre à des questions générales, ou vous orienter dans la bonne direction.



RENOIS

Si votre plainte ne relève pas du mandat de l'Ombudsman, nous vous orienterons comme il se doit. Si vous n'avez pas déjà eu recours aux mécanismes de plaintes existants, nous vous suggérerons de le faire tout d'abord – et de communiquer à nouveau avec nous si vous ne parvenez pas à résoudre votre problème.



RÈGLEMENT PRÉVENTIF

Nous cherchons toujours à régler les plaintes au plus bas niveau possible. Dans ce but, nous faisons souvent des demandes informelles de renseignements auprès des organismes concernés, par exemple pour en apprendre plus sur leurs processus et leurs politiques.



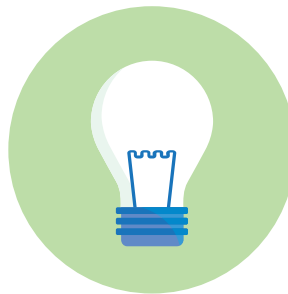
ENQUÊTES

Si nous ne parvenons pas à régler la question de manière informelle, l'Ombudsman peut décider de mener une enquête. Nous avisons alors l'organisme en question, et nous pouvons faire des entrevues, exiger des documents, ou tout autre élément de preuve pertinent. Si l'Ombudsman détermine qu'un problème systémique potentiel sous-tend les plaintes, il peut décider d'ouvrir une enquête systémique.



CONCLUSIONS ET RAPPORTS

L'Ombudsman fait part de ses constatations à l'organisation en question pour obtenir sa réponse, avant de les finaliser. Ses conclusions et ses recommandations sont publiées dans des rapports spéciaux et/ou dans nos Rapports annuels, et communiquées publiquement sur notre site Web, dans les médias sociaux, les médias d'information et notre bulletin électronique. On peut aussi s'en procurer des exemplaires à notre Bureau.



RÉSULTATS

Nous communiquons les résultats des enquêtes individuelles et de la plupart des examens et des règlements informels aux plaignants et aux organismes publics concernés, comme il se doit. Des sommaires de bon nombre de ces cas sont publiés dans nos Rapports annuels et dans nos autres communications. Quand les recommandations de l'Ombudsman sont acceptées, notre personnel en fait le suivi pour s'assurer qu'elles sont mises en œuvre, et nous surveillons la situation pour éviter que les problèmes ne se reproduisent.



Nous pouvons :

- vous aider à communiquer avec les responsables concernés, si vous n'avez pas déjà essayé de régler votre plainte;
- vous référer à d'autres personnes capables de vous aider, si la question ne relève pas de notre compétence;
- essayer de résoudre votre problème en communiquant avec l'organisation ou les organisations concernées, si vos efforts de résolution ont échoué, et si la question relève de notre compétence;
- déterminer si les actions ou les processus de l'organisation étaient justes ou non;
- signaler les tendances de plaintes aux responsables gouvernementaux et recommander des pratiques exemplaires et/ou des moyens d'améliorer l'équité administrative;
- aider les responsables du secteur public en ce qui concerne les questions générales sur nos processus ou nos pratiques exemplaires;
- mener une enquête officielle, si l'Ombudsman juge qu'elle est justifiée, et faire des recommandations en vue de changements constructifs.



Nous ne pouvons pas :

- annuler les décisions des élus ou établir des politiques publiques;
- refaire le travail d'autres organismes d'enquête ou de mécanismes de responsabilisation;
- accepter les plaintes sur :
 - les compagnies privées ou les individus
 - les décisions des juges ou des cours
 - les politiciens provinciaux
 - les délibérations du Conseil des ministres de la province ou de ses comités
 - la police municipale ou les commissions de services policiers
 - les professions autoréglementées (p. ex., avocats, médecins, infirmiers, enseignants)
 - le gouvernement fédéral
 - les associations et les syndicats d'étudiants
- enquêter sur les plaintes relevant de la compétence d'autres chiens de garde de l'administration, p. ex., l'Ombudsman des patients de l'Ontario, l'Ombudsman de Toronto.



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Nos valeurs, notre mission et notre vision



NOS VALEURS

- Traitement équitable
- Administration responsable
- Indépendance, impartialité
- Résultats : Accomplir de réels changements



NOTRE MISSION

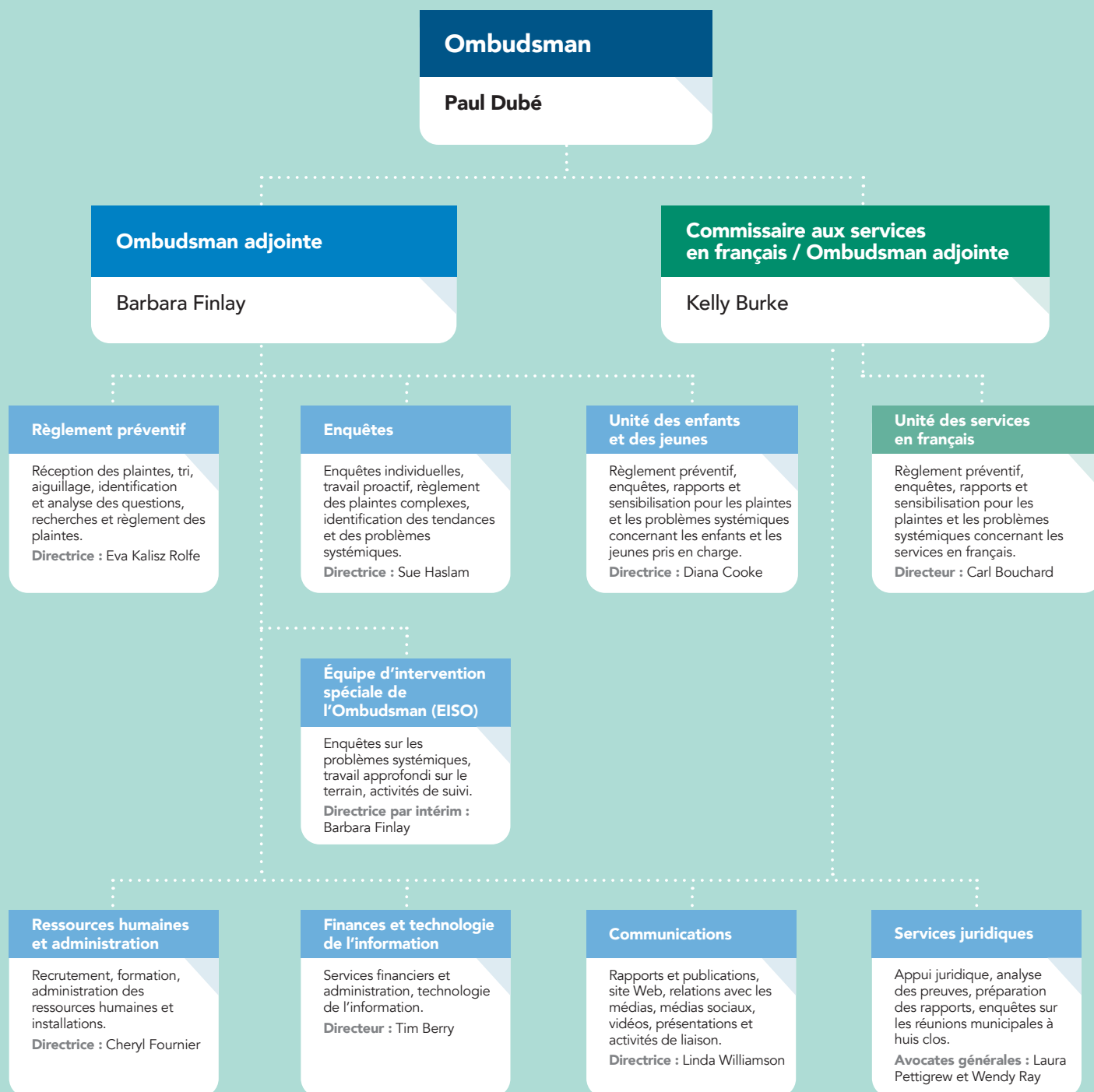
Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et en promouvant le respect des droits aux services en français ainsi que des droits des enfants et des jeunes.



NOTRE VISION

Un secteur public œuvrant au service des citoyens, dans l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits.

QUI NOUS SOMMES



À PROPOS DE CE RAPPORT

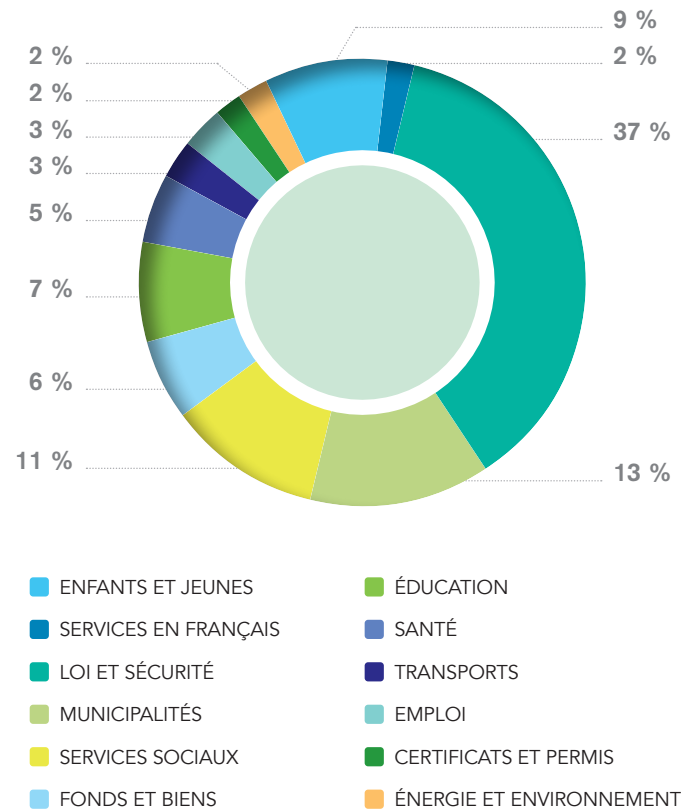
Durant la période couverte par ce rapport – du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020 – le mandat de l'Ombudsman a couvert plus de 1 000 organismes du secteur public, comprenant plus de 500 ministères, programmes, agences, conseils, commissions, sociétés et tribunaux de l'Ontario, ainsi que 444 municipalités, 72 conseils scolaires et 10 administrations scolaires, 22 universités et 50 sociétés d'aide à l'enfance.

Ce rapport est organisé par domaine thématique, plutôt que par ministère ou organisme gouvernemental. Les deux premiers chapitres sont consacrés à nos nouveaux secteurs de surveillance, **Enfants et jeunes**, et **Services en français**.

Les autres chapitres sont classés en fonction du nombre de cas, comme indiqué dans le graphique ci-joint. Chaque chapitre thématique traite des principales tendances de plaintes et des cas importants de l'an dernier.

Une ventilation des plaintes par ministère, programme, municipalité, etc. se trouve à l'**Annexe**.

CAS PAR SUJET



UTILE À SAVOIR

Gardez l'œil sur les encadrés « **Utile à savoir** » tout au long de ce rapport pour des notes explicatives.

CAS PAR TYPE

Dans chaque catégorie thématique, le sujet le plus courant de plaintes est – de loin – la prestation des services. Voici les **10 principaux types** de plaintes reçues.

1.

Prestation des services

2. Décisions administratives

3. Retards

4. Loi et/ou règlements

5. Communication

6. Application des règles ou des politiques

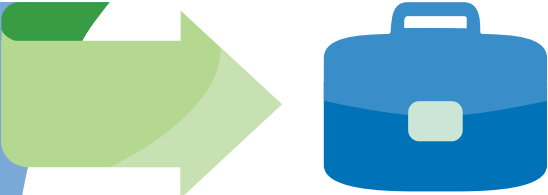
7. Questions plus vastes de politiques publiques

8. Procédures

9. Processus internes de plaintes

10. Financement

FAITS SAILLANTS 2019-2020



26 423

Total des cas reçus

52 %

réglés en une
semaine

64 %

réglés en deux
semaines



58 %

reçus
au téléphone



31 %

reçus
en ligne



LIAISON AVEC LES INTERVENANTS

65

événements
dans

27

communautés

Formation et consultation
avec des représentants de
provinces/territoires canadiens
et **23** pays



315

réponses à des questions
d'intervenants et à des demandes de consultation

FAITS SAILLANTS 2019-2020



COMMUNICATIONS

158 758

visiteurs du site Web
de **174** pays



663 615

pages vues du site

316 332

personnes

rejointes sur Facebook

2 527 698

impressions sur Twitter

5 370

vues sur YouTube



1 051

articles de presse publiés durant
l'année financière 2019-2020



490

reportages dans la
presse audiovisuelle

10
PRINCIPAUX
SUJETS DE
PLAINTES
(cas reçus)



6 000

Établissements
correctionnels



3 014

Municipalités



1 458

Sociétés d'aide
à l'enfance



1 051

Tribunaux
décisionnels Ontario



832

Bureau des obligations
familiales



754

Programme ontarien
de soutien aux personnes
handicapées



732

Conseils
scolaires



331

Commission de la sécurité
professionnelle et de l'assurance
contre les accidents du travail



321

Services
en français



317

ServiceOntario

BILAN DE L'ANNÉE – CAS PAR SUJET



NOUVEAU SECTEUR : ENFANTS ET JEUNES

Aperçu

Le 1^{er} mai 2019, une nouvelle loi provinciale est entrée en vigueur, fermant l'ancien bureau de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPFEJ) et transférant sa fonction d'enquête à l'Ombudsman. En vertu de la *Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité*, l'Ombudsman est en droit de traiter les plaintes et d'enquêter sur toute question relative aux services fournis aux enfants et aux jeunes par les sociétés d'aide à l'enfance, les titulaires de permis d'établissement (comme les foyers d'accueil et les foyers de groupe), les programmes de traitement en milieu fermé (y compris le traitement d'urgence en milieu fermé) et les centres de justice pour la jeunesse.

L'Ombudsman a créé une unité spécialisée pour les enfants et les jeunes, composée en grande partie d'employés de l'ancien IPFEJ, pour assumer ces responsabilités et assurer un service ininterrompu aux jeunes pris en charge. Bien que la surveillance exercée sur les sociétés d'aide à l'enfance et la plupart des fournisseurs de soins en établissement soit nouvelle pour notre Bureau, nous avons déjà un droit de regard sur des organismes publics comme le Bureau de l'avocat des enfants, les programmes pour les enfants aux besoins particuliers, la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille, et les centres de justice pour la jeunesse.

Notre Unité des enfants et des jeunes se concentre sur l'examen et le règlement des plaintes relatives à la protection de l'enfance, aux placements en établissement et aux traitements en milieu fermé, ainsi que sur la promotion et la protection des droits des enfants qui bénéficient de ces services.

Impact de la COVID-19

Sachant que les enfants et les jeunes pris en charge ou placés sous garde comptent parmi les Ontariens les plus vulnérables, nous avons

pris des mesures pour qu'ils puissent continuer à nous appeler une fois que l'état d'urgence provincial a été déclaré à la mi-mars 2020. En plus de répondre directement aux plaintes, notre personnel s'est informé auprès des différents ministères et agences concernés et leur a fait part de ses préoccupations, a surveillé les décisions des tribunaux, et a participé à des téléconférences hebdomadaires avec des représentants ministériels et d'autres groupes de travail sectoriels.

Les préoccupations soulevées avaient trait notamment aux jeunes dont la prise en charge s'achève (un moratoire a été instauré pour qu'ils puissent continuer à accéder aux services pour la jeunesse), à l'annulation des visites en personne entre parents et enfants pris en charge, à la disponibilité d'équipement de protection individuelle pour le personnel et les clients, aux risques posés par le personnel travaillant dans plusieurs résidences, et aux préoccupations de sécurité soulevées par des parents d'accueil.

Nous avons aussi communiqué directement avec de nombreuses sociétés d'aide à l'enfance, des fournisseurs de services et des centres de justice pour la jeunesse, afin de nous assurer que les jeunes pris en charge recevaient des renseignements sur la COVID-19 et sur les directives de santé publique, et que leurs préoccupations étaient entendues.

Communications et sensibilisation

Avant le 1^{er} mai, soucieux d'assurer un service continu aux jeunes dans toute la province, l'Ombudsman a informé chaque société d'aide à l'enfance, fournisseur agréé de services en établissement, établissement de traitement en milieu fermé et centre de justice pour la jeunesse de l'obligation d'informer les jeunes quant au droit qu'ils ont de nous contacter. Tous ont reçu des affiches ainsi que les coordonnées de notre nouvelle Unité.

L'Unité des enfants et des jeunes a produit toute une gamme de supports de communication pour lutter contre l'idée fausse qui sévissait dans le secteur des services aux enfants, selon laquelle les jeunes pris en charge n'avaient plus de droits ou n'avaient personne à appeler en cas de besoin. Ces documents comprennent plusieurs brochures et dépliants à l'intention des fournisseurs de services, une vidéo de l'Ombudsman, des cartes de coordonnées pour les jeunes pris en charge, des publications en langues autochtones et des présentations adaptées aux enfants, accessibles et centrées sur leurs droits. Nos messages sur Twitter et Facebook font régulièrement la promotion des droits des jeunes pris en charge et notre compte Instagram **OntOmbuds** est complètement axé sur les jeunes.

L'Ombudsman et son personnel ont aussi prononcé des allocutions et fait des présentations à diverses parties prenantes, notamment aux fournisseurs de services en établissement, aux sociétés d'aide à l'enfance, aux étudiants inscrits dans des programmes de travail social et de services pour les enfants et les jeunes, aux organismes de justice pour la jeunesse, aux dirigeants autochtones, et à la conférence annuelle de l'Association of First Nations Child and Family Service Agencies of Ontario.

UTILE À SAVOIR

Comme la surveillance exercée par l'Ombudsman sur les enfants et les jeunes pris en charge a commencé le 1^{er} mai 2019, les statistiques concernant ces plaintes correspondent à la période du 1^{er} mai 2019 au 31 mars 2020, et non pas à l'année financière au complet.

Notre Bureau est membre du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, association d'officiers indépendants des assemblées législatives provinciales partout au Canada, qui partagent comme mandat commun de faire progresser les droits des enfants et de promouvoir leur voix. Nous travaillons avec les autres membres du Conseil pour promouvoir la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies, partager des renseignements sur les questions qui touchent les enfants et encourager le développement de bureaux indépendants et efficaces pour les enfants.



Le matériel de sensibilisation de notre Unité des enfants et des jeunes comprend des vidéos, des messages de médias sociaux et des cartes de contacts, ainsi que des brochures en anglais, en français et dans des langues autochtones. Beaucoup intègrent le message que « le chien de garde » est là pour les jeunes.

Tendances de cas

L'Unité des enfants et des jeunes concilie l'approche traditionnelle de l'Ombudsman, qui consiste à examiner et régler les plaintes du public ainsi que les problèmes systémiques de manière équitable, indépendante et impartiale, avec la compréhension que les enfants et les jeunes – surtout ceux qui sont pris en charge – sont reconnus par la loi et dans la société comme un groupe vulnérable, qui a besoin d'aide et de protection spéciales.

Du 1^{er} mai 2019 au 31 mars 2020, l'Unité des enfants et des jeunes a reçu un total de **1 775** plaintes. La plupart d'entre elles – **1 458** – avaient trait à des sociétés d'aide à l'enfance. La grande majorité des plaintes ont été résolues rapidement, au stade du règlement préventif.

Plaintes des jeunes

Nous avons reçu **236** plaintes de jeunes pris en charge, du 1^{er} mai 2019 au 31 mars 2020. Les plus fréquentes concernaient leur placement, leur traitement par le personnel ou par d'autres jeunes dans leur résidence, et les difficultés de transition en fin de prise en charge. Nous avons aussi reçu des plaintes au sujet de sociétés d'aide à l'enfance qui refusaient de fournir des services à des jeunes de 16 ou 17 ans, couverts par des ententes sur les services volontaires pour la jeunesse.

Un grand nombre des jeunes qui se sont plaints de leur placement nous ont dit qu'ils s'inquiétaient pour leur sécurité, qu'ils vivaient trop loin de leur famille ou qu'ils avaient le sentiment de ne pas être traités correctement. En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, les jeunes ont le droit de savoir comment faire appel de leur placement s'ils ne sont pas satisfaits de leur lieu de résidence. Dans ces cas, nous facilitons un dialogue avec leur travailleur social ou nous les mettons en contact avec des fonctionnaires qui peuvent faire réexaminer leur placement.

Par exemple :

- Une fillette de 11 ans nous a dit qu'elle ne se sentait pas en sécurité dans son foyer de groupe, car une autre résidente l'avait menacée avec un couteau. Nous l'avons informée de son droit de faire examiner son placement par le Comité consultatif sur les placements en établissement et nous l'avons aidée à entamer la procédure nécessaire avec sa travailleuse sociale. Nous avons aussi veillé à ce que son foyer mette en place un plan pour assurer sa sécurité en attendant l'examen de ce cas. À la suite de cet examen, la fillette a été heureuse de regagner son ancien foyer d'accueil.
- Une adolescente de 16 ans qui vivait dans un foyer de groupe nous a raconté qu'elle avait demandé à la travailleuse sociale de sa

société d'aide à l'enfance d'entamer un examen de son placement, parce qu'elle ne se sentait pas en sécurité, mais que celle-ci n'avait pas fait de suivi auprès d'elle. La travailleuse sociale nous a dit qu'elle croyait que l'adolescente était heureuse là où elle vivait. Nous avons facilité une conversation entre elles deux, pour nous assurer que l'adolescente obtienne un examen de son placement.

Plaintes d'adultes

Nous avons reçu **1 407** plaintes du 1^{er} mai 2019 au 31 mars 2020 provenant d'adultes – pas seulement de parents et de membres des familles des jeunes pris en charge, mais aussi de fournisseurs de services, de lanceurs d'alerte et de professionnels de ce secteur.

Les plaintes les plus fréquentes des parents et des membres des familles portaient sur les visites et le droit d'accès à leurs enfants, les examens de la situation de famille et/ou le retrait d'un enfant par une société d'aide à l'enfance, des préoccupations concernant le foyer où était placé leur enfant, et la qualité d'une enquête menée par une société d'aide à l'enfance sur des problèmes de protection de l'enfance.

Par exemple :

- Quand une femme s'est plainte auprès de nous de la façon dont elle et sa famille avaient été traitées par une société d'aide à l'enfance, nous l'avons tout d'abord orientée vers le processus interne de plainte de cette société. Elle a communiqué de nouveau avec nous, frustrée, disant qu'une travailleuse sociale lui avait dit que l'agence avait un processus de plainte en trois étapes, et refusait de lui donner le formulaire requis. Nous avons communiqué avec cette travailleuse sociale et nous lui avons expliqué que la loi accorde aux plaignants le droit de déposer une plainte officielle en tout temps, sans avoir à suivre aucune autre étape. Le directeur de la société a communiqué avec cette femme, qui a pu poursuivre sa plainte.
- La mère d'une adolescente ayant une déficience intellectuelle, placée dans un foyer de groupe, s'est plainte auprès de nous car sa fille avait quitté le foyer à minuit et était restée dehors dans le froid pendant plus de 30 minutes avant d'être retrouvée par la police. La mère a déclaré que le superviseur du foyer de groupe ne répondait pas à ses demandes pour discuter de l'incident. Après l'intervention de notre personnel, le superviseur a appelé la mère de l'adolescente et lui a expliqué les mesures prises par le foyer pour éviter que de telles situations ne se reproduisent.

Les autres adultes qui nous ont contactés pour nous faire part de préoccupations comprenaient des employés de sociétés d'aide à l'enfance ou d'autres organismes, des policiers et d'autres professionnels. Les sujets courants de plaintes concernaient l'adéquation des soins fournis et les problèmes de conduite du personnel. Nous avons aussi reçu des plaintes sur le manque de

ressources dans le secteur et l'utilisation inappropriée de moyens de contention physique.

Par exemple :

- Quand deux agents de la Police provinciale de l'Ontario nous ont signalé que deux adolescentes de leur communauté risquaient de faire l'objet d'un trafic sexuel, nous avons appris que leur société locale d'aide à l'enfance manquait de ressources pour s'occuper de la situation. Nous avons communiqué avec le Ministère qui nous a orientés vers un organisme en mesure de fournir des services de consultation et de soutien aux jeunes à risque, et nous avons mis la société d'aide à l'enfance en contact avec cet organisme pour qu'elle obtienne de l'aide.
- L'oncle d'une adolescente de 16 ans qui était prise en charge nous a fait savoir qu'il s'inquiétait de la façon dont elle était traitée, et qu'il n'était pas satisfait des renseignements communiqués par sa société d'aide à l'enfance. Nous avons confirmé que l'adolescente allait bien, mais qu'elle voulait vivre plus près de sa communauté d'origine. Notre personnel a fait le nécessaire pour qu'elle entame un processus d'examen de son placement et, avec sa permission, nous avons informé son oncle qu'elle était en sécurité.

La plupart des plaintes sont résolues par nos agents de règlement préventif, qui prennent connaissance des détails des plaintes et orientent les plaignants, le cas échéant, notamment vers la procédure interne de traitement des plaintes de la société locale d'aide à l'enfance ou la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille. Si un parent a complètement suivi ce processus mais reste insatisfait, notre équipe peut prendre d'autres mesures pour examiner sa plainte et tenter de l'aider à la résoudre – ou la transmettre en vue d'une enquête, au besoin.

Rapports sur les décès et les lésions corporelles graves

Les sociétés d'aide à l'enfance et les fournisseurs agréés de services en établissement sont légalement tenus d'informer le Bureau de l'Ombudsman, dans les 48 heures, de tout décès ou de toute lésion corporelle grave d'un enfant qui a demandé ou reçu des services d'une société d'aide à l'enfance au cours des 12 derniers mois. Comme ces rapports doivent être déposés dans les deux jours suivant l'incident, ils peuvent comporter des renseignements préliminaires mais non des conclusions d'enquêtes menées par la police, les autorités de protection de l'enfance ou le coroner.

Soumis en ligne via un portail sécurisé sur notre site Web, ces rapports ont pour but de fournir des données que nous examinons et analysons régulièrement afin de cerner les problèmes systémiques potentiels. Ils diffèrent des plaintes ou des appels d'urgence, mais nous signalons tout cas qui requiert un suivi.

Du 1^{er} mai 2019 au 31 mars 2020, nous avons reçu **1 663** rapports sur **1 433** incidents (certains rapports étaient des doublons, provenant de plusieurs organismes qui avaient signalé le même incident). Ces rapports portaient sur **122** décès et **1 473** cas de lésions corporelles graves (ce terme étant défini comme toute situation où un jeune a besoin d'un traitement plus poussé que les premiers soins de base, y compris pour des lésions physiques, sexuelles ou émotionnelles). L'Ombudsman donnera plus de détails de notre analyse de ces statistiques dans de prochains rapports.

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1 458

Sociétés d'aide à l'enfance

240

Centres de justice pour la jeunesse

139

Titulaires de permis d'établissement

26

Traitement en milieu fermé

Tendances de cas – Centres de justice pour la jeunesse

L'Ombudsman reçoit depuis toujours des plaintes sur les centres de justice pour la jeunesse. Cependant, avec la fermeture du bureau de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, et maintenant que notre rôle dans ce domaine est mieux connu, nous avons constaté une forte augmentation des plaintes. Nous avons reçu **240** plaintes sur les centres de justice pour la jeunesse du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, contre 48 l'année précédente. Un groupe d'enquêteurs spécialisés traite ces plaintes afin de s'assurer qu'elles sont examinées rapidement et systématiquement, en donnant priorité aux cas qui posent des problèmes de sécurité et de bien-être.

Des membres de cette équipe, ainsi que la directrice des Enquêtes et la directrice de l'Unité des enfants et des jeunes, ont visité plusieurs centres de détention pour la jeunesse en 2019-2020, pour rencontrer le personnel et la direction des services aux jeunes, partager des renseignements sur les tendances de plaintes, et discuter de nos rôles respectifs. Certains des établissements étaient des centres de garde en milieu ouvert, et d'autres des centres de garde en milieu fermé, qui sont directement gérés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, ou financés par lui.

Notre personnel est en contact régulier avec de hauts fonctionnaires ministériels et régionaux pour discuter de cas individuels et de problèmes systémiques potentiels. Les jeunes se plaignent couramment de refus de privilèges, par exemple de se voir refuser le droit de fréquenter l'école ou d'assister à des programmes.

Par exemple :

- Un jeune s'est plaint que son centre de jeunesse ne lui permettait pas de recevoir des visites non supervisées de ses frères et sœurs. Le personnel du centre nous a fait savoir que le jeune avait perdu ce privilège car il avait été pris en flagrant délit de contrebande après une rencontre avec ses frères et sœurs. Toutefois, il restait en droit de recevoir des visites supervisées de ses frères et sœurs, et nous avons confirmé qu'il pouvait demander la reprise des visites non supervisées.
- Notre examen d'une plainte provenant d'un jeune de 15 ans, qui avait été « privé de privilèges », nous a menés à découvrir que le centre n'avait pas de politique définissant la durée et les types de privilèges qui pouvaient être suspendus. Le jeune, qui avait refusé d'être transféré dans une autre unité pour des raisons de sécurité, n'était autorisé à sortir de sa chambre que pour prendre des douches et faire des appels téléphoniques. Il lui était interdit d'aller à l'école, alors que les jeunes ont droit à l'éducation et qu'il n'y avait aucune raison documentée pour justifier cette

restriction. À la suite de notre intervention, le centre a actualisé ses politiques afin de préciser les comportements qui peuvent entraîner le retrait des privilèges. Le centre a aussi déterminé que toute interruption de la fréquentation scolaire doit être documentée et que des dispositions doivent être prises pour que le jeune fasse son travail scolaire en détention.

Contention physique, force excessive et isolement

Certaines des plaintes les plus graves que nous recevons de jeunes placés sous garde allèguent qu'ils ont fait l'objet d'un isolement prolongé ou d'un usage excessif de la force – incluant l'utilisation de moyens de contention – par des agents des services à la jeunesse. Dans ces cas, nous faisons un suivi auprès des établissements pour confirmer que le jeune a été vu par le personnel de santé et qu'une enquête locale est ouverte, conformément à la loi et aux politiques du Ministère.

Par exemple :

- Quand un jeune a été blessé par ses pairs dans son unité, nous avons constaté que l'établissement n'avait aucune procédure officielle pour répondre à ses préoccupations de sécurité, et que l'enquête menée par l'établissement sur l'incident était inadéquate et n'avait pas été documentée correctement. Nos demandes de renseignements ont incité de hauts fonctionnaires à préciser par écrit que le personnel doit immédiatement informer la direction des problèmes de sécurité, préparer un rapport d'incident et transférer le jeune concerné dans une autre unité, si possible. Nous sommes en pourparlers continus avec le Ministère quant à la nécessité d'une procédure générale de surveillance visant à déterminer les circonstances qui justifient des enquêtes au niveau local.
- Un jeune s'est plaint que le personnel de son centre avait utilisé des moyens de contention physique, l'avait jeté dans sa chambre, et qu'il avait alors heurté le cadre de son lit. Nous avons confirmé auprès de hauts responsables que l'affaire avait été examinée et documentée dans un rapport d'incident grave et que des soins médicaux avaient été offerts au jeune. Le centre de jeunesse a conclu qu'une force excessive avait été utilisée et il a pris des mesures pour remédier à la situation, notamment grâce à une mise à jour de la formation du personnel.
- Un jeune de 17 ans, qui avait été placé dans une pièce fermée à clé (appelée « unité de désescalade sécurisée ») après une altercation avec le personnel, s'est plaint d'avoir été isolé. Il a été transféré de l'unité de désescalade à une autre pièce fermée à clé de l'unité « accueil et évaluation », et il lui a été interdit d'aller à l'école. Par la suite, il a été transféré dans une unité de vie ordinaire, mais il n'a eu le droit de sortir de sa chambre que moins de trois heures par jour. Non seulement ceci était

contraire à la politique du Ministère, qui limite l'isolement des jeunes à 24 heures (sans l'approbation du directeur provincial), mais la documentation requise n'avait pas été rédigée. À la suite de nos demandes de renseignements, les responsables du centre ont actualisé leurs politiques et créé une nouvelle procédure de transition des jeunes entre différentes unités.

- Un jeune de 17 ans s'est plaint d'être depuis plus de quatre mois dans l'unité « accueil et évaluation » de son centre de jeunesse, avec une restriction de contacts humains et d'accès aux programmes. Ces placements sont censés être temporaires, être examinés chaque semaine et approuvés par la haute direction s'ils durent plus de deux semaines. Le personnel du centre nous a dit que le jeune avait des problèmes de santé mentale et avait refusé ses offres de le placer ailleurs. Cependant, il n'existait aucune documentation sur de telles tentatives ou sur des évaluations hebdomadaires de son placement. À la suite de notre intervention, les gestionnaires du centre ont reçu l'ordre d'effectuer et de documenter les évaluations hebdomadaires requises pour tous les jeunes.

Exposés de cas

COUPE PERSONNALISÉE

Un jeune noir placé dans un foyer rural, avec peu d'accès aux transports en commun, s'est plaint auprès de nous que le personnel ne voulait pas le conduire chez un coiffeur. Notre personnel lui a suggéré de parler à sa travailleuse sociale, et nous avons fait un suivi auprès de sa société d'aide à l'enfance. Ce jeune homme ayant fait savoir à sa travailleuse sociale que le coiffeur local n'était pas au courant des soins capillaires particuliers pour les jeunes noirs, celle-ci a proposé de le conduire chez un coiffeur qui saurait quoi faire. En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, un fournisseur de services est tenu de tenir compte de caractéristiques identitaires comme la race, l'ascendance, la couleur et l'origine ethnique.

LE BON PROCESSUS

Une mère nous a demandé notre aide car la société locale d'aide à l'enfance lui avait dit qu'elle n'examinerait pas sa plainte en raison d'un manque de renseignements. Cette société avait une politique stipulant qu'une plainte devait d'abord être faite auprès d'un travailleur social, puis d'un superviseur, avant de pouvoir être soumise à son processus interne d'examen des plaintes. Notre personnel a déterminé que cette société n'avait pas suivi les directives gouvernementales existantes sur le traitement des plaintes, exigeant qu'un groupe soit formé pour que le plaignant puisse discuter de son cas avec des personnes non impliquées dans l'affaire. Nous avons veillé à ce que cette mère obtienne l'examen de sa plainte.

VIVRE SEULE

Une adolescente de 16 ans considérait que sa société d'aide à l'enfance ne répondait pas à ses besoins depuis qu'il y avait eu un changement de travailleurs sociaux. Elle a dit à notre personnel qu'elle avait dû se rendre seule à l'hôpital, alors qu'elle avait signalé à sa travailleuse sociale qu'elle avait des problèmes de santé. Elle a aussi déclaré que sa nouvelle travailleuse sociale n'avait pas amorcé le processus d'entente sur les services volontaires pour les jeunes, dans le but de lui permettre de vivre seule. Nous avons examiné ses préoccupations avec sa travailleuse sociale. L'adolescente a confirmé par la suite qu'elle avait reçu des fonds pour s'héberger, acheter des vêtements et de la nourriture.

LE BON FOYER

Un jeune de 17 ans avait demandé à la travailleuse sociale de sa société d'aide à l'enfance de changer de placement, mais il avait été informé que le foyer où il se trouvait était le meilleur pour lui. Considérant que sa demande n'avait pas été entendue, le jeune a contacté notre personnel, qui lui a expliqué son droit de demander un examen de son placement par le Comité consultatif sur les placements en établissement. Nous avons aussi expliqué à la travailleuse sociale que ce jeune était en droit d'obtenir un examen et celle-ci nous a dit qu'elle envisagerait de lui trouver un autre foyer. Par la suite, l'adolescent nous a dit qu'il avait emménagé dans un nouveau foyer et restait en contact avec sa société d'aide à l'enfance pour planifier la transition.

PAS COMME PRÉVU

Un jeune qui purgeait une peine applicable aux adolescents dans un établissement correctionnel pour adultes s'est plaint auprès de nous qu'on ne lui donnait pas accès aux services exigés par son plan, qui avait été ordonné par le tribunal. Le jeune était sous le coup d'une ordonnance de placement et de surveillance dans le cadre d'un programme intensif de réadaptation et le financement de son programme de traitement était pris en charge par le gouvernement fédéral. Ce plan incluait le droit à l'enseignement postsecondaire et au service de consultation, mais le jeune homme ne bénéficiait ni de l'un ni de l'autre. Le personnel de l'établissement et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ont reconnu qu'il était difficile de fournir ces services à un jeune dans un centre pour adultes. Après l'intervention du personnel de l'Ombudsman, des mesures ont été prises pour aider ce jeune à s'inscrire dans un programme postsecondaire. Nous avons aussi confirmé que de nouveaux conseillers avaient été engagés et que le Ministère travaillait en collaboration avec le ministère du Solliciteur général à un protocole d'entente visant à améliorer le processus pour les autres jeunes dans cette situation.



NOUVEAU SECTEUR : SERVICES EN FRANÇAIS



Aperçu

Le 1^{er} mai 2019, une nouvelle loi provinciale est entrée en vigueur, fermant l'ancien Commissariat aux services en français (CSF) et transférant le mandat de ce bureau jusqu'alors indépendant à l'Ombudsman. La compétence et les pouvoirs d'enquête de l'Ombudsman incluent désormais l'engagement de veiller à ce que les droits des Ontariennes et des Ontariens et les obligations des organismes gouvernementaux soient respectés conformément à la *Loi sur les services en français*. La *Loi de 2018 visant à rétablir la confiance, la transparence et la responsabilité* a également précisé que le Commissaire aux services en français serait nommé au niveau d'Ombudsman adjoint.

Pour assurer un service continu au public, l'Ombudsman a créé une unité spécialisée des Services en français (SF), composée d'employés de l'ancien CSF. Appuyée par les ressources supplémentaires de l'équipe de haute direction de l'Ombudsman, ainsi que par le personnel des Communications et des Services juridiques, la nouvelle Unité des SF a continué de répondre aux plaintes et a travaillé à tous les dossiers qui étaient en suspens lors de la transition.

Au cours des premiers mois de ce nouveau mandat, l'Ombudsman a :

- accueilli la conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) à Toronto, événement auquel s'était engagé l'ancien Commissaire, et l'Ombudsman est devenu membre du conseil d'administration de l'AICL;
- entrepris une recherche nationale pour un Commissaire aux services en français, avec l'aide d'un comité de sélection composé d'experts;
- rencontré des intervenants clés de la communauté franco-ontarienne, y compris des groupes et des associations communautaires, des organismes de santé, des représentants des conseils scolaires et des universités de langue française, des députés provinciaux et d'autres;



13 janvier 2020 : L'Ombudsman Paul Dubé accueille l'Ombudsman adjointe et Commissaire aux services en français Kelly Burke, à notre Bureau.

- commencé à élaborer un nouveau système de gestion des plaintes pour l'Unité des SF, adapté à notre approche de règlement des plaintes – et axé sur le contact direct avec les plaignants et les parties prenantes, l'efficacité de la résolution et l'identification des problèmes systémiques;
- orienté ses efforts sur la formation et le recrutement de personnel pour l'Unité des SF.

La recherche nationale pour un Commissaire a suscité plus de **100** candidatures et s'est achevée en décembre 2019. Le 13 janvier 2020, l'Ombudsman a annoncé que Kelly Burke – ancienne sous-ministre adjointe aux Affaires francophones, haute fonctionnaire et avocate de longue date – avait été nommée Commissaire aux services en français et Ombudsman adjointe. M^{me} Burke a été présentée au public lors d'une conférence de presse le 15 janvier.

« Étant passionnément franco-ontarienne, j'ai sollicité ce rôle, car il m'offre une occasion unique de contribuer par mes connaissances et mon expérience à la promotion des droits linguistiques des francophones au sein d'un organisme renommé pour son efficacité. Sachant que je pourrai m'appuyer sur les connaissances expertes et les ressources du Bureau de l'Ombudsman, j'envisage avec enthousiasme ce que l'Unité des services en français pourra accomplir pour les francophones et les francophiles en Ontario. »

– Kelly Burke, Commissaire aux services en français, 13 janvier 2020

« Des efforts considérables ont été faits pour trouver la meilleure personne au Canada capable de remplir ce rôle, et je suis convaincu que nous y sommes parvenus. Je suis ravi d'avoir trouvé M^{me} Burke et je sais qu'elle se fera avec succès la championne des droits linguistiques que nous souhaitons tous avoir comme Commissaire. »

– Paul Dubé, Ombudsman, 13 janvier 2020

Depuis, la Commissaire Kelly Burke et l'Unité des SF se sont attachées à constituer une équipe dotée des compétences requises pour cerner de manière proactive les problèmes systémiques potentiels, et pour traiter les plaintes et le règlement connexe des problèmes conformément aux normes des pratiques exemplaires. Elle s'est aussi activement consacrée à la sensibilisation de la communauté, en ciblant des domaines fondamentaux d'intérêt pour la communauté francophone : soins de santé, accès à la justice, éducation et main-d'œuvre bilingue.

Impact de la COVID-19

Dès le début de l'épidémie de coronavirus à la mi-mars 2020, la Commissaire Kelly Burke a établi proactivement des rapports avec le gouvernement et les responsables de la santé publique, pour souligner l'importance de fournir des renseignements en français tout comme en anglais, qu'il s'agisse du Premier ministre ou de la ministre des Affaires francophones, et de Télésanté ou de Santé publique Ontario. Elle a tenu le public informé de ses actions par des déclarations publiées sur notre site Web et dans des réponses aux questions des médias.



1^{er} mai 2019 : L'Ombudsman Paul Dubé est interviewé au bureau principal de CBC/Radio-Canada le tout premier jour de notre nouvelle surveillance sur les Services en français, à Toronto.

La Commissaire Kelly Burke a obtenu du Premier ministre qu'il s'engage à faire tout son possible pour que l'ensemble des renseignements sur le coronavirus soient communiqués dans les deux langues.

« Comme vous l'avez souligné, les francophones de l'Ontario ont le droit de recevoir des services de communication en français équivalents à ceux offerts en anglais. Ceci est d'autant plus pertinent en cette période de crise. »

– Lettre du Premier ministre Doug Ford à la Commissaire Kelly Burke, 2 avril 2020

CAS REÇUS

321

plaintes et demandes
de renseignements

1^{er} mai 2019 –
31 mars 2020



1



2



3



4



5



6



7

1. 11 mars 2020 : La Commissaire aux services en français Kelly Burke rencontre des homologues, le Commissaire aux langues officielles du Canada Raymond Théberge, et la Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick Shirley MacLean, à Ottawa. **2. 30 janvier 2020** : La Commissaire Kelly Burke assiste à l'ouverture de la Maison de la francophonie, à Ottawa. **3. 11 mars 2020** : La Commissaire Kelly Burke participe à une table ronde parrainée par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, à Mississauga. **4. 12 mars 2020** : Tweet de la Commissaire Kelly Burke à la discussion sur les services en français dans le Nord de l'Ontario, lors de la table ronde de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, à Sudbury. **5. 26 juin 2019** : L'Ombudsman Paul Dubé ouvre la sixième conférence annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques, à Toronto. **6. 26 février 2020** : La Commissaire Kelly Burke, l'Ombudsman Paul Dubé et le Directeur de l'Unité des services en français Carl Bouchard, avec Dyane Adam (au centre), Présidente du Conseil de planification de l'Université de l'Ontario français (UOF), lors du lancement officiel de l'UOF, à Toronto. **7. 18 avril 2019** : L'Ombudsman Paul Dubé et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay rencontrent Carol Jolin, président de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario (au centre) et des collègues, à notre Bureau.

Nous avons reçu plus de **20** plaintes concernant le fait que les points de presse quotidiens du Premier ministre et des hauts fonctionnaires étaient uniquement en anglais. Grâce aux efforts collectifs de la Commissaire, du gouvernement, du Président, du Greffier et du personnel de l'Assemblée législative, ainsi que de la communauté, le gouvernement a commencé à diffuser les points de presse quotidiens du Premier ministre en français, avec des sous-titres et une traduction simultanée sur la chaîne des Annonces du gouvernement de l'Ontario sur YouTube, à partir du 16 avril 2020. Le *Groupe Média TFO* a également commencé à diffuser un enregistrement avec traduction simultanée des points de presse quotidiens du Premier ministre dans ses nouvelles du soir. De plus, les annonces du médecin hygiéniste en chef ont été diffusées en ligne avec traduction simultanée et sous-titrage sur le site Web de l'Assemblée législative.

Les discussions de la Commissaire avec le gouvernement à ce sujet se poursuivent. La Commissaire a souligné la nécessité d'améliorer l'offre de services de communication en français, et elle a vivement encouragé tous les membres du gouvernement qui parlent français à saisir toutes les occasions possibles de le faire.

Communications et sensibilisation

Durant les trois premiers mois de 2020, la Commissaire a participé activement à des activités de sensibilisation avec des intervenants majeurs des gouvernements provincial et municipaux, et des membres de la communauté francophone. Elle a aussi pris part à de nombreux événements et tables rondes de la communauté franco-ontarienne dans toute la province, notamment à Ottawa, à Sudbury et dans la région du Grand Toronto.

La Commissaire a continué de consulter les intervenants durant la crise de la COVID-19, tout en travaillant à distance, entre autres pour solliciter leurs avis sur la prestation des services en français au gouvernement dans le contexte de la pandémie.

Avant la nomination de la Commissaire Kelly Burke, l'Ombudsman Paul Dubé a aussi assisté à plusieurs événements de sensibilisation à Ottawa et a participé au lever du drapeau franco-ontarien le 25 septembre à Queen's Park et à l'hôtel de ville de Toronto.

En tant qu'hôte de la conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques en juin 2019, l'Ombudsman a accueilli des centaines de spécialistes en droits linguistiques venus de six provinces et territoires du Canada, et de quelque 18 pays du monde. Les intervenants ont étudié le rôle des ombudsmen et des commissaires aux langues dans la protection des communautés linguistiques minoritaires, la consolidation de la paix et la prévention des conflits dans les sociétés multilingues. La conférence a coïncidé avec le 50^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* du Canada et la désignation de 2019 comme l'Année des langues autochtones par les Nations Unies.

UTILE À SAVOIR

La Commissaire aux services en français publiera un Rapport annuel séparé avec plus de détails plus tard au cours de cette année financière.

« Les barrières linguistiques minent tous les aspects de la vie civique – soins de santé, emplois, participation politique et accès à la justice. Lorsque nous éliminons les obstacles pour les minorités linguistiques, nous faisons plus que les aider, nous bâtissons une société plus inclusive et juste pour tous. »

– Richard Wagner, juge en chef de la Cour suprême du Canada, conférencier principal de la conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques, à Toronto, le 27 juin 2019

Tendances de cas

Nous avons reçu **321** plaintes et demandes de renseignements à propos des services en français du 1^{er} mai 2019 au 31 mars 2020. Quelque 300 d'entre elles ont été réglées, et l'analyse des autres est en cours, alors que nous intégrons la base de données des plaintes de l'Unité des services en français au système de gestion des cas de l'Ombudsman. Une ventilation des cas reçus sera incluse au Rapport annuel de la Commissaire, lorsqu'il sera publié plus tard au cours de cette année financière.

Une partie de cette transition a consisté à désactiver les aspects automatisés du portail de plaintes utilisé par l'ancien CSF, afin que le personnel de l'Unité des SF donne réponse personnellement à toutes les plaintes. Comme pour toutes les plaintes reçues par notre Bureau, nous effectuons un travail détaillé de réception des plaintes et nous réglons les problèmes rapidement, nous faisons remonter celles qui ne peuvent être résolues et nous enquêtons à leur sujet, et nous cernons les problèmes systémiques potentiels qui touchent de nombreuses personnes.

Nous nous efforçons aussi de porter un « regard francophone » sur tous les aspects de notre travail, s'il y a lieu, pour veiller à ce que les organismes publics reconnaissent l'importance d'offrir des services en français, par souci d'équité et de qualité du service à la clientèle. Comme le mandat de l'Ombudsman est vaste – incluant des organismes du secteur parapublic ainsi que des organismes du gouvernement provincial – nous sommes en mesure de soulever des questions de façon informelle et proactive, et pas seulement dans le cadre de la *Loi sur les services en français*.

Panneaux sur les podiums

À partir de mai 2019, nous avons reçu plusieurs plaintes concernant des allocutions publiques de membres du Conseil des ministres de l'Ontario durant lesquelles les panneaux affichés étaient unilingues en anglais. Ces panneaux, fixés au podium du ministre, portaient des slogans comme « For the people » ou d'autres expressions anglaises sélectionnées pour une annonce particulière. Bien que la conduite des membres du Conseil des ministres ne relève ni de la *Loi sur les services en français*, ni du mandat de l'Ombudsman, nous avons signalé la question au gouvernement, par souci d'équité.

L'Ombudsman a soulevé la question auprès de la ministre des Affaires francophones et d'autres hauts fonctionnaires qui ont accepté de l'examiner – et nous avons constaté rapidement que de plus en plus de ministres utilisaient des panneaux bilingues lors de leurs annonces. Au début de 2020, la Commissaire a complètement réglé la question avec le bureau du Secrétaire du Conseil des ministres, confirmant que le gouvernement s'engageait à utiliser des panneaux bilingues pour toutes les annonces à l'avenir.

Alertes d'urgence

En janvier 2020, quand un message a été envoyé accidentellement sur le système d'alerte d'urgence de la province au cours d'un exercice de formation, nous avons reçu plusieurs plaintes concernant l'échec apparent du système à émettre des messages en français. Nous avons communiqué avec le ministère du Solliciteur général, alors qu'il faisait une enquête sur la question, concluant qu'il n'existait aucun modèle de message en français. Le Ministère a indiqué que le problème avait été rectifié, et notre suivi des alertes d'urgence ultérieures a montré qu'elles étaient communiquées en français en l'espace de quelques minutes.

La Commissaire reste préoccupée par le manque de préparation à la prestation de services en français dans les situations d'urgence. Elle abordera ces questions plus en détail dans son prochain rapport.

« Nous avons reçu des plaintes et nous avons fait des demandes de renseignements en attendant l'achèvement de ce rapport. Celui-ci indique que la situation a été rectifiée, mais nous resterons vigilants et mobilisés quant à ce dossier pour que les événements de janvier dernier ne se reproduisent pas. »

– Kelly Burke, Commissaire aux services en français, citée par iPolitics, 27 février 2020

Cartes d'identité

Une plainte de longue date des Franco-Ontariennes et des Franco-Ontariens vise l'incapacité de la province à délivrer des permis de conduire, des cartes d'assurance-santé et d'autres pièces d'identité avec des accents français sur les noms des personnes. Lors de nos réunions régulières avec des représentants du ministère des Transports et de ServiceOntario, nous avons été informés que le gouvernement cherche concrètement une solution à ce problème, alors qu'il achève la modernisation si nécessaire de ses systèmes de technologie de l'information. La Commissaire suit activement les progrès du gouvernement dans ce domaine et les rapportera au fur et à mesure que nous recevrons d'autres mises à jour.

Nous nous efforçons aussi de porter un « **regard francophone** » sur tous les aspects de notre travail, s'il y a lieu, pour veiller à ce que les organismes publics reconnaissent l'importance d'offrir des services en français, par souci d'**équité et de qualité du service à la clientèle**.



Exposés de cas

ÉCHEC AU TEST

Un homme s'est rendu dans un centre de Test au Volant à London avec son fils, qui voulait se présenter à l'examen théorique du permis de conduire, et a demandé des services en français. Il nous a dit que la personne au comptoir n'avait pas été en mesure de lui fournir de tels services en français, et n'avait pas essayé de trouver un collègue francophone pour l'aider. Notre personnel a parlé au centre, qui s'est engagé à assurer désormais des services en français en l'absence d'un employé bilingue du service à la clientèle, soit en demandant l'aide d'un moniteur de conduite francophone, soit en orientant le client vers un autre centre capable d'offrir un service en français au téléphone.

HOLD, S'IL VOUS PLAÎT

Un francophone a appelé notre Unité des services en français et lui a dit qu'il avait attendu une heure au téléphone pour essayer d'obtenir des services en français auprès de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées, au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Il a finalement raccroché, complètement frustré, puis il a rappelé et a choisi l'option des services en anglais – et il a obtenu un service en moins de 15 minutes. Notre personnel a examiné le cas de cet homme et a communiqué avec le gestionnaire de service, qui a rapidement reconnu le manque de services en français et a entrepris de concevoir et d'appliquer des politiques pour garantir un service bilingue.

FAUX PAS SUR UN SITE WEB

Une femme francophone a demandé notre aide après avoir rencontré des difficultés sur le site Web du Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques. Non seulement la version française du site n'était pas équivalente à la version anglaise, mais elle comportait des parties en anglais. Nous avons communiqué avec le gestionnaire de cet organisme, qui n'était pas au courant de ces incohérences. Celui-ci a promis que des modifications au français seraient rapidement mises en ligne. Le problème a été réglé en moins de 48 heures.

PAS EN FRANÇAIS

Un homme a fait appel à nous après avoir essayé plusieurs fois d'obtenir des services en français auprès d'Aide juridique Ontario. Il avait notamment demandé un document particulier d'Aide juridique sur les politiques et procédures de plaintes, mais n'avait reçu qu'une version anglaise. Nous avons communiqué avec Aide juridique Ontario, qui a traduit tout le document en français et l'a mis à la disposition non seulement du plaignant, mais de tous ses autres clients.

LA ROUTE VERS LES SERVICES EN FRANÇAIS

Un motocycliste qui avait récemment déménagé au Canada s'est plaint auprès de nous après avoir été obligé de se présenter à un examen de conduite pour obtenir son permis en Ontario, examen qu'il n'avait pas pu faire en français. Un examinateur anglophone lui avait été assigné, bien qu'il ait demandé d'avance à passer cet examen en français, dans un centre désigné de Test au Volant. Cet homme nous a dit qu'il avait échoué à l'examen parce qu'il n'avait pas compris les directives de l'examineur, et il craignait devoir recommencer tout le processus depuis le début. Nous avons découvert que ce centre de Test au Volant n'avait pas d'examineur certifié bilingue pour les examens de conduite de motocyclisme. À la suite de notre intervention, l'examen de conduite de cet homme a été reporté au calendrier avec un examinateur bilingue, envoyé par un autre centre de Test au Volant. Le ministère des Transports s'est aussi engagé à faire en sorte qu'il y ait des employés qualifiés pour traiter les demandes d'examen de conduite bilingues au centre désigné de Test au Volant.



LOI ET SÉCURITÉ

Aperçu

Cette catégorie comprend les plaintes adressées à notre Bureau sur tous les aspects des services policiers et des services correctionnels qui relèvent du mandat de l'Ombudsman, ainsi que d'autres programmes et services fournis par le ministère du Solliciteur général et le ministère du Procureur général. C'est notre plus vaste catégorie de plaintes, et elle continue d'augmenter.

Nous avons reçu **6 328** plaintes au sujet du ministère du Solliciteur général et de ses programmes en 2019-2020 – dont la plupart concernaient des établissements correctionnels, traditionnellement la plus grande source de plaintes à notre Bureau. Ce total marque une hausse par rapport à celui de l'an dernier, qui était de 6 091. Nous avons reçu **1 671** plaintes concernant le ministère du Procureur général et ses programmes, soit une hausse par rapport aux 1 073 plaintes en 2018-2019. La plupart visaient Tribunaux décisionnels Ontario, un groupe de tribunaux administratifs quasi-judiciaires, dont la Commission de la location immobilière, où de graves problèmes de retards ont incité l'Ombudsman à ouvrir une enquête systémique en janvier 2020.

La surveillance de l'Ombudsman sur certains de ces secteurs est limitée – ainsi, nous n'avons pas droit de regard sur les juges, les services de police municipaux ou les commissions de services policiers. Toutefois, comme pour toutes les plaintes que nous recevons, notre personnel oriente les plaignants vers d'autres recours si possible, et nous donnons la priorité aux cas qui mettent en jeu des questions urgentes de santé et de sécurité.

Impact de la COVID-19

Dès le début de l'épidémie de coronavirus en Ontario, l'Ombudsman s'est inquiété de la possibilité que ce virus se propage parmi les détenus et le personnel des établissements correctionnels. Quand notre Bureau a fermé ses portes à la mi-mars 2020 en raison de l'état d'urgence provincial, nous avons travaillé avec le ministère du Solliciteur général pour faire installer d'autres lignes téléphoniques permettant aux détenus de nous joindre. Le Ministère nous a communiqué régulièrement des renseignements sur ses protocoles de santé et de sécurité pour lutter contre la propagation du virus,

et sur d'autres mesures, comme la libération de centaines de prisonniers. Les responsables de l'administration pénitentiaire ont aussi travaillé avec nous pour répondre aux plaintes et aux questions sur le dépistage des détenus et du personnel, le nettoyage des installations, la fourniture d'équipement de protection individuelle et d'autres questions de santé et de sécurité.

Par exemple :

- Un détenu qui était en quarantaine après avoir été transféré dans un nouvel établissement nous a contactés pour nous dire qu'il recevait des menaces d'autres détenus, et qu'il pensait que sa sécurité était menacée. Dès que nous avons soulevé la question auprès des responsables de l'établissement, ils ont vérifié l'état de sécurité du prisonnier et ils ont pris des dispositions pour que celui-ci soit transféré dans une unité où il se sentirait en sécurité, dès la fin de sa période de quarantaine.
- Un groupe de détenus nous a dit qu'ils craignaient que de nouveaux prisonniers soient placés dans leur unité et qu'ils puissent propager la COVID-19. Nous avons contacté l'établissement et le Ministère au sujet des protocoles en place. Nous avons aussi confirmé que des responsables de l'établissement avaient parlé aux détenus anxieux pour leur donner l'assurance que les nouveaux venus étaient soumis à un dépistage afin de détecter tout symptôme, et qu'ils étaient placés dans une unité séparée afin de réduire la probabilité de contamination.

Tendances de cas – Services policiers

Le droit de surveillance de l'Ombudsman sur la police a toujours été fragmenté. En vertu de la *Loi sur les services policiers*, notre Bureau ne peut pas accepter les plaintes sur la police municipale, les commissions locales de services policiers, ou la plupart des aspects opérationnels de la Police provinciale de l'Ontario (OPP). Cependant, nous avons un certain droit de surveillance sur l'administration de l'OPP, ce qui a permis à l'Ombudsman d'enquêter sur la façon dont cet organisme traite les blessures de stress opérationnel et les suicides parmi ses membres (voir la mise à jour à la rubrique des **Enquêtes**).

UTILE À SAVOIR

Les cas concernant les établissements de justice pour la jeunesse se trouvent au chapitre **Enfants et jeunes** de ce rapport.

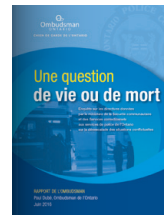
Nous avons aussi toujours eu le droit de superviser l'Unité des enquêtes spéciales de l'Ontario, organisme de surveillance civile chargé d'enquêter sur les blessures graves et les décès résultant de la conduite de la police, ainsi que sur les allégations d'agressions sexuelles.

En mars 2019, le gouvernement a adopté la *Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario*, qui a remplacé la *Loi sur les services policiers*, connue sous le nom de *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*. Lorsque cette loi entrera en vigueur, elle apportera de nombreux changements aux organismes de surveillance de la police de l'Ontario et élargira la surveillance de l'Ombudsman à tous ces organismes. Ces changements s'appliqueront notamment à la nouvelle Agence des plaintes contre les forces de l'ordre, qui remplacera l'actuel Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police. À notre connaissance, les consultations du gouvernement auprès des intervenants se poursuivent, et la loi ne devrait pas être proclamée avant 2021.

Nous avons reçu **307** plaintes à propos de services de police municipale et de commissions de services policiers, en 2019-2020, que nous avons réorientées soit vers des municipalités, soit vers le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP). Nous avons reçu **41** plaintes à propos du BDIEP, qui reste en dehors de notre mandat. Nous avons reçu **5** plaintes concernant l'Unité des enquêtes spéciales, placée sous notre surveillance; elles ont été réglées sans enquête officielle.

Enquêtes – Services policiers

Formation à la désescalade pour les policiers



Rapport : Une question de vie ou de mort, paru en juin 2016

Le point sur l'enquête : Quand Sammy Yatim, 18 ans, est mort sous les balles de policiers dans un tramway de Toronto, en 2013, l'Ombudsman a ouvert une enquête sur le rôle de la province dans la formation donnée à la police sur la gestion des

conflits, particulièrement ceux impliquant des personnes en situation de crise. Le rapport publié par l'Ombudsman en juin 2016 a présenté 22 recommandations pour contribuer à améliorer la façon dont les services policiers en Ontario réagissent en cas d'incidents graves.

Les recommandations de l'Ombudsman incluaient un nouveau règlement exigeant que les policiers aient recours à des techniques de désescalade lors de conflits avant de recourir à la force, un nouveau modèle de recours à la force pour les services policiers qui détermine clairement les options de désescalade, et une formation élargie à la désescalade. Le gouvernement de l'époque a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman et a créé un comité pour y donner réponse.

La *Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario*, adoptée en mars 2019 (connue en anglais sous le nom de loi COPS), stipule que les policiers doivent être formés aux « techniques de désamorçage des situations conflictuelles ». Cette nouvelle loi n'est pas encore entrée en vigueur, mais le ministère du Solliciteur général continue de garder notre Bureau informé de ses progrès dans la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman. À notre connaissance, ce Ministère revoit actuellement les règlements existants sur le recours à la force en vue d'en élaborer de nouveaux, dans le cadre de la loi COPS.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

6 000

Établissements
correctionnels

1 051

Tribunaux
décisionnels
Ontario

307

Police
municipale
(hors mandat)

199

Police provinciale
de l'Ontario

138

Aide
juridique

Le Ministère a également reçu des recommandations sur un nouveau modèle de recours à la force et sur la modernisation du programme de formation au Collège de police de l'Ontario. De plus, il a entrepris de créer huit nouveaux scénarios de formation pour de nouveaux cours de non-recours à l'escalade, de désescalade et d'utilisation de la force. Les fonctionnaires du Ministère continuent aussi de faire des recherches sur l'utilisation de caméras corporelles, comme l'a recommandé l'Ombudsman.

Blessures de stress opérationnel et suicides à la Police provinciale de l'Ontario



Rapport : *Dans le feu de l'action*, paru en octobre 2012

Le point sur l'enquête : Le rapport publié par l'Ombudsman en 2012 a révélé qu'au sein de l'OPP, depuis 1989, le nombre de décès par suicide chez les policiers était supérieur à celui des policiers morts dans l'exercice

de leurs fonctions. Ce rapport a mis en évidence un manque général de services, de formation et d'éducation pour les policiers souffrant de traumatismes de stress opérationnel, ainsi que l'absence d'une stratégie de sensibilisation et de prévention du suicide. Le rapport a présenté 28 recommandations à l'OPP pour améliorer le soutien psychologique, l'éducation et la formation, ainsi que six recommandations au Ministère lui préconisant d'examiner les données sur les suicides et les traumatismes de stress opérationnel chez les policiers partout dans la province.

Le Ministère et l'OPP ont tous deux accepté et appliqué les recommandations de l'Ombudsman et ont communiqué des mises à jour de leurs progrès.

En août 2018, à la suite d'une recrudescence de suicides parmi ses membres, l'OPP a annoncé une étude interne de ses soutiens de santé mentale et un examen des suicides chez les policiers depuis 2012. En septembre de cette même année, l'Ombudsman a annoncé que notre Bureau évaluerait les nouvelles plaintes sur cette question afin de déterminer si une enquête de suivi s'avérerait justifiée. Plusieurs initiatives gouvernementales ont suivi, dont un financement supplémentaire pour les problèmes de santé mentale à l'OPP, la création d'un groupe d'experts chargé d'examiner la culture organisationnelle de l'OPP, et un examen des suicides chez les policiers effectué par le Coroner en chef de l'Ontario (rapport publié en septembre 2019).

Le rapport du groupe d'experts est paru en mars 2020. Le gouvernement a annoncé que 42 de ses 66 recommandations avaient été mises en œuvre et que 24 autres étaient activement étudiées pour faire de la santé et du bien-être une priorité à l'OPP. Les mesures prises jusqu'à présent comprennent une révision de la formation au leadership axée sur la santé du personnel et la déstigmatisation de la santé mentale et du stress, la création d'un groupe consultatif afin d'apporter une contribution régionale au Commissaire de l'OPP, et l'amélioration des soutiens aux familles confrontées au suicide.

Le partenariat du gouvernement avec l'Ontario Provincial Police Association pour créer et financer un nouveau programme intégré de soutien en santé mentale pour les membres de l'OPP et leurs familles devrait commencer à fonctionner au cours de 2020. Notre Bureau fait activement le suivi des progrès de l'OPP dans ce domaine et continue d'évaluer si une nouvelle enquête s'avère justifiée, en examinant les initiatives de l'OPP, en étudiant les plaintes et en effectuant des entretiens. L'Ombudsman a régulièrement des discussions à ce sujet avec des représentants de l'OPP et du Ministère. Nous avons reçu **5** plaintes sur les traumatismes de stress opérationnel à l'OPP durant l'année financière 2019-2020, contre 90 l'année précédente.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS – SERVICES CORRECTIONNELS

2 429

Soins de santé

668

Confinements

162

Isolement

118

Recours à une force excessive

78

Agressions entre détenus



10 décembre 2019 : L'Ombudsman Paul Dubé et des enquêteurs visitent la prison de Thunder Bay pour rencontrer des responsables des services correctionnels et des prisonniers, et pour observer en personne les conditions de vie.

Tendances de cas – Services correctionnels

Nous avons reçu **6 000** plaintes sur des établissements correctionnels en 2019-2020, soit une hausse par rapport aux 5 711 de l'an dernier. Nous avons aussi constaté une augmentation importante des plaintes collectives, provenant d'un groupe de détenus d'une même unité ou d'un même établissement qui nous signalent leurs préoccupations quant à leurs conditions de vie. Ces plaintes peuvent indiquer des problèmes systémiques ou des tensions croissantes dans un établissement et elles ont souvent trait à un manque d'accès aux services, à des confinements prolongés ou à une surpopulation. Nous avons reçu **82** plaintes collectives en 2019-2020, soit une hausse par rapport aux 61 plaintes de l'année précédente.

En raison du grand nombre de plaintes, nous donnons la priorité à celles qui mettent en jeu la santé et le bien-être des détenus, et nous les signalons au personnel de direction. Pour les autres types de plaintes, nous donnons des renseignements aux détenus sur les protocoles du Ministère et nous les orientons vers le processus de plaintes interne de leur établissement. Nous rencontrons aussi

UTILE À SAVOIR

Nous avons reçu **1 051** cas au sujet de Tribunaux décisionnels Ontario, qui fait partie du ministère du Procureur général. La plupart de ces cas avaient trait à la Commission de la location immobilière, dont il est question au chapitre **Fonds et biens** dans ce rapport.

régulièrement de hauts responsables ministériels pour régler des cas individuels, signaler les tendances émergentes de plaintes et chercher des solutions proactives aux problèmes systémiques.

Confinements, surpopulation et visites aux établissements correctionnels

L'Ombudsman et son personnel ont continué à visiter des établissements correctionnels de la province en 2019-2020 pour rencontrer les employés, les gestionnaires et les détenus de ces établissements, et pour observer directement les conditions de confinement. Ces visites nous permettent aussi de régler des cas individuels au niveau local.

Dans certains établissements, notamment dans les prisons de Thunder Bay et de Kenora, notre équipe a constaté des conditions inquiétantes de surpopulation et d'insalubrité. Dans certains établissements, trois ou même quatre détenus étaient entassés dans des cellules conçues pour deux. Nous avons aussi vu des détenus logés dans des endroits non prévus pour être habités, où ils n'avaient pas d'accès direct aux toilettes et où ils étaient soumis à des périodes fréquentes et prolongées de confinement, ce qui limitait leur accès aux programmes, à l'air libre et même à l'eau courante. Le personnel correctionnel a dit à l'Ombudsman et à notre équipe que ces conditions nuisaient au moral des détenus et des employés.

L'Ombudsman a fait part de ses préoccupations sur la surpopulation dans sa correspondance à la Sous-solliciteuse générale et à la Solliciteuse générale, ainsi que lors de ses réunions avec elles. La Solliciteuse générale a reconnu que du travail restait à faire et a souligné l'engagement du gouvernement à répondre à ces préoccupations. Elle a également communiqué des renseignements à l'Ombudsman sur les stratégies du Ministère pour traiter ces questions. Notre Bureau restera vigilant à cet égard, en effectuant davantage de visites et en surveillant de près l'évolution des tendances.

Nous avons constaté une augmentation notable des plaintes individuelles sur les confinements en 2019-2020 – soit un total de

668 contre 483 l'année précédente. Dans notre suivi de ces plaintes auprès des responsables des établissements et du Ministère, nous demandons les raisons du confinement ainsi que les mesures prises pour permettre aux détenus d'avoir accès à l'air libre, aux appels téléphoniques, aux services spirituels et aux soins de santé.

En février 2019, nous avons visité le Centre de détention du Sud de Toronto qui avait un historique de confinements fréquents et prolongés dus à un manque de personnel, et nous avons examiné la question avec le surintendant. L'Ombudsman s'est rendu de nouveau dans ce centre en février 2020, soit un mois après la décision très médiatisée d'un juge qui critiquait les conditions de confinement dans ce centre comme étant « inhumaines ». Nous avons observé une amélioration des conditions de vie grâce à des processus et des pratiques spécifiques mis en place pour réduire les confinements, mais l'Ombudsman a souligné que des mesures supplémentaires restaient à prendre pour régler les problèmes sous-jacents.

« À mon avis, nous en sommes arrivés au point où les conditions inhumaines qui règnent au Centre de détention du Sud de Toronto sont plus que regrettables et méritent d'être qualifiées fondamentalement de forme d'inconduite délibérée de l'État. »

– Andras Schreck, juge de la Cour supérieure de l'Ontario, *R. v Persad*, 10 janvier 2020

Problèmes médicaux

Les plaintes les plus fréquentes que nous recevons des détenus concernent leur santé physique et mentale. Nous avons reçu **2 429** plaintes concernant la santé en 2019-2020. Elles portaient généralement sur l'accès aux médecins et aux médicaments, ainsi que sur les retards de traitement. Notre personnel réoriente les détenus vers leurs établissements pour trouver réponse à leurs préoccupations, s'il y a lieu, mais quand le problème est urgent ou ne peut pas être réglé à l'interne, nous pouvons intervenir et nous le faisons.

Par exemple :

- Un détenu a fait appel à notre aide car le dentiste de son établissement correctionnel lui avait retiré la dent à laquelle son dentier était attaché. L'établissement a accepté de prendre en charge les frais de services dentaires nécessaires pour que ce détenu puisse mettre à nouveau son dentier.
- Une détenue qui était la mère d'un nouveau-né s'est plainte de n'avoir le droit de tirer son lait qu'à certaines heures, ce qui lui causait de l'inconfort et des douleurs. Nos demandes de



25 février 2020 : L'Ombudsman Paul Dubé, la Directrice des enquêtes Sue Haslam et des membres de notre personnel ont visité le Centre de détention du Sud de Toronto pour rencontrer des responsables des services correctionnels et des prisonniers.

renseignements ont mené l'affaire devant la haute direction, qui a confirmé que cette mère pouvait tirer son lait quand elle avait besoin de le faire.

- Nous nous sommes enquis auprès d'un établissement d'un détenu qui était derrière les barreaux depuis six semaines sans avoir vu de médecin. Nous avons été informés que les visites médicales avaient été reportées à plusieurs reprises pour des raisons de sécurité sans rapport avec ce détenu. Le personnel médical de l'établissement a fait le nécessaire pour que le détenu obtienne un test de glycémie et des analgésiques, et le détenu a pu consulter un médecin.
- Un détenu francophone qui avait été transféré d'un établissement à un autre nous a demandé notre aide pour communiquer avec le personnel de santé afin de retrouver sa trousse de nettoyage d'appareil auditif. Nous avons déterminé que cette trousse était restée dans son ancien établissement, et le personnel de santé a accepté de la lui envoyer.

Parmi les plaintes que nous avons reçues au sujet des soins de santé, **186** concernaient la méthadone, qui est souvent prescrite aux détenus souffrant de dépendance aux opioïdes et de symptômes de sevrage. Beaucoup d'entre elles provenaient de détenus qui avaient dû attendre longtemps avant de commencer ou de reprendre leur traitement. Nous avons été informés que les demandes de traitement à la méthadone étaient nombreuses, mais que le Ministère prenait des mesures pour réduire les délais, notamment en renforçant le personnel et la fréquence des cliniques de méthadone.

Agressions entre détenus

Nous avons reçu **78** plaintes à propos d'agressions entre détenus au cours de cette année financière, soit une hausse par rapport aux deux années précédentes (55 en 2018-2019; 64 en 2016-2017). Le Ministère exige que les établissements remplissent un rapport d'enquête locale chaque fois qu'une telle agression entraîne des blessures graves, et nous surveillons ces cas.

Par exemple :

- Notre examen de la plainte d'un détenu affirmant qu'il avait été agressé a révélé que le rapport d'enquête locale n'avait été entrepris qu'un mois après l'incident. L'établissement a reconnu ce retard et a rappelé au personnel les procédures à suivre.
- Nous avons signalé au Ministère un retard dans l'hospitalisation d'une détenue qui avait été agressée sexuellement par d'autres prisonnières. En conséquence, il a élaboré une politique axée très précisément sur les visites à l'hôpital pour les victimes d'agressions sexuelles. Nous ferons un suivi de l'application de cette politique.

Préoccupations des détenus autochtones

Les établissements correctionnels provinciaux proposent aux détenus autochtones des cérémonies, des conseils et des enseignements adaptés à leur culture, fournis par un agent de liaison pour les détenus autochtones (ALDA). Nous avons reçu **75** plaintes concernant ces services en 2019-2020, soit une hausse par rapport aux 52 de l'année précédente. La plupart concernaient le manque d'accès à des programmes, à des cérémonies de purification ou à des Anciens pour un soutien spirituel.

Par exemple :

- Un détenu autochtone s'est plaint auprès de nous d'avoir été empêché de participer à une cérémonie de purification, alors qu'il avait l'approbation de l'ALDA pour le faire. Nous avons parlé à l'ALDA et à des hauts responsables de l'établissement, qui ont ensuite informé le personnel de l'unité de résidence du détenu qu'il pourrait participer désormais à des programmes autochtones, y compris à des cérémonies de purification.

Vote

Comme indiqué dans notre dernier Rapport annuel, après avoir reçu 28 plaintes de détenus qui avaient eu des problèmes pour voter aux élections provinciales et municipales de 2018, nous avons fait un suivi des efforts faits par le Ministère pour éviter que ces problèmes ne se reproduisent. Nous avons reçu **5** plaintes de détenus alléguant qu'ils n'avaient pas eu la possibilité de voter aux élections fédérales de 2019 – mais une fois que leurs plaintes ont été communiquées aux établissements, la plupart d'entre eux ont pu le faire. Dans un

établissement, le personnel a admis avoir omis plusieurs unités par inadvertance, mais a obtenu auprès d'Élections Canada que les détenus aient d'autres possibilités de vote.

Probation et libération conditionnelle

Les plaintes concernant la probation et la libération conditionnelle sont passées à **84** en 2019-2020, contre 53 l'année précédente. Elles portaient notamment sur la conduite du personnel ou les conditions de probation, ainsi que sur des retards dans les décisions de libération conditionnelle.

Par exemple :

- Presque deux semaines après son audience de libération conditionnelle, une femme s'est plainte auprès de nous que la Commission ontarienne des libérations conditionnelles ne lui avait pas encore communiqué de décision écrite. Nous avons contacté des responsables de la Commission, qui ont immédiatement envoyé une copie de la décision par courrier électronique à l'établissement correctionnel de cette femme.
- Le jour où il est devenu admissible à une libération conditionnelle, un homme nous a appelés à l'aide, inquiet de ne pas avoir encore reçu la décision de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles. Le personnel de l'Ombudsman a contacté la Commission et celle-ci a rendu sa décision le jour même.

Enquêtes – Services correctionnels

Suivi des détenus en isolement



Rapport : Les oubliés de la surveillance, paru en avril 2017

Le point sur l'enquête : Le rapport de l'Ombudsman en 2017 a souligné de nombreux problèmes dans le suivi des détenus placés en isolement cellulaire, que le ministre du Solliciteur général appelle « isolement ». Il a

révélé des inexactitudes dans le suivi et les dossiers des détenus, dont beaucoup ont des problèmes de santé mentale et ont été privés de la surveillance et des examens requis. L'exemple le plus extrême était celui d'Adam Capay, maintenu en isolement pendant plus de quatre ans dans l'attente de son procès pour meurtre (ses accusations ont été suspendues en janvier 2019).

Le Ministère a accepté les 32 recommandations du rapport de l'Ombudsman, qui préconisait entre autres qu'une nouvelle définition de l'isolement – englobant tous les détenus placés dans des

conditions proches de l'isolement – soit inscrite dans la loi, et que le Ministère nomme un comité indépendant chargé d'examiner tous les placements en isolement. En juin 2019, le Ministère avait mis en œuvre 19 de ces recommandations. D'autres améliorations ont été apportées dans le cadre de la *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels*, adoptée en mai 2018, sous le gouvernement précédent, mais cette Loi n'a pas encore été décrétée en vigueur.

Depuis la fin de 2019, un nouveau règlement exige que les fonctionnaires du Ministère effectuent tous les cinq jours des examens « indépendants » des détenus placés en isolement. Depuis 2016, l'Ombudsman demande qu'un comité soit chargé de mener des audiences et des examens véritablement indépendants de tous les placements en isolement. À notre connaissance, en dépit de l'énoncé du nouveau règlement, les formulaires d'examen sont remplis par le personnel des établissements correctionnels et signés par des fonctionnaires du Ministère. Le Ministère ne fait toujours pas d'examen indépendant des placements en isolement.

Nous continuons de recevoir des mises à jour régulières du Ministère sur ses efforts pour appliquer les recommandations en suspens.

En avril 2020, le juge Paul Perell de la Cour supérieure de justice de l'Ontario a statué sur un recours collectif lié à l'isolement. Ce recours a été intenté au nom de détenus atteints de maladie mentale qui avaient été placés en isolement et de détenus maintenus en isolement pendant plus de 15 jours. Décrivant l'isolement comme « un donjon à l'intérieur d'une prison », le juge a déclaré que l'effet du placement en isolement sur un détenu atteint d'une maladie mentale grave, ou du maintien d'un détenu en isolement administratif pendant plus de 15 jours, « est nettement disproportionné par rapport aux objectifs de sécurité de la prison ». Il a conclu que ces pratiques étaient contraires aux droits des détenus et que le gouvernement devrait verser 30 millions \$ de dommages et intérêts.

« L'Ontario a tenté de réformer son recours à l'isolement administratif, mais il s'est montré dilatoire dans ses efforts, et sa négligence et ses manquements aux normes de soins sont habituels, constants et continus. L'Ontario n'a tenu ni ses promesses ni ses engagements de faire mieux et de réformer ses pratiques, en particulier son traitement des détenus atteints de troubles mentaux. »

– Paul Perell, juge de la Cour supérieure de l'Ontario, *Francis v. Ontario*, 20 avril 2020

Cas individuels : Les plaintes concernant l'isolement ont diminué au cours des dernières années. Nous en avons reçu **162** cette année financière, contre 266 en 2018-2019, et 296 en 2017-2018. Lorsqu'il

traite ces plaintes, notre Bureau détermine si les établissements respectent leurs obligations de revoir régulièrement les placements en isolement, et examine les conditions de vie des détenus.

Par exemple :

- Un détenu en isolement s'est plaint que la lumière dans sa cellule ne fonctionnait pas et que, comme il n'y avait qu'une petite fenêtre donnant sur un couloir, sa cellule était presque complètement dans l'obscurité. Il a dit que sa santé mentale en souffrait. Nous avons contacté l'établissement, qui a fait réparer la lumière et a transféré le détenu dans une autre cellule.
- Un détenu s'est plaint d'être en isolement depuis des mois, après une altercation avec des agents des services correctionnels. Nous avons été informés qu'il avait été placé en isolement après avoir allumé un feu dans sa cellule, jeté des ordures et menacé d'agresser le personnel. Nous avons confirmé que l'établissement réexaminait régulièrement le placement de ce détenu, comme l'exige la politique, et se préparait à le placer ailleurs dès que possible.

Recours à une force excessive par les agents des services correctionnels



Rapport : La loi du silence, paru en juin 2013

Le point sur l'enquête : Le rapport de l'Ombudsman en 2013 a fait 45 recommandations visant à éradiquer la « loi du silence » chez le personnel correctionnel en ce qui concerne le recours excessif à la force contre les détenus, et à

améliorer la réponse du Ministère à de tels incidents, y compris sur le plan de la formation et des enquêtes. En avril 2019, le Ministère avait pleinement mis en œuvre toutes ces recommandations, sauf cinq. L'une d'elles concerne l'amélioration des systèmes de télévision en circuit fermé dans tous les établissements correctionnels. Sa mise en œuvre est presque achevée, mais quelques établissements doivent encore être modernisés.

Une autre recommandation en suspens porte sur le temps qu'il faut au Ministère et à ses établissements pour examiner les allégations de sévices et pour faire enquête. Nous avons été informés que l'Unité de la surveillance et des enquêtes pour les services correctionnels (USESC) du Ministère prépare une analyse statistique annuelle des incidents de recours à la force.

Cas individuels : Les plaintes sur le recours excessif à la force par des agents des services correctionnels sont passées à **118** en 2019-2020, soit une hausse par rapport aux 107 de l'année précédente. S'il y a lieu, notre personnel s'informe auprès du Ministère et de l'USESC pour confirmer que les enquêtes requises sont effectuées et pour remédier à tout retard.

Par exemple :

- Un détenu nous a dit qu'il avait été frappé plusieurs fois à la tête et au visage par des agents des services correctionnels, et qu'il avait dû être hospitalisé avec le nez cassé et une commotion. Nous avons obtenu de l'établissement la confirmation que l'affaire avait été transmise à l'USESC, après une enquête locale, et que le personnel correctionnel impliqué avait été suspendu.
- Nous avons examiné la façon dont un établissement avait traité le cas d'un détenu qui avait été hospitalisé après avoir été aspergé de gaz poivré par un agent des services correctionnels. Le rapport d'enquête locale avait confirmé qu'il y avait eu un recours excessif à la force, mais nous avons constaté plusieurs problèmes dans le processus d'enquête, dont de longs retards et des révisions au rapport initial qui avaient donné lieu à des renseignements contradictoires. Nous avons soulevé ces problèmes auprès de hauts dirigeants de l'établissement ainsi qu'auprès du Ministère, qui actualise sa politique sur les rapports d'enquête locale.

Blessures de stress opérationnel chez les agents des services correctionnels

Évaluation en vue d'une enquête – En cours

Depuis plusieurs années, notre Bureau examine les efforts effectués par le ministère du Solliciteur général pour améliorer le soutien et les services fournis au personnel correctionnel souffrant de blessures de stress opérationnel.

Chaque année, des membres du personnel correctionnel, actuellement ou anciennement en activité, nous signalent qu'ils s'inquiètent de l'insuffisance du soutien et des services qui leur sont offerts, qui ne sont pas à la hauteur de ceux des services de police et des autres services d'urgence. Nous avons reçu **7** plaintes de ce type en 2019-2020. L'Ombudsman n'a pas ouvert d'enquête officielle mais, à sa demande, le Ministère lui communique régulièrement des mises à jour sur les mesures qu'il prend pour régler ce problème.

En 2018, le Ministère a effectué un sondage auprès de tout le personnel et a distribué un résumé des résultats, qui s'accompagnera de recherches ultérieures plus détaillées. Plus récemment, le Ministère a piloté des programmes de formation au bien-être et à la résilience au stress, qu'il compte déployer dans toute la province. Le Ministère a aussi travaillé à la formation des gestionnaires en matière de leadership en santé mentale, et il a collaboré avec le syndicat des agents correctionnels pour créer un cadre de travail en vue d'un programme de soutien par les pairs.

Autres tendances de cas

Tribunaux décisionnels Ontario

Chaque année, nous recevons des centaines de plaintes au sujet des tribunaux administratifs de la province. Ces tribunaux sont des organismes indépendants et quasi-judiciaires qui prennent des décisions sur de nombreux aspects de la vie des Ontariennes et Ontariens, allant de l'admissibilité aux prestations jusqu'aux droits de la personne. En janvier 2019, Tribunaux décisionnels Ontario a été créé au sein du ministère du Procureur général – groupe de 19 grands tribunaux sous la direction d'un président exécutif.

En 2019-2020, Tribunaux décisionnels Ontario a été la première source de plaintes adressées à notre Bureau, exception faite des établissements correctionnels, avec **1 051** plaintes. Quelque **779** d'entre elles concernaient la Commission de la location immobilière, qui fait l'objet d'une enquête systémique ouverte par l'Ombudsman en janvier 2020 (voir le chapitre **Fonds et biens** dans ce rapport pour plus de détails). Les retards ont également été un sujet de plaintes commun à d'autres organismes de Tribunaux décisionnels Ontario, qui incluent le Tribunal de l'aide sociale, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, la Commission ontarienne des libérations conditionnelles, la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille, et bien d'autres encore.

Bien que l'Ombudsman ne puisse pas annuler les décisions des tribunaux, ni agir en tant qu'instance d'appel, nous pouvons examiner leurs décisions et leurs processus, et faire des recommandations d'amélioration. En cas de retards préoccupants, nous pouvons nous informer pour nous assurer que des mesures sont prises afin d'y remédier, étant donné que les tribunaux sont censés offrir une voie de recours plus rapide et plus efficace que le processus judiciaire traditionnel.

Aide juridique Ontario

En 2019-2020, nous avons reçu **138** plaintes au sujet d'Aide juridique Ontario (AJO), soit une augmentation par rapport aux 125 plaintes de l'année précédente. Ces plaintes résultaient généralement d'une frustration à l'égard des décisions d'AJO sur l'admissibilité à l'aide juridique, ainsi que pour son service à la clientèle et ses communications.

Par exemple :

- Un homme qui s'inquiétait de devoir aller en cour sans être représenté par un avocat nous a demandé notre aide car il ne parvenait pas à joindre le personnel d'AJO pour s'informer de son admissibilité. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer qu'AJO n'avait essayé de l'appeler qu'une seule fois, et n'avait pas laissé de message par souci de confidentialité.

À la suite de nos demandes, AJO a contacté cet homme, et elle nous a informés qu'elle demanderait à son personnel de faire trois tentatives pour joindre les clients, et non pas une seule.

- Nous nous sommes renseignés auprès d'AJO sur le cas d'une femme qui nous avait dit qu'elle attendait une décision sur sa demande de changement d'avocat depuis six semaines. AJO a communiqué sa décision en quelques jours et depuis, elle a élaboré une nouvelle politique interne de traitement des plaintes.

Bureau du coroner en chef

Nous avons reçu **18** plaintes au sujet du Bureau du coroner en chef en 2019-2020, soit une légère augmentation par rapport aux 15 plaintes de l'année précédente. Ces cas concernent souvent des retards ou des problèmes liés aux résultats d'enquêtes sur des décès, et notre rôle consiste généralement à aider les personnes à trouver réponse à leurs questions sur la mort de leurs proches, auprès des bons fonctionnaires.

Par exemple :

- Nous avons examiné un cas où les organes d'une personne décédée avaient été incinérés par inadvertance, alors que la famille avait demandé par écrit qu'ils soient conservés par le Bureau du coroner pour un deuxième avis. Le Bureau du coroner nous a dit qu'il croyait que la famille avait accepté l'incinération. À la suite de nos demandes de renseignements, le Coroner en chef a rencontré la famille pour discuter de ses préoccupations. Par la suite, il a instauré une formation à l'échelle de la province pour améliorer la communication avec les familles dans de telles situations.
- Une femme qui attendait le rapport du coroner pour des raisons d'assurance et des questions juridiques s'est plainte que le Bureau du coroner lui avait dit qu'il n'était pas possible de transmettre en plus haut lieu ses préoccupations quant au fait que le processus prenait trop de temps. Nous avons parlé au Coroner en chef, qui a contacté cette femme directement et qui a confirmé l'existence d'un processus d'acheminement des plaintes vers des niveaux supérieurs. Le Coroner nous a aussi décrit les mesures prises par son Bureau pour remédier aux retards, mentionnant entre autres le tri des dossiers et l'embauche de personnel supplémentaire.

« Je veux exprimer ma gratitude pour l'attention et la sollicitude que j'ai reçues. »

– Courriel d'un plaignant au personnel de l'Ombudsman

Exposés de cas

FAUTE DE CONDUITE

Un détenu s'est plaint auprès de nous car un sergent de son établissement l'avait puni en lui retirant 30 jours de réduction de peine méritée (remise de peine) pour avoir refusé un transfèrement vers un autre établissement. Ce détenu a dit qu'il n'avait pas eu droit à une audience juste, parce que ce même sergent avait participé à l'enquête sur l'incident et avait décidé de l'issue de l'affaire. Le personnel de l'Ombudsman a soulevé ce cas auprès de hauts fonctionnaires du Ministère qui ont reconnu que la participation du sergent au processus constituait une faute professionnelle contraire à la politique. La décision a été annulée et les jours de réduction de peine du détenu ont été rétablis.

BESOIN DE SOUTIEN

Un détenu qui a besoin de son fauteuil roulant personnalisé pour soutenir sa colonne vertébrale nous a demandé notre aide parce qu'il avait été transféré à plusieurs reprises dans un deuxième établissement sans son fauteuil. Le fauteuil fourni dans le second établissement n'était pas adapté à son état, et il ne pouvait pas se doucher en sécurité. Nous avons contacté les deux établissements, et le second a fait le nécessaire pour que le détenu dispose d'un banc de douche.

FOUILLE ABUSIVE

Un groupe de détenus autochtones s'est plaint auprès de nous d'avoir été fouillés à nu avant d'assister à une cérémonie de purification, ce qui leur avait donné le sentiment d'être violés, ciblés et discriminés en raison de leur spiritualité autochtone. Notre examen a déterminé que la fouille avait été ordonnée à la suite d'une erreur de communication entre deux équipes d'agents des services correctionnels, parce que l'une d'elles avait négligé de faire un rapport à la fin de son quart de travail. L'établissement a reconnu son erreur et a envoyé un rectificatif au personnel pour lui rappeler ses obligations de faire un rapport.



MUNICIPALITÉS

Aperçu

L'Ombudsman exerce une surveillance complète sur les municipalités de l'Ontario depuis plus de quatre ans – soit depuis le 1^{er} janvier 2016. Depuis 2008, nous sommes aussi l'enquêteur des réunions à huis clos pour toutes les municipalités qui n'ont pas désigné le leur. Cette expérience nous a permis de renforcer la responsabilisation et l'équité au palier local dans un grand nombre des 444 municipalités de la province en partageant des pratiques exemplaires, en aiguillant des plaintes vers les mécanismes locaux de règlement et en enquêtant sur les problèmes qui n'avaient pas pu être résolus localement.

Les plaintes au niveau local comptent souvent parmi les plus sensibles et les plus complexes que nous recevons, et concernent des questions qui touchent de près le public. En plus de traiter des milliers de plaintes et de publier des rapports et des lettres, comme il se doit, nous avons aussi reçu des demandes de renseignements de la part du personnel municipal – **25** sur des questions générales en 2019-2020, et plus de **40** sur des réunions publiques.

Tout au long de 2019-2020, l'Ombudsman et son personnel ont continué à nouer des relations et à partager des renseignements avec les municipalités, les conseils locaux et les sociétés à services partagés. Ils ont notamment participé à des conférences municipales et prononcé des allocutions pour partager de l'information sur notre rôle et notre approche, et ils ont été directement à l'écoute des résidents, du personnel municipal et des membres des conseils.

Nous fournissons aussi des produits de communications pour informer les responsables municipaux et le public, notamment une série de « cartes-conseils » qui fait la promotion des pratiques exemplaires pour les processus locaux de plaintes, les codes de conduite et les commissaires à l'intégrité, ainsi qu'un guide de poche sur les règles des réunions publiques, et notre recueil en ligne des décisions sur les réunions publiques.

Impact de la COVID-19

Quand la province et les municipalités ont déclaré l'état d'urgence à la mi-mars 2020 en raison de l'épidémie de coronavirus, nous avons reçu de nombreuses plaintes et demandes de renseignements quant



18 août 2019 : L'Ombudsman Paul Dubé et un membre de son personnel à la conférence annuelle de l'Association des municipalités de l'Ontario, à Ottawa.

aux répercussions sur les services locaux. Nous avons pu régler la plupart des cas rapidement.

Par exemple :

- Un homme s'est plaint auprès de nous que sa municipalité avait émis des contraventions de stationnement pendant l'état d'urgence dû à la COVID-19. Il nous a dit que lui et sa femme avaient tous deux reçu des contraventions alors qu'ils travaillaient à domicile. Les fonctionnaires de la ville nous ont dit que certains éléments du règlement sur le stationnement étaient suspendus, et que le délai pour faire appel des contraventions avait été porté à 60 jours. Nous avons informé cet homme qu'il pouvait contester les contraventions à partir d'un formulaire affiché sur le site Web de la ville.

Nous avons aussi traité de manière proactive des questions sur les moyens grâce auxquels les municipalités pouvaient s'acquitter de leurs obligations de tenir leurs réunions en public, tout en respectant les directives de santé publique sur la distanciation sociale. Notre

personnel a soulevé ce sujet auprès du ministère des Affaires municipales et du Logement, et l'Ombudsman a écrit au Ministre avant l'adoption de la *Loi de 2020 sur les situations d'urgence touchant les municipalités*, qui a permis aux conseils municipaux de se rencontrer en recourant à la « participation par voie électronique ». Nous avons répondu à de nombreuses demandes de renseignements provenant de fonctionnaires municipaux et de résidents au sujet de ces nouvelles règles, en soulignant que les obligations de tenir des réunions publiques subsistent et en encourageant les municipalités à faire tout leur possible pour ouvrir leurs réunions électroniques au public.

Tendances de cas – Questions municipales générales

En 2019-2020, nous avons reçu **3 014** plaintes concernant **314** des 444 municipalités de l'Ontario, et **35** conseils locaux et sociétés à services partagés. Ce total est équivalent à celui de 2018-2019, où nous avons reçu 3 002 plaintes sur 333 municipalités et 36 sociétés à services partagés et conseils locaux.

La plupart des plaintes ont été réglées avec efficacité et rapidité, sans besoin d'ouvrir d'enquête officielle. En fait, nous n'avons mené que **six** enquêtes officielles sur des municipalités depuis que l'Ombudsman a commencé à superviser les municipalités en 2016. L'Ombudsman a publié un rapport sur l'un de ces cas au cours de cette année financière – celui de la Municipalité régionale de Niagara (voir les détails à la rubrique des **Enquêtes**) – mais il n'a ouvert aucune nouvelle enquête dans ce domaine.

Tout comme les ombudsmen du monde entier, notre Bureau est censé être un lieu de dernier recours. Les problèmes sont réglés au mieux au palier local, dans toute la mesure du possible, et l'Ombudsman recommande à chaque municipalité d'instaurer un processus de traitement des plaintes pour le public. Les plaintes générales sur les municipalités ont porté sur des sujets similaires à ceux des années précédentes, entre autres sur les conseils et les comités, l'application des règlements, le logement et l'infrastructure.

Conseils, comités et agents locaux de responsabilisation

Nous avons reçu **392** plaintes à propos d'élus municipaux et de leurs décisions en 2019-2020, contre 278 l'année précédente. De nombreux plaignants n'étaient pas d'accord avec des décisions de leur conseil municipal, ou la conduite des élus. L'Ombudsman met l'accent sur les processus administratifs et sur l'équité, pas sur les comportements personnels.

UTILE À SAVOIR

Les cas concernant le programme de prestations sociales d'Ontario au travail, qui est administré par les municipalités, se trouvent au chapitre sur les **Services sociaux** de ce rapport.

Par exemple :

- Un propriétaire s'est plaint que son conseil municipal ne lui avait pas donné la possibilité de s'exprimer lors d'une réunion sur un projet de logements. Les fonctionnaires municipaux ont reconnu que cet homme n'avait pas été informé du report de la réunion, en raison d'une erreur administrative. Ils lui ont présenté des excuses et lui ont donné une autre occasion de s'adresser au conseil.

Les plaintes sur la conduite des politiciens municipaux relèvent de la compétence des commissaires locaux à l'intégrité, que toutes les municipalités doivent avoir mis en place – avec un code de conduite – à compter du 1^{er} mars 2019. De plus, les commissaires à l'intégrité sont maintenant en droit d'examiner les plaintes sur les allégations de violation de la *Loi sur les conflits d'intérêts municipaux*.

Les municipalités peuvent aussi nommer un ombudsman local, un vérificateur général et/ou un responsable du registre des lobbyistes. Nous avons reçu **53** plaintes sur des commissaires municipaux à l'intégrité, **26** sur des ombudsmen municipaux et **5** sur des vérificateurs généraux locaux.

En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, l'Ombudsman ne peut pas examiner les plaintes qui relèvent de la compétence d'un commissaire à l'intégrité ou d'un autre agent local de responsabilisation tant que celui-ci n'a pas rejeté la plainte ou terminé son examen. À ce stade, nous pouvons examiner les plaintes sur le processus suivi par ce responsable, notamment pour déterminer s'il a agi de manière équitable et dans le cadre de ses pouvoirs, s'il a pris en compte les renseignements pertinents, et s'il a justifié ses décisions.

Par exemple :

- Une femme nous a demandé notre aide après avoir attendu plus de 18 mois que le commissaire local à l'intégrité achève une enquête sur sa plainte concernant la conduite d'un conseiller municipal. Nous avons discuté de ce retard avec des responsables municipaux, après quoi le commissaire à l'intégrité a terminé son examen et publié un rapport, mettant un terme à l'affaire pour la plaignante et la municipalité.

Logement

Nous avons reçu **382** plaintes au sujet de logements municipaux en 2019-2020, soit une hausse par rapport aux 337 de l'année précédente. Nous avons réglé la plupart des cas en facilitant la communication entre les plaignants et les responsables locaux.

Par exemple :

- Une femme qui avait demandé un logement social prioritaire pour échapper aux sévices qu'elle subissait en tant que personne âgée s'est plainte de ne pas avoir de nouvelles de son dossier et de ne pouvoir joindre personne à la municipalité depuis plus de six semaines. Nous avons pu la mettre en contact avec le personnel des services de logement, qui lui a fait savoir où en était sa demande.
- Un homme s'est plaint qu'on lui avait refusé un logement social en raison d'une dette qu'il avait contractée auprès de la municipalité 10 ans plus tôt. Nous avons parlé avec le personnel de la ville, qui a reconnu que les circonstances qui avaient mené à cette dette n'étaient pas justes. Nous lui avons demandé de contacter directement cet homme pour confirmer que sa dette était annulée et qu'il pouvait s'inscrire sur la liste d'attente d'un logement.
- Une femme qui attendait un logement social pour ne plus subir de violence familiale s'est plainte auprès de nous que le traitement de sa demande prenait trop de temps. Elle a déclaré que le personnel municipal lui avait dit que les documents envoyés par la municipalité, par la poste, avaient été retournés comme non distribuables, mais que personne aux services du logement n'avait fait de suivi. Nous avons parlé au personnel des services de logement, qui a contacté cette femme pour l'informer que sa demande était complète et en bonne voie.

Application des règlements

L'application des règlements municipaux reste une source importante de plaintes, tant de la part de résidents qui s'inquiètent de la non-application des règlements que de la part de propriétaires qui estiment que l'application est trop sévère. En 2019-2020, nous avons reçu **327** plaintes sur l'application des règlements municipaux, contre 286 l'année précédente.

Pour régler ces cas, nous recommandons souvent aux municipalités et au public de consulter les pratiques exemplaires et les recommandations énoncées dans le rapport de 2018 de l'Ombudsman, intitulé *Règlement-Surprise* (affiché sur notre site Web).

Voici des exemples de cas :

- Un couple qui vivait dans une zone rurale s'est plaint des vaches et d'un gros tas de fumier sur la propriété de son voisin. Nous avons examiné les règlements applicables, qui ne limitent pas le nombre de vaches qu'il est permis d'avoir. Nous avons recommandé au couple de se tourner vers le processus de règlement des conflits du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales. Le couple a été heureux d'apprendre qu'il y avait un moyen de discuter de ses préoccupations avec son voisin au sujet des vaches.
- Une femme s'est plainte que la municipalité lui avait facturé plus de 2 500 \$ pour avoir allumé un feu illégal, alors qu'elle avait obtenu un permis de brûlage auprès du service d'incendie de la municipalité. Nos demandes de renseignements ont montré que le feu n'avait pas été éteint avant la nuit, comme l'exigeait le permis, et que le montant exigé correspondait au coût des services de pompiers qui avaient répondu à un appel d'extinction d'urgence. Cette femme a souligné que le règlement de la municipalité sur les frais de services stipule que les résidents n'ont rien à payer pour une première infraction à un permis de brûlage. Nous avons parlé à des responsables municipaux, et ils ont modifié le règlement pour préciser dans quels cas des frais peuvent être facturés à des détenteurs de permis de brûlage.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS – PLAINTES MUNICIPALES GÉNÉRALES

392

Conseils
et comités

382 Logement

175 Infrastructure

327 Application
des règlements

146 Planification/
Zonage

Infrastructure, eau, planification et zonage

Les routes, les arbres, le déneigement et les problèmes de drainage sont des sources constantes de plaintes pour les municipalités, tout comme les questions de planification et de zonage. Nous avons reçu **175** plaintes sur l'infrastructure locale en 2019-2020, **146** sur la planification, le zonage et l'utilisation des terres, et **126** sur les services municipaux d'eau et d'égouts. Dans ces cas, notre approche générale consiste à orienter la personne vers les responsables municipaux concernés ou vers les renseignements requis pour régler son problème au palier local.

Par exemple :

- Une femme s'est plainte de ne pas pouvoir obtenir de réponse de la municipalité au sujet d'une route qui traversait sa propriété – alors qu'elle avait besoin de ces renseignements pour vendre son terrain. Elle nous a dit que la route était si cahoteuse qu'elle ne pouvait même pas aller jusqu'à ses champs de l'autre côté. Nous avons parlé avec des employés municipaux qui nous ont expliqué que la route appartenait à une catégorie requérant un entretien municipal minimal. Ils ont accepté d'organiser une réunion avec cette femme pour lui expliquer la classification de la route.

Conduite du public et avis d'interdiction d'entrer sans autorisation

Les municipalités doivent parfois imposer des restrictions aux résidents qui ont eu une conduite perturbatrice, ce qui peut donner lieu à des plaintes alléguant que les restrictions ne sont pas claires, ou sont injustes. Dans ces cas, nous conseillons souvent aux responsables municipaux et au public de consulter le rapport publié par l'Ombudsman en 2017, *Rencontre au comptoir*, qui fait des recommandations de processus solide et équitable pour imposer, administrer et lever de telles restrictions.

Par exemple :

- Un homme s'est plaint que sa municipalité avait injustement émis un avis d'interdiction d'entrer sans autorisation à son encontre. Le personnel municipal n'avait pas documenté le comportement répréhensible qui avait causé cet avis, entre autres, et les options pour modifier l'interdiction n'étaient pas claires. Le personnel municipal a reconnu que c'était la première fois qu'il appliquait cette politique d'interdiction d'entrer et qu'il aurait dû conserver une meilleure documentation. Nous avons communiqué des pratiques exemplaires fondées sur notre rapport *Rencontre au comptoir* à la municipalité, et celle-ci a accepté de remplacer sa politique par une nouvelle politique de « conduite respectueuse » et de préciser les procédures à suivre pour le personnel et le public.

Enquêtes

Processus d'embauche d'un directeur général à la Municipalité régionale de Niagara



Rapport : Un coup monté de l'intérieur, paru en novembre 2019

Le point sur l'enquête : L'enquête de l'Ombudsman, ouverte en août 2018, s'est penchée sur le processus d'embauche du directeur général de la Municipalité régionale de Niagara et sur l'enquête menée ensuite par son ombudsman local.

ombudsman local.

Notre enquête a révélé que le candidat sélectionné lors du processus d'embauche du directeur général avait reçu des documents confidentiels pour l'aider à préparer sa candidature. Elle a aussi montré de graves lacunes dans l'examen effectué par l'ombudsman local, qui n'avait trouvé aucune preuve de telles fuites de documents.

5 PRINCIPALES MUNICIPALITÉS PAR NOMBRE DE CAS

404*
Toronto

200 Ottawa
98 Peel

154 Hamilton
71 London

* Remarque : Notre Bureau n'est pas en droit d'enquêter sur les plaintes relevant du mandat de l'Ombudsman de Toronto, et nous aiguillons ces dossiers en conséquence.

« Le processus d'embauche du DG de la Municipalité régionale de Niagara, en 2016, était un coup monté de l'intérieur, entaché par la divulgation inappropriée de renseignements confidentiels à un candidat – candidat qui a finalement réussi à être sélectionné et qui est devenu l'administrateur le plus haut placé de la région... [Il] a reçu des renseignements de fond à utiliser dans sa demande de candidature, qui provenaient d'employés internes ayant accès à de l'information non accessible au grand public ou aux autres candidats... Le manque d'équité et de transparence dans le processus d'embauche a suscité la controverse et la méfiance au sein de la Région et a miné la confiance du public envers le gouvernement local. »

– L'Ombudsman Paul Dubé, *Un coup monté de l'intérieur*, novembre 2019

Les 16 recommandations présentées par l'Ombudsman Paul Dubé dans ce rapport ont toutes été acceptées par la Région, y compris celles qui lui enjoignaient d'instaurer une politique claire d'embauche d'un nouveau DG, de mettre en place un processus transparent de gestion du rendement du DG et de veiller à ce que tout futur recrutement d'un ombudsman local s'accompagne d'un mandat clair sur sa nomination ainsi que sur la portée de l'enquête.

Nos enquêteurs ont effectué 46 entrevues et examiné des milliers de documents numériques dans cette affaire. De plus, nous avons fait appel à une société de vérification spécialisée dans la criminalistique informatique pour retracer les documents et répondre aux allégations que des documents clés auraient pu être falsifiés ou insérés. Aucune preuve ne permettait d'étayer ces allégations.

En février 2020, le personnel de la Région avait appliqué 6 des 16 recommandations et avait fait rapport des détails publiquement au conseil, avec ses plans et ses calendriers de mise en œuvre pour les autres points. Celles-ci portaient entre autres sur de nouvelles politiques de recrutement du prochain DG, la gestion du rendement du DG et le traitement du contrat du DG.

D'autres municipalités ont pris note des conclusions de l'Ombudsman. Par exemple, la Ville de Niagara-on-the-Lake a adopté la plupart des recommandations faites dans *Un coup monté de l'intérieur*, alors qu'elle améliorait son processus de recrutement d'un DG. L'Ombudsman a encouragé toutes les municipalités à consulter son rapport afin de s'assurer qu'elles avaient des processus de recrutement équitables et transparents pour les hauts dirigeants municipaux.



18 août 2019 : Des membres du personnel de l'Ombudsman à la conférence annuelle de l'Association des municipalités de l'Ontario, à Ottawa.

« J'ai été heureux de voir les conseillers régionaux voter en faveur de la mise en œuvre des 16 recommandations faites dans le rapport de l'Ombudsman ce soir... Comme l'a souligné l'Ombudsman, il faut se souvenir que les actes décrits dans le rapport n'ont été commis que par un petit nombre d'anciens employés et conseillers... Nous attachons de la valeur aux conseils judicieux de l'Ombudsman et nous sommes convaincus que l'application de ses recommandations permettra de garantir que de telles activités ne se reproduisent plus. »

– Jim Bradley, Président, Municipalité régionale de Niagara, 5 décembre 2019

Confiscation de biens de gens des médias à la Municipalité régionale de Niagara



Rapport : *Pause-Press*, paru en juillet 2018

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a fait 14 recommandations à la Municipalité régionale de Niagara dans ce rapport, qui a conclu que la confiscation de biens d'un journaliste et d'un citoyen blogueur lors d'une réunion en décembre 2017 était déraisonnable, injuste,

erronée et contraire à la loi.

Au cours d'une partie de la réunion, qui était fermée au public, les conseillers ont découvert un appareil d'enregistrement laissé en marche sur une table. Ils ont confisqué cet appareil qui appartenait au blogueur, ainsi que l'ordinateur portable d'un journaliste local. Le personnel a appelé la police et a interdit à ces deux personnes de revenir à la réunion.

La Région a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman, y compris celle qui lui enjoignait de présenter des excuses au journaliste pour avoir violé ses droits en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*. La Région a fait des mises à jour publiques de ses progrès dans la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman en janvier 2019, juillet 2019 et février 2020. Elle a présenté des excuses au journaliste et au blogueur. De plus, elle fait maintenant des enregistrements sonores de ses réunions à huis clos et compte actualiser son règlement de procédure et ses autres politiques. L'Ombudsman est satisfait des progrès réalisés par la Région pour régler les questions soulevées par son rapport.

Tendances de cas – Réunions publiques

Les réunions municipales doivent se tenir en public, sauf lorsqu'elles répondent à certaines exceptions strictes énoncées à l'article 239 de la *Loi sur les municipalités*. Depuis 2008, toutes les municipalités sont tenues d'avoir un enquêteur chargé d'examiner les plaintes du public sur les réunions à huis clos – cet enquêteur peut être l'Ombudsman, ou un autre enquêteur nommé par la municipalité. Au 31 mars 2020, le nombre de municipalités qui ont recours aux services de l'Ombudsman comme enquêteur pour leurs réunions à huis clos a atteint un nouveau record : **239**.

Ce faisant, le nombre de plaintes que nous avons reçues sur les réunions à huis clos est tombé plus bas que jamais. Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, nous avons reçu **54** plaintes – dont **40** au sujet de municipalités où l'Ombudsman est l'enquêteur. Ces 40 plaintes concernaient **26** réunions dans **24** municipalités. L'Ombudsman a fait rapport de ses conclusions dans **15** de ces cas – soit **5** rapports officiels et **10** lettres à ces municipalités. Seules **5** des 26 réunions que nous avons examinées étaient illégales (**19 %**), ce qui représente une baisse par rapport à l'année précédente (12 des 46 réunions étaient

illégales, soit 26 %). L'Ombudsman a aussi constaté **4** violations de procédure et a fait **18** recommandations de pratiques exemplaires pour améliorer les processus de réunion et la transparence. Tous ces rapports et ces lettres se trouvent sur notre site Web et dans notre **Recueil de réunions publiques**, consultable en ligne.

Grâce aux rapports étroits et constants que nous entretenons avec les intervenants municipaux et le public, nous avons pu cerner plusieurs facteurs qui expliquent cette baisse. Tout d'abord, l'Ombudsman exerce une surveillance générale sur les questions municipales depuis 2016. Nous recevons régulièrement des plaintes sur des questions municipales générales, et il est maintenant moins fréquent que les gens utilisent le processus de plainte sur les réunions à huis clos pour soulever des préoccupations quant à d'autres sujets.

Deuxièmement, depuis 2018, toutes les municipalités sont tenues d'avoir des codes de conduite et un commissaire à l'intégrité. Plusieurs d'entre elles ont nommé d'autres agents de responsabilisation, comme des ombudsmen locaux et/ou des vérificateurs généraux. Le public dispose maintenant de plus de moyens pour demander des comptes aux responsables locaux, et il est donc peut-être moins enclin à se plaindre des réunions à huis clos.

Troisièmement, après 12 ans d'enquêtes, de rapports, de publications éducatives (comme notre **Guide des réunions publiques**, affiché en ligne et fourni à tous les conseillers et greffiers de l'Ontario) et de promotion des règles des réunions publiques par notre Bureau et par d'autres, la sensibilisation à ces règles s'est accrue. De plus, les responsables municipaux sont bien mieux informés du travail de notre Bureau : notre personnel s'entretient régulièrement avec des employés municipaux et des membres des conseils pour répondre à leurs questions. En 2019-2020, nous avons fait **40** consultations de ce type, contre 18 l'année précédente, sans compter les questions auxquelles nous avons répondu durant des enquêtes et des événements de sensibilisation.

En outre, de plus en plus de municipalités font désormais des enregistrements audio ou vidéo de toutes leurs réunions, publiques ou à huis clos, comme le recommande l'Ombudsman. À notre connaissance, **25** procèdent ainsi : Municipalité régionale de **Niagara**, cantons d'**Adelaide Metcalfe**, **McMurrich/Monteith**, **North Huron** et **Brudenell**, **Lyndoch and Raglan**; villes d'**Amherstburg**, **Collingwood**, **Fort Erie**, **Midland**, **Pelham** et **Wasaga Beach**; cités de **Brampton**, **Elliot Lake**, **London**, **Niagara Falls**, **Oshawa**, **Port Colborne**, **Sarnia**, **Sault Ste. Marie**, **Thorold** et **Welland**, et municipalités de **Brighton**, **Central Huron**, **Meaford** et **Southwest Middlesex**.

Comme les années précédentes, les plaintes portaient le plus souvent sur la définition de « réunion » et sur l'interprétation de certaines exceptions aux règles des réunions publiques – dont quelques-unes résultaient de modifications apportées à la *Loi sur les municipalités* en 2018 et ont suscité des plaintes auprès de notre Bureau pour la première fois en 2019-2020.

Réunions par voie électronique

La *Loi sur les municipalités* a été modifiée à compter de 2018 pour permettre à certains responsables municipaux de participer à des réunions par voie électronique, mais les règles exigent toujours qu'un quorum des

membres soit physiquement présent. Durant la crise de la COVID-19, cette exigence aurait pu présenter un danger pour des membres des conseils et du public. Nous avons soulevé la question auprès du ministère des Affaires municipales et du Logement à la mi-mars 2020, et l'Ombudsman a souligné ceci dans une lettre adressée au Ministre :

« Les dispositions qui prévoient la tenue de réunions électroniques par les municipalités se limitent actuellement aux circonstances où un quorum des membres est atteint. Il n'y a pas d'exception aux règles des réunions publiques qui permette aux municipalités d'exclure le public des réunions pour limiter la propagation de la maladie durant une épidémie. »

– Lettre de l'Ombudsman Paul Dubé au Ministre des Affaires municipales et du Logement, 19 mars 2020

Ce jour-là, la *Loi de 2020 sur les situations d'urgence touchant les municipalités* a été adoptée, permettant aux conseils municipaux de tenir des réunions entièrement électroniques en cas d'urgence déclarée. Deux semaines plus tard, nous avons reçu une plainte sur une réunion électronique du conseil de la **Municipalité de Russell**. Comprenant la nécessité de plus amples renseignements sur les nouvelles règles de participation électronique dans toute la province, notre équipe des réunions publiques a enquêté rapidement et fait rapport sur cette affaire. L'Ombudsman a conclu que cette réunion n'avait pas enfreint les règles. Certes, l'ordre du jour affiché en ligne donnait l'adresse de la Municipalité, mais il indiquait aussi clairement que la réunion se tiendrait par voie électronique. La réunion a été diffusée en direct sur Internet et une vidéo a été affichée immédiatement après.

« L'obligation de tenir des réunions en public n'est pas suspendue en cas d'urgence... Je félicite la Municipalité de Russell d'avoir pris des mesures supplémentaires afin de garantir que les renseignements sur la manière d'observer les réunions électroniques, et d'y participer, sont diffusés largement au public. Dans l'intérêt de l'ouverture et de la transparence, j'invite instamment toutes les municipalités à faire tout leur possible pour faciliter l'accès du public à toute réunion tenue par voie électronique. »

– L'Ombudsman Paul Dubé, rapport sur la réunion du 2 avril tenue par la Municipalité de Russell, paru le 17 avril 2020

Définition de réunion / rencontre informelle

Une nouvelle définition de « réunion » donnée dans la *Loi de 2001 sur les municipalités* est entrée en vigueur en 2018, précisant qu'une rencontre constitue uniquement une « réunion » quand un quorum des membres du conseil municipal, d'un conseil local ou d'un comité est atteint, et quand les membres discutent ou traitent autrement d'une question qui fait avancer de manière importante les travaux ou la prise de décision de l'organisme.

L'Ombudsman a examiné la définition dans plusieurs cas en 2019-2020. Par exemple :

- Quand deux des neuf membres du conseil de la **Municipalité de Lambton Shores** se sont réunis chez un résident, leur rencontre n'a pas constitué de « réunion » car il n'y avait pas suffisamment de membres pour atteindre le quorum.
- Quand le maire de la **Municipalité de Temagami** a rencontré des conseillers nouvellement élus avant qu'ils ne prêtent serment, les rencontres n'ont pas constitué des « réunions », a conclu l'Ombudsman. Mais il a souligné qu'une telle pratique ne favorise pas la transparence.
- Quand un quorum (trois des cinq membres) du conseil du **Canton de Wollaston** a assisté à une audience du Tribunal d'appel de l'aménagement local, l'Ombudsman a conclu qu'il n'y avait pas eu de « réunion », car ces membres n'avaient pas discuté des travaux du Canton, et ne les avaient pas fait avancer.

Accès physique aux réunions

Les règles des réunions publiques ont pour but de protéger le droit qu'a le public d'observer le déroulement des réunions du gouvernement municipal. Lors d'une réunion de la **Ville de Hamilton** en février 2019, les portes de l'hôtel de ville ont été verrouillées, empêchant le public d'entrer dans le bâtiment pour assister à la réunion. Quelques mois plus tard, lors d'une autre réunion, les portes du bâtiment ont été bloquées par des barricades temporaires. La Ville a reconnu que les portes avaient été verrouillées et bloquées pendant ses réunions et elle a adopté une procédure officielle pour remédier à ce problème à l'avenir.

Renseignements privés

L'exception aux règles des réunions publiques la plus souvent citée – souvent à tort – est celle des « renseignements privés » (alinéa 239 (2) b) de la *Loi sur les municipalités*). En général, l'Ombudsman a conclu que les discussions sur les qualifications et le rendement professionnels de personnes relevaient de l'exception des renseignements privés. Tel était le cas dans nos enquêtes sur les discussions tenues par la **Ville de Welland** et le **Comté de**

Norfolk sur les qualifications de candidats potentiels à un emploi. Toutefois, d'autres cas ne relevaient pas de cette exception.

Par exemple :

- Quand la **Municipalité de St.-Charles** a discuté de renseignements financiers lors d'une réunion à huis clos, seules les parties de la discussion portant individuellement sur des employés relevaient de cette exception. Les questions de finances auraient dû être discutées lors d'une réunion publique.
- Les discussions à huis clos de la **Municipalité de La Nation** sur les activités de développement économique et la rémunération des membres du conseil étaient illégales, car ni l'un ni l'autre des sujets n'incluait de renseignements privés.

Secret professionnel de l'avocat

L'exception à l'alinéa 239 (2) f) de la Loi permet de tenir des discussions à huis clos quand les renseignements discutés relèvent du secret professionnel de l'avocat. Par exemple, quand le conseil du **Comté de Norfolk** a reçu des conseils de son avocat lors de deux réunions sur l'embauche d'un nouveau directeur général, cette exception s'appliquait à ses discussions.

Nouvelles exceptions : Négociations et renseignements

Quatre nouvelles exceptions ont été ajoutées à l'article 239 de la *Loi sur les municipalités*, à compter de 2018. Nous avons traité des plaintes concernant plusieurs de ces cas en 2019-2020.

Par exemple :

- Le nouvel **alinéa 239 (2) k)** s'applique à certaines discussions sur les négociations. L'Ombudsman a conclu que cet alinéa s'appliquait quand le Comité des questions générales de la **Ville de Hamilton** a élaboré un plan et a donné des directives au personnel pour négocier avec l'équipe des Hamilton Tiger-Cats, qui aspirait à accueillir le championnat de la Coupe Grey. Toutefois, dans le même rapport, l'Ombudsman a conclu que le nouvel **alinéa 239 (2) j)** ne s'appliquait pas, car il fait référence à la discussion de renseignements qui ont une valeur pécuniaire et qui sont la propriété de la municipalité, alors que l'information en question n'avait pas de valeur pécuniaire.
- Le nouvel **alinéa 239 (2) i)** s'applique aux renseignements confidentiels de tiers. L'Ombudsman a conclu que la discussion tenue par la **Municipalité de St.-Charles** sur un document préparé par un consultant ne relevait pas de cette exception, car les renseignements étaient la propriété de la Municipalité.

Résolutions

La violation des procédures la plus fréquente que nous avons constatée en 2019-2020 était l'omission d'adopter une résolution avant de tenir une réunion à huis clos. Or une résolution doit être adoptée, qui indique la nature générale de la question à discuter. Le **Canton de Wollaston**, la **Municipalité de La Nation**, la **Municipalité de Nipissing Ouest** et le **Canton de Carling** ont tous omis d'inclure des renseignements sur la nature générale des questions à discuter durant des réunions que nous avons examinées. Ils s'étaient contentés de citer l'article de la Loi sur lequel ils s'étaient appuyés pour tenir la réunion à huis clos.

L'Ombudsman a rappelé à chaque municipalité qu'une résolution devrait donner une description générale de la question à discuter, de sorte à maximiser les renseignements communiqués au public sans compromettre la raison de tenir la réunion à huis clos.

CAS DE RÉUNIONS À HUIS CLOS

54 plaintes
reçues

26 réunions
examinées

15 lettres et rapports
émis

5 réunions
déclarées illégales

4 constats de violations
de procédure

18 recommandations de
pratiques exemplaires

Exposés de cas

COMBIEN?

Un homme s'est plaint auprès de nous car il avait reçu une facture de 123,79 \$ pour l'installation d'un nouveau compteur d'eau dans son chalet, alors que, d'après le règlement municipal sur les frais de services, le coût de remplacement d'un tel compteur était de 34,38 \$. Cet homme avait été informé qu'il aurait dû en fait payer 112,86 \$ – montant indiqué ailleurs dans le règlement à la partie « routes ». Quand nous avons contacté des responsables municipaux, ils ont admis que le règlement n'était pas clair et n'indiquait pas les frais réels exigés – ils ont dit qu'en fait, ce montant de 34,38 \$ n'était jamais utilisé. Ils se sont engagés à actualiser le règlement pour qu'il indique les frais exacts de services de la municipalité et à rembourser à cet homme le montant qui lui avait été surfacturé.

AVERTISSEMENT RAISONNABLE

Un homme qui avait placé une caravane sur sa propriété alors qu'il attendait un permis pour y construire une maison s'est plaint que la municipalité avait enlevé cette caravane sans préavis. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer que la municipalité l'avait averti à plusieurs reprises et lui avait demandé de déplacer sa caravane avant l'obtention de son permis de construire, et qu'elle avait même obtenu une ordonnance du tribunal pour enlever le véhicule. Quand son permis de construire a été révoqué par la suite, la municipalité a enlevé la caravane et d'autres biens personnels de la propriété. Nous avons communiqué des pratiques exemplaires aux responsables municipaux pour qu'ils améliorent leurs communications avec les propriétaires dans de telles situations, et ils ont accepté de fournir à cet homme une liste des biens saisis, comme il l'avait demandé.

LICENCE DE CHIEN

Une propriétaire de chiens, qui était allée renouveler les licences pour ses animaux domestiques, s'est plainte que la municipalité lui avait fait payer aussi le renouvellement de licence d'un chien mort six mois plus tôt. Elle avait été informée qu'elle avait manqué la date limite pour signaler la mort de son chien et pour rendre sa plaque – obligation qui n'était pas affichée sur le site Web de la municipalité. Nous avons parlé à des responsables municipaux qui ont accepté de modifier leur règlement et leur site Web afin de préciser au public le processus à suivre pour annuler la licence d'un animal domestique, et ils ont accepté de rembourser les frais supplémentaires qui avaient été facturés à cette femme.

RUPTURE DE COMMUNICATIONS

Comme indiqué dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous avons reçu 77 plaintes en février 2019 sur la décision prise par un comité de la **Ville de Hamilton** pour se réunir en dehors de la ville – soit le plus grand nombre de plaintes que nous ayons jamais reçues dans une seule affaire de réunions à huis clos. Ces plaintes visaient deux réunions du Comité directeur du recrutement du directeur municipal, qui s'étaient tenues dans un centre de villégiature de Niagara-on-the-Lake, à 60 kilomètres de là, pour interviewer les candidats.

L'Ombudsman a conclu que les réunions n'avaient pas enfreint la *Loi sur les municipalités*, mais que la séance qui aurait dû se tenir en public lors de la première réunion avait eu lieu illégalement à huis clos en raison d'une « rupture de communications » entre la Ville, la société de recrutement et le lieu de réunion. Un groupe de citoyens qui étaient arrivés à 9 h du matin pour protester durant la séance publique avait découvert que l'heure avait été changée sans préavis et que cette séance était déjà terminée. Le personnel de sécurité du centre de villégiature avait alors ordonné aux citoyens de quitter les lieux.

L'Ombudsman a conclu qu'en omettant de s'assurer que le public puisse assister à la séance publique, la Ville avait tenu une réunion illégale. Il a recommandé que les membres du conseil se montrent vigilants et veillent au respect des règles des réunions publiques, et que la Ville actualise son règlement de procédure afin de s'assurer qu'un avis public soit communiqué pour toutes les réunions des comités.

SUJETS SENSIBLES

Nous avons reçu trois plaintes sur une réunion du conseil de la **Municipalité de Nipissing Ouest** qui s'était déroulée dans une ambiance de chaos en mars 2019. Une partie de la réunion avait été fermée au public en vertu de l'exception des « renseignements privés » afin de discuter d'un point à l'ordre du jour intitulé « Loi sur les municipalités/Rôles et responsabilités ». Les témoins ont qualifié de « toxiques », irrespectueuses et « intenses » les discussions animées qui avaient suivi, et qui portaient sur les relations entre le conseil et son personnel. L'Ombudsman a conclu que la réunion était illégale car la discussion ne relevait d'aucune des exceptions des réunions à huis clos. Il a expliqué que le simple fait qu'un sujet soit sensible ne suffit pas pour le discuter à huis clos, et il a préconisé au conseil de discuter désormais de ses travaux avec efficacité.



SERVICES SOCIAUX

Aperçu

Les services sociaux sont fournis à la population ontarienne principalement par le biais de programmes du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, ainsi que par un réseau d'organismes et de prestataires de services financés par le gouvernement. Les municipalités administrent également l'aide sociale par l'intermédiaire d'Ontario au travail.

Comme beaucoup d'Ontariennes et d'Ontariens dépendent de ces programmes – en particulier ceux qui paient ou reçoivent un soutien aux familles par l'intermédiaire du Bureau des obligations familiales (BOF) ou ceux qui reçoivent des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) – cette catégorie est systématiquement l'une de nos plus grandes sources de plaintes. Cependant, nous avons constaté des améliorations importantes au sein de ces organismes au cours des dernières années, alors que nous continuons de rencontrer régulièrement de hauts dirigeants pour les alerter des problèmes et leur suggérer des améliorations systémiques.

Le Ministère est également responsable du bien-être de l'enfance, y compris des sociétés d'aide à l'enfance, qui relèvent maintenant du mandat de l'Ombudsman pour la première fois. Le nouveau chapitre **Enfants et jeunes** dans ce rapport donne plus de détails à ce sujet.

Impact de la COVID-19

Notre Bureau est resté en rapport étroit avec les hauts fonctionnaires du Ministère et les responsables des organismes durant l'état d'urgence déclaré en raison du coronavirus à la mi-mars 2020, pour signaler les problèmes et veiller à la continuité de la prestation des services. Nous avons réglé plusieurs plaintes dans ce domaine en aidant des gens à joindre des travailleurs sociaux ou à obtenir les renseignements dont ils avaient besoin. Par exemple :

- Une patiente atteinte de cancer, bénéficiaire du POSPH, nous a dit qu'elle était sur le point de se faire opérer et qu'elle avait un besoin urgent de fonds pour payer son transport, mais qu'elle ne parvenait pas à joindre son travailleur social. Le personnel du POSPH nous a expliqué que les travailleurs sociaux se relayaient par équipe au bureau durant l'état d'urgence, mais il a contacté cette femme aussitôt et il a pris des mesures pour payer son transport, étant

entendu qu'elle pourrait soumettre la documentation nécessaire par la suite.

- Un homme, dont l'entreprise avait périclité en raison de la fermeture imposée par la COVID-19, nous a dit qu'il ne pouvait pas payer toute sa pension alimentaire pour enfants et qu'il craignait que le BOF ne prenne des mesures d'exécution plus vigoureuses à son encontre. Nous avons communiqué avec des responsables du BOF, qui nous ont expliqué qu'ils ne suivraient pas une telle approche pendant la pandémie, en raison des circonstances exceptionnelles.

Tendances de cas

Bureau des obligations familiales (BOF)

Le rôle du BOF est de collecter les pensions alimentaires pour enfants et pour conjoints auprès des payeurs de pensions par l'exécution d'ordonnances alimentaires rendues par les tribunaux. Le BOF reste l'un de nos sujets majeurs de plaintes parmi les organismes gouvernementaux, avec **832** plaintes en 2019-2020, un chiffre en hausse par rapport aux 781 de l'année précédente. Cette augmentation résulte en partie des changements apportés au modèle de prestation des services du BOF l'automne dernier. Les plaintes que nous avons examinées portaient notamment sur le fait que des clients n'avaient plus de travailleurs sociaux affectés à leur cas et devaient parler à une nouvelle personne chaque fois qu'ils appelaient, ou qu'ils étaient mis en attente pendant 45 minutes ou plus.

Nous continuons à rencontrer régulièrement des responsables du BOF pour soulever des cas complexes et discuter des tendances générales de plaintes, afin d'aider le BOF à améliorer ses services. Les hauts dirigeants du BOF ont travaillé de manière proactive avec nous pour régler de nombreux cas. Les plaintes les plus courantes continuent de porter sur l'interprétation et l'exécution des ordonnances judiciaires par le BOF.

Interprétation des ordonnances judiciaires

Nous travaillons souvent avec des responsables du BOF pour cerner et régler les problèmes d'interprétation de décisions judiciaires en matière de pensions alimentaires à la famille ou l'époux.

Par exemple :

- Un homme qui vivait d'un revenu fixe nous a demandé notre aide car le BOF lui avait envoyé une lettre lui signifiant qu'il devait payer plus de 1 000 \$ de pension alimentaire à la famille. Nous avons parlé à de hauts dirigeants du BOF, qui ont reconnu qu'il y avait une erreur de calcul de l'indemnité de vie chère prévue dans l'ordonnance du tribunal, et que cet homme avait payé un excédent de pension alimentaire pour enfants pendant sept ans. À la suite de notre intervention, cet homme a reçu un crédit de **5 000 \$**, au lieu de devoir payer.
- Un homme s'est plaint que le BOF avait saisi son remboursement d'impôt sur le revenu, alors qu'il avait obtenu une nouvelle ordonnance du tribunal montrant qu'il ne devait pas de pension alimentaire à son épouse. Notre personnel s'étant renseigné auprès du BOF, celui-ci a examiné l'ordonnance du tribunal et nous a informés qu'un crédit de **2 760 \$** avait été versé au compte de cet homme.
- Bien qu'une nouvelle ordonnance du tribunal ait augmenté le montant de la pension qu'elle devait toucher, une mère s'est plainte auprès de nous que le BOF continuait à exécuter une ordonnance antérieure. Nous nous sommes renseignés auprès des responsables du BOF, et ceux-ci ont actualisé leurs dossiers pour y porter une augmentation de **2 000 \$** par mois à la pension alimentaire de cette femme.

Exécution

Nous recevons régulièrement deux types de plaintes sur les mesures prises par le BOF pour exécuter des ordonnances alimentaires – celles de la part de payeurs de pension qui estiment que l'exécution est trop sévère ou incorrecte, et celles de la part de bénéficiaires de pension qui estiment qu'elle est inadéquate.

Par exemple :

- Alors qu'un père de famille avait réglé son solde de pension alimentaire deux ans auparavant, son passeport a été saisi à

l'aéroport. Nos demandes de renseignements ont révélé que les responsables du BOF n'avaient pas levé la suspension du passeport de cet homme qui datait de l'époque où il avait des retards de paiement. Le BOF a contacté des fonctionnaires fédéraux pour obtenir le rétablissement immédiat du passeport de cet homme, qui l'a reçu le jour même.

- Une mère s'est plainte auprès de nous de ne recevoir aucun paiement du père de ses enfants, alors que le BOF était en droit de faire une saisie sur son salaire. Le personnel de l'Ombudsman a contacté des responsables du BOF, qui ont immédiatement procédé à une saisie, et cette mère a reçu les **9 482 \$** qui lui étaient dus.
- Un homme qui avait payé ses arriérés de pension alimentaire s'est plaint auprès de nous de ne pas pouvoir conclure la vente de sa maison en raison d'un privilège que le BOF gardait sur sa propriété. Nous avons parlé avec des responsables du BOF, et nous avons souligné que cet homme avait demandé par écrit la suppression de ce privilège. Le BOF a retiré le privilège le jour même et a remboursé à cet homme les **500 \$** de frais qu'il avait engagés en raison du retard de la vente.

Ordonnances d'exécution réciproque

Lorsqu'une des parties signataires d'une entente de pension alimentaire vit à l'extérieur de l'Ontario, l'Unité des ordonnances alimentaires d'exécution réciproque (OAE) du BOF s'occupe de l'affaire, en collaboration avec des fonctionnaires de l'autre juridiction. Les plaintes au sujet de cette unité sont similaires à celles que nous recevons sur les efforts d'exécution faits par le BOF.

Par exemple :

- Une mère qui vivait en Colombie-Britannique, et qui n'avait pas reçu de pension alimentaire pour enfants depuis deux mois, nous a demandé notre aide car l'organisme d'exécution en C.-B. lui avait dit qu'il ne parvenait pas à obtenir de réponse du BOF.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

832

**Bureau
des obligations
familiales**

754

Programme ontarien
de soutien aux
personnes handicapées

261

Ontario
au travail

115

Services aux personnes
ayant une déficience
intellectuelle

51

Programmes pour
les enfants ayant des
besoins particuliers



UTILE À SAVOIR

Les cas relatifs aux enfants et aux jeunes pris en charge, aux sociétés d'aide à l'enfance et aux établissements de justice pour la jeunesse se trouvent au chapitre **Enfants et jeunes** de ce rapport.

Après nos demandes de renseignements, des responsables du BOF ont contacté l'organisme en C.-B. et le payeur de pension. Cette mère a reçu les paiements qui lui étaient dus et le BOF s'est engagé à faire un suivi mensuel de son cas.

- Un père de famille vivant en Saskatchewan s'est plaint que le BOF saisisait ses prestations d'assurance-emploi pour acquitter sa pension alimentaire, sans égard au fait qu'il avait eu la garde de l'un de ses enfants pendant plusieurs années. Nous avons signalé ce cas à des responsables du BOF, qui ont levé toutes les mesures d'exécution contre ce père de famille et lui ont remboursé **504 \$**.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Le POSPH est un programme d'aide sociale qui fournit un soutien au revenu et à l'emploi aux résidents de l'Ontario financièrement admissibles qui entrent dans le cadre de la définition légale d'invalidité. Ce programme prend aussi en charge les médicaments et les soins dentaires, de même que d'autres dépenses liées à l'invalidité.

Nous avons reçu **754** plaintes sur le POSPH en 2019-2020, soit une baisse par rapport aux 773 de l'année précédente. Les plaintes les plus courantes provenaient de bénéficiaires qui avaient des difficultés à communiquer avec le personnel du POSPH, ou des problèmes relatifs aux services ou aux décisions sur les droits et les allocations.

Par exemple :

- Nos demandes de renseignements sur le cas d'une femme qui attendait plus de **8 000 \$** de prestations fédérales ont permis de conclure que les fonds n'avaient pas été déposés directement sur son compte en raison d'une erreur de système. Le POSPH lui a versé la totalité de ce montant, ce qui lui a permis de payer son loyer et d'éviter de se retrouver sans abri.
- Une femme voulait faire appel d'une décision prise par le POSPH en 2018 selon laquelle elle avait reçu **16 000 \$** de trop en prestations. Elle n'avait jamais reçu de décision par écrit et elle nous a demandé notre aide. Nous avons parlé avec des responsables du POSPH, qui ont examiné ce dossier et ont annulé leur décision. Au lieu de demander à cette femme de rembourser cette somme, ils ont fait le nécessaire pour lui rembourser les retenues de ses prestations.

- Une bénéficiaire du POSPH, qui devait recevoir 32 \$ par mois pour ses frais de déplacements pour soins médicaux pendant trois ans, s'est plainte auprès de nous que le POSPH avait cessé de faire les paiements après un an – déclarant qu'elle n'y avait plus droit. Quand nous nous sommes renseignés auprès de responsables du POSPH, ils n'ont pas été en mesure de fournir des documents à l'appui de cette décision. Par conséquent, ils ont remboursé **867 \$** à cette femme.

Ontario au travail

Le programme d'aide sociale Ontario au travail est administré au palier municipal par des gestionnaires de services ou des conseils d'administration de services sociaux. Nous avons reçu **261** plaintes à propos d'Ontario au travail (OT) en 2019-2020, soit une légère augmentation par rapport aux 248 de l'année précédente.

Par exemple :

- Quand un homme nous a dit qu'il croyait ne pas recevoir la totalité de ses prestations de soutien d'Ontario au travail et du POSPH, nous avons contacté ses bureaux locaux. Le personnel a confirmé que cet homme recevait la totalité des prestations auxquelles il avait droit, mais à la suite de notre intervention, il a entamé une procédure de demande pour que cet homme puisse aussi bénéficier des prestations du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité.
- Une femme a sollicité notre aide car elle n'avait pas reçu son chèque mensuel d'Ontario au travail et ne pouvait pas payer son loyer. Elle nous a dit qu'elle avait reçu une lettre le mois précédent lui demandant de donner des renseignements actualisés sur son compte, et qu'elle avait répondu, mais qu'elle n'avait pas eu d'autres nouvelles. Nous avons parlé à un gestionnaire qui nous a expliqué qu'OT avait encore besoin d'autres renseignements, et il a proposé de communiquer directement avec cette femme. Son compte a été rétabli et elle a pu payer son loyer.
- Un bénéficiaire d'Ontario au travail, qui n'avait plus le droit d'entrer dans les bureaux d'OT parce qu'il criait et injurait le personnel, s'est plaint auprès de nous que les employés d'OT lui demandaient maintenant de le rencontrer dans un poste de police voisin. Or il craignait d'être arrêté. Les employés d'OT nous ont dit qu'ils rencontrent leurs clients dans un poste de police dans de tels cas parce que c'est un lieu de réunion privé et sûr. Ils ont accepté d'expliquer ceci à cet homme et de lui communiquer les conditions de son avis d'interdiction d'entrer, ainsi que ses options de faire appel.

Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Les plaintes sur les services et les aides aux adultes ayant une déficience intellectuelle sont passées à **115** en 2019-2020, en hausse par rapport aux 91 de l'année financière précédente.

Certaines de ces plaintes provenaient de familles dans des situations désespérées, semblables à celles détaillées dans le rapport de 2016 de l'Ombudsman intitulé *Dans l'impasse* (pour plus de détails, voir la rubrique des **Enquêtes**).

Nous avons aussi reçu des plaintes de nombreuses familles qui avaient bien du mal à s'occuper de leurs proches ayant une déficience intellectuelle ou d'autres problèmes de santé ou de santé mentale.

Par exemple :

- Le bureau d'un député provincial nous a appelés au nom des parents d'une femme de 50 ans qui est aveugle, et qui vit avec une infirmité motrice cérébrale. Elle était placée dans une famille d'accueil depuis des années, mais avait dû être hospitalisée pour une infection grave, et la famille d'accueil et le fournisseur de services s'inquiétaient de ne pas pouvoir s'occuper d'elle après sa sortie de l'hôpital. Nous avons parlé avec le fournisseur local de services qui a travaillé avec la famille d'accueil afin d'obtenir des soins supplémentaires pour cette femme. La famille nous a remerciés de ce « fabuleux résultat ».

Nous avons reçu **21** plaintes en avril et mai 2019 à propos du programme Passeport, qui permet aux adultes ayant une déficience intellectuelle et à leurs familles d'acheter des services et des aides auprès de divers prestataires communautaires. Les familles et les organismes se sont plaints de retards dans le traitement de leurs demandes et de leurs factures, le résultat étant que certains employés ne pouvaient pas être payés. Nous avons soulevé ce problème auprès du Ministère, qui a reconnu qu'il y avait un arriéré de trois semaines dans le traitement de certaines demandes, en partie parce qu'il instaurait un nouveau système à l'échelle de la province. Le Ministère a renforcé ses effectifs et ses efforts pour que les demandes soient traitées correctement. En juin 2019, il a fait savoir que le délai de traitement avait été ramené à cinq jours ouvrables.

Programme ontarien des services en matière d'autisme

À la suite de l'annonce d'importants changements à ce programme par le gouvernement en février 2019, nous avons reçu 569 plaintes. Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, nous en avons reçu **18**. Nous sommes restés régulièrement en contact avec le Ministère, qui s'est penché sur les problèmes administratifs que nous lui avons signalés. Le Ministère a également consulté les parents sur les moyens d'apporter un soutien aux enfants ayant des besoins complexes, a travaillé aux listes d'attente et a créé un comité consultatif chargé d'élaborer une approche fondée sur les besoins pour les services aux autistes. En décembre 2019, le Ministère a accepté les recommandations du Comité consultatif du Programme ontarien des services en matière d'autisme et il compte les appliquer progressivement au cours des deux prochaines années. Le Ministère a aussi annoncé le versement de paiements intermédiaires uniques aux familles admissibles en attente de services pour l'autisme.

Les plaintes que nous avons reçues au cours de cette année financière résultaient principalement d'une confusion quant aux nouveaux critères d'admissibilité du programme et de retards dans l'octroi de financement, ainsi que de la longue liste d'attente. Nous avons communiqué des renseignements aux familles sur la façon de présenter une demande au Programme ontarien des services en matière d'autisme, et à d'autres aides et services similaires, et nous les avons encouragées à nous contacter de nouveau si elles avaient d'autres problèmes.

Enquêtes

Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle en situation de crise



Rapport : *Dans l'impasse*, paru en août 2016

Le point sur l'enquête : L'enquête approfondie de l'Ombudsman s'est penchée sur plus de 1 200 plaintes de familles en situation de crise, dont beaucoup avaient des proches placés dans des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée, des refuges pour sans-abri et

même des prisons parce qu'il n'avait pas été possible de leur trouver des placements et des soins adéquats. Le Ministère a accepté les 60 recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer les services et les aides, et les hauts fonctionnaires ministériels continuent de faire des rapports à notre Bureau sur leurs efforts de mise en œuvre des recommandations.

Cas individuels : Depuis la parution du rapport de l'Ombudsman il y a presque quatre ans jusqu'au 31 mars 2020, nous avons reçu près de 400 nouvelles plaintes de familles qui se trouvent dans des situations similaires. Nous continuons à examiner et à signaler ces situations aux responsables du Ministère et à rechercher des solutions cas par cas.

Par exemple :

- Quand un homme de 21 ans ayant une déficience intellectuelle, des maladies chroniques et des comportements violents a eu besoin d'un placement en établissement, un membre de sa famille a demandé notre aide. Nous avons appris que cet homme avait été accusé d'agression et qu'il était hospitalisé. Nous avons fait un suivi auprès de hauts fonctionnaires du Ministère, qui ont assuré le financement de travailleurs de soutien personnel pour l'aider à l'hôpital. Le Ministère a aussi travaillé avec une agence de services qui a élaboré un plan de placement et de soutien communautaires pour cet homme.
- Une personne âgée, atteinte d'un cancer, ne pouvait plus s'occuper de sa fille âgée de 41 ans, qui souffre d'une déficience intellectuelle, se déplace en fauteuil roulant et ne peut ni parler ni veiller à ses besoins. Cette femme nous a dit qu'elle avait obtenu

des fonds supplémentaires du Ministère et que celui-ci cherchait un placement pour sa fille, mais que son cas était urgent. Nous avons appelé des fonctionnaires au Ministère, qui ont informé cette femme de la disponibilité d'une place en établissement et qui ont débloqué des fonds pour adapter cette place aux besoins médicaux de la fille.

Soin et garde des enfants ayant des besoins particuliers complexes



Rapport : *Entre marteau et enclume*, paru en mai 2005

Le point sur l'enquête : En 2005, l'enquête de notre Bureau a révélé une série de cas où des organismes communautaires locaux n'étaient pas en mesure de fournir les services nécessaires aux familles en crise, forçant des parents à confier

la garde de leurs enfants aux besoins particuliers complexes à des sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir des soins appropriés.

Cette année, nous avons reçu plusieurs plaintes de familles en crise qui avaient renoncé à la garde de leurs enfants afin d'obtenir les services et le soutien nécessaires. Dans ces cas, les familles avaient estimé qu'elles ne pouvaient plus faire face à la situation alors qu'elles attendaient des fonds pour des besoins particuliers complexes, et elles ont fait appel à leur société locale d'aide à l'enfance. Aucun de ces cas ne relevait de la protection de l'enfance, mais les sociétés d'aide à l'enfance étaient intervenues pour assurer une aide provisoire.

Nous avons aussi constaté que le processus d'alerte précoce qui est en place depuis 2009 pour signaler ces situations au Ministère n'avait pas été activé par les agences ou le Ministère dans ces cas, et que la confusion régnait au sein des agences et du Ministère quant à l'admissibilité au financement. Nous avons soulevé plusieurs cas auprès de hauts fonctionnaires du Ministère, et ceux-ci se sont engagés à revoir leur processus afin de remédier aux incohérences et de trouver des améliorations possibles.

Dans un des cas que nous avons examinés, la mère d'une adolescente de 14 ans qui avait de graves problèmes de santé mentale, et qui avait été accusée d'avoir agressé des membres de sa famille, a demandé à une société d'aide à l'enfance de conclure une entente relative à des soins temporaires. La société a tout d'abord refusé, mais a ensuite accepté de prendre cette adolescente en charge pendant 30 jours. Notre examen a révélé que l'agence locale de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle n'avait pas suivi la procédure voulue pour signaler ces cas au Ministère. Nous avons discuté des craintes que ce cas aurait pu passer entre les mailles du filet du fait que les services de santé mentale ne sont plus financés par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, mais par le ministère de la Santé.

Dans un autre cas, la mère d'une fillette de 11 ans qui avait des besoins complexes du fait de problèmes médicaux, de santé mentale

et de déficience intellectuelle, a demandé à une société d'aide à l'enfance de conclure une entente relative à des soins temporaires à la suite d'une suggestion faite par son hôpital et par l'agence locale de services de santé mentale. La société d'aide à l'enfance a refusé, faisant remarquer qu'il n'y avait aucun problème de protection de l'enfance dans ce cas, mais elle a finalement signé l'entente avec la mère parce qu'elle vivait une situation de crise. Nous avons communiqué avec de hauts responsables du Ministère, qui ont accepté d'examiner ce cas. Une demande de fonds supplémentaires a été ouverte pour la famille, et un plan de services a été élaboré.

Exposés de cas

ADRESSE INCONNUE

Une femme s'est plainte auprès de nous parce qu'elle n'avait pas reçu de pension alimentaire depuis plus d'un an, alors qu'elle avait remis au Bureau des obligations familiales des documents demandant à recevoir les fonds par dépôt direct plutôt que par chèque envoyé par la poste. Nos demandes de renseignements ont permis de conclure que les fonctionnaires du BOF n'avaient jamais reçu sa demande, et que l'adresse postale qu'ils avaient pour elle était périmée. Ils ont réglé ce problème et cette femme a reçu un paiement de **7 172 \$**.

UNE SI LONGUE ATTENTE

Un homme souffrant de graves problèmes médicaux nous a contactés avec l'aide de son travailleur social parce qu'il avait des difficultés financières car le Bureau des obligations familiales avait saisi ses prestations du Régime de pensions du Canada pour des arriérés de pension alimentaire pour enfants – alors que ses enfants étaient maintenant âgés d'une trentaine d'années. Nous avons examiné ce dossier vieux de plusieurs décennies avec des responsables du BOF. Il s'est trouvé que les obligations de pension alimentaire de cet homme n'avaient pas pris fin en 2006 en raison d'une mauvaise communication entre ce bureau et un autre bureau gouvernemental. Le BOF a réduit de plus de **30 000 \$** les arriérés de cet homme, et son personnel a fait le nécessaire pour qu'il paie le reste en fonction d'un plan de paiement beaucoup plus avantageux, avec une modification de la saisie-arrière.

AIDE À LA FACTURE

Un bénéficiaire de prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées nous a contactés parce qu'il avait découvert que ses frais mensuels de location pour ses réservoirs de gaz naturel et d'eau n'avaient pas été payés depuis 2016, et qu'il devait 2 000 \$ de frais impayés. Des responsables du POSPH nous ont dit que, bien que cet organisme ait payé les factures de loyer et d'électricité, cet homme devait payer ses factures de gaz. À la suite de nos demandes de renseignements, des employés du POSPH se sont rendus chez cet homme pour l'aider à remplir les documents nécessaires au paiement des soldes impayés et à créer des paiements directs, pour éviter tout retard à l'avenir.



FONDS ET BIENS

Aperçu

Cette catégorie comprend un vaste éventail d'agences et de sociétés provinciales qui font partie du ministère des Finances, comme la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM), la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) et la Société ontarienne du cannabis (SOC). Elle inclut aussi quelques organismes qui relèvent du ministère du Procureur général : la Commission de la location immobilière – qui est la plus grande source de plaintes dans ce secteur en 2019-2020 (pour plus de détails, voir la rubrique des **Enquêtes**), et le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) qui s'occupe des questions de fonds et de biens pour les personnes qui sont dans l'incapacité de le faire elles-mêmes.

Impact de la COVID-19

Notre personnel a contacté de nombreux organismes du secteur public qui appartiennent à cette catégorie quand l'état d'urgence provincial a été déclaré. Notre but était de recueillir des renseignements sur la manière dont leurs services étaient touchés et de les informer des préoccupations des plaignants. Par exemple, nous avons communiqué avec des responsables du BTCP pour savoir quels services le BTCP continuerait d'assurer, car il avait été annoncé publiquement que la plupart de son personnel ne pouvait pas travailler à domicile en raison de l'ancienneté de la technologie utilisée au BTCP.

Nous avons aussi été en rapport étroit avec la Commission de la location immobilière, alors que notre enquête sur les retards à la Commission se poursuivait, et nous avons noté que la suspension des ordonnances d'expulsion et des audiences à partir de la mi-mars aurait probablement une incidence sur la Commission une fois qu'elle reprendrait ses activités régulières. Nous avons aussi traité de nombreuses plaintes et questions de personnes touchées par cette suspension.

La Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) compte parmi les organismes touchés par la pandémie. L'évaluation foncière pour l'ensemble de la province, prévue pour 2020, a été reportée si bien que la SEFM n'émettra pas d'avis d'évaluation avant 2021.

Exemples de cas :

- Plusieurs personnes nous ont contactés pour nous faire part de leurs préoccupations quant aux mesures prises par la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) pour protéger la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle dans ses magasins. Nous nous sommes informés auprès de la LCBO de ses plans de lutte contre la pandémie, et nous les avons communiqués aux plaignants.
- Un membre d'un groupe qui avait gagné 1 million \$ à la loterie en janvier a sollicité notre aide pour obtenir ce lot, car le centre des prix de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) était fermé en raison de la COVID-19. Des responsables de l'OLG nous ont dit que la demande du groupe avait été approuvée, et les chèques ont été envoyés aux gagnants le jour même.

Tendances de cas

Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)

Le Bureau du Tuteur et curateur public fournit toute une gamme de services visant à protéger les intérêts juridiques, personnels et financiers de certains particuliers et de certaines successions. L'une de ses principales fonctions consiste à gérer les fonds et les biens de personnes qui ne sont pas en mesure de le faire elles-mêmes.

Nous avons reçu **194** plaintes sur le BTCP durant l'année financière 2019-2020, soit une hausse par rapport aux 178 de l'année précédente, en plus de petites augmentations similaires durant les cinq dernières années. Les clients du BTCP, qui comptent parmi les Ontariennes et les Ontariens les plus vulnérables, se plaignent fréquemment de difficultés d'accès à leurs travailleurs sociaux, d'un mauvais service à la clientèle et de problèmes de dossiers et de décisions liés à leurs finances. Notre personnel aide souvent à identifier et à rectifier les erreurs, les lacunes de politiques ou les problèmes systémiques potentiels dans le processus du BTCP.

Par exemple :

- La sœur et tutrice d'un ancien client du BTCP a sollicité notre aide pour obtenir le remboursement du fauteuil roulant de son frère. À

la suite de notre intervention, le BTCP a reconnu qu'il n'avait pas soumis de réclamation d'assurance pour le fauteuil roulant lors de son achat en 2016, ce qui avait entraîné un rejet de la réclamation. Le BTCP a versé **1 222,75 \$** à l'ancien client pour couvrir la réclamation en suspens.

Société ontarienne du cannabis

Durant l'année financière 2018-2019 – soit la première année de son fonctionnement – la Société ontarienne du cannabis (SOC) a été de loin la plus grande source de plaintes à notre Bureau, avec 2 411 cas. Ce total traduit l'importance de la demande et des pénuries qui ont immédiatement suivi la légalisation du cannabis à usage récréatif partout au Canada en octobre 2018. Nous avons travaillé en proche collaboration avec la SOC pour trier les plaintes et traiter les problèmes rapidement, et la direction de la SOC nous a fait des mises à jour régulières. Durant l'année financière 2019-2020, le nombre de plaintes a chuté de façon spectaculaire, pour atteindre **49** cas seulement.

Entre autres améliorations, la SOC a mis en ligne un formulaire pour les plaintes sur ses produits et a donné de plus amples renseignements sur son site Web. Nous avons réglé les cas en orientant les plaignants vers cette information ou en signalant les lacunes à la SOC.

Par exemple :

- Nous avons reçu **2** plaintes concernant des colis en sous-poids de la SOC. Un client a même documenté ce problème sur vidéo. Des responsables de la SOC ont confirmé qu'il est possible de porter plainte en ligne sur la qualité et le poids des commandes de cannabis, et qu'ils peuvent régler les problèmes directement avec les producteurs des produits. Quand nous avons fait remarquer que ces renseignements n'étaient pas clairs sur le site Web de la SOC, celle-ci les a actualisés – et les clients ont reçu des remboursements pour les insuffisances de poids.

Le début de cette année financière a aussi marqué l'ouverture des premiers magasins physiques de vente au détail de cannabis en Ontario, en plus de la boutique en ligne de la SOC. Les magasins privés sont autorisés et réglementés par la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) et nous avons reçu **16** plaintes sur son processus d'octroi des licences et d'autres questions de vente au détail. Ces plaintes ont été résolues par un aiguillage vers les processus de plainte et d'appel de la CAJO.

Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)

La SEFM est un organisme provincial qui relève du ministère des Finances et qui est chargé de la classification et de l'évaluation de

plus de 5 millions de propriétés dans toute la province. En fonction de ces évaluations, les municipalités perçoivent leurs impôts fonciers et déterminent leurs taux d'imposition pour répondre à leurs besoins de revenus.

Nous avons reçu **49** plaintes sur la SEFM en 2019-2020, soit une baisse par rapport aux 57 de l'année précédente. Ces plaintes concernaient des désaccords sur les évaluations et les classifications de propriétés par la SEFM, ainsi que des erreurs, des retards et d'autres problèmes de service à la clientèle. Les gens ont également sollicité notre aide pour des problèmes concernant le réexamen et la procédure d'appel de la SEFM.

Par exemple :

- Nous avons informé la SEFM qu'un homme s'inquiétait des changements qu'elle avait apportés à l'évaluation de sa propriété au cours de la dernière décennie. La SEFM a accepté de revoir ce dossier. Elle a découvert une erreur, qu'elle a rectifiée en diminuant la valeur imposable de la propriété, et le propriétaire a obtenu un remboursement de taxe.
- À notre demande, la SEFM a présenté des excuses à une femme qui avait attendu plus de huit mois une réponse à sa demande de réexamen de l'évaluation de sa propriété. La loi stipule que la SEFM doit répondre dans un délai de six mois, ou de huit si elle informe le propriétaire qu'elle a besoin de plus de temps. La SEFM avait informé cette femme, mais elle avait eu des difficultés à organiser une visite des lieux et n'avait pas répondu dans les délais voulus. Des représentants de la SEFM nous ont dit qu'ils utiliseraient ce cas pour améliorer la prestation de leurs services.

Notre examen d'un cas a mené la SEFM à réexaminer son long processus d'évaluation dans les cas de morcellement et de fusion des propriétés, et à donner de meilleurs renseignements aux propriétaires sur ce processus :

- Le propriétaire d'un bien récemment morcelé a été surpris de constater que sa facture d'impôt foncier municipal était beaucoup plus élevée que prévu. Il n'avait reçu aucun avis de la SEFM sur la valeur de sa propriété durant les six mois qui avaient suivi son achat. Le propriétaire a contacté des responsables de la SEFM, qui lui ont dit qu'il pourrait demander à faire appel quand son avis d'évaluation foncière annuelle lui parviendrait plus tard dans l'année. Par la suite, la SEFM lui a dit que le délai pour demander le réexamen de l'évaluation était passé et qu'il ne pouvait plus faire appel officiellement. Nous avons parlé avec la SEFM, qui a accepté de faire une visite sur place et qui a confirmé alors que l'évaluation de la propriété aurait dû être de 57 000 \$, et non de 157 000 \$. Le propriétaire a pu demander un remboursement de taxe à la municipalité.

Enquêtes

Retards à la Commission de la location immobilière

Ouverture de l'enquête : Janvier 2020

Le point sur l'enquête : En janvier 2020, à la suite d'une forte augmentation des plaintes, l'Ombudsman a ouvert une enquête sur de graves retards à la Commission de la location immobilière (CLI), tribunal administratif qui règle les litiges de location résidentielle.

L'enquête vise à déterminer si Tribunaux décisionnels Ontario et le ministère du Procureur général prennent des mesures adéquates pour remédier aux retards et aux arriérés de cas.

Comme nous l'avons indiqué dans notre Rapport annuel de l'an dernier, Tribunaux décisionnels Ontario avait principalement attribué les retards à une pénurie d'arbitres. Bien que le mandat de certains arbitres ait été prolongé, et que d'autres arbitres aient été recrutés, notre enquête se penche sur d'autres facteurs systémiques potentiels, dont la législation, la formation, le financement et la technologie. Elle examinera aussi l'incidence de la nouvelle loi annoncée par le gouvernement au début de mars 2020. Le Projet de loi 184, *Loi de 2020 visant la protection des locataires et le renforcement du logement communautaire*, a été présenté dans le but de « moderniser et simplifier les processus de résolution des différends » à la CLI.

Avant l'ouverture de cette enquête, nous avons reçu plus de **100** plaintes sur les retards à la CLI pour cette année financière. Du 9 janvier au 31 mars 2020, nous en avons reçu **497** de plus. Nous poursuivons notre travail sur le terrain pour cette enquête.

Exposés de cas

PROTECTION DES PRÊTS

Une femme sous la tutelle du Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) avait contracté deux prêts à court terme, à taux d'intérêt élevés, à l'insu du BTCP et sans son consentement. Nous avons demandé au BTCP comment il empêche l'accord de prêts non autorisés ainsi que les dilapidations d'actifs de clients. Nous avons été informés que le BTCP avait actualisé son processus en 2011 pour aviser les principales agences d'évaluation du crédit de ne pas accorder de crédit aux clients du BTCP sans l'informer au préalable. Toutefois, comme cette femme était devenue cliente du BTCP avant 2011, cette restriction n'avait pas été imposée dans son cas. En juillet 2019, le BTCP a confirmé qu'un avis avait été communiqué pour tous les clients avant et après 2011.

SURTAXÉ

Un propriétaire nous a demandé notre aide après avoir appris que son type de propriété avait été enregistré incorrectement par la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) lors de la première évaluation, près de 10 ans plus tôt. Il avait payé des impôts trop élevés pendant plusieurs années. La SEFM était prête à prendre des mesures pour qu'il puisse obtenir un remboursement partiel des impôts payés en trop, mais elle ne voulait pas faire de demande à la Commission de révision de l'évaluation foncière, ce qui aurait permis au propriétaire d'obtenir une décision lui donnant droit à un remboursement complet. Nous nous sommes renseignés auprès de responsables de la Commission, qui nous ont confirmé que ce propriétaire pouvait demander un réexamen de son dossier sans le consentement de la SEFM. Le propriétaire nous a dit qu'il contacterait la Commission pour obtenir une décision afin de se faire rembourser complètement les impôts qu'il avait payés en trop en raison de l'erreur de la SEFM.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

779

Commission
de la location
immobilière

194

Bureau du
Tuteur et
curateur public

65

Société des
loteries et des jeux
de l'Ontario

49

Société
ontarienne du
cannabis

49

Société d'évaluation
foncière des
municipalités



ÉDUCATION

Aperçu

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur les 72 conseils scolaires, les 10 administrations scolaires, toutes les universités et tous les collèges d'arts appliqués et de technologie financés par des fonds publics dans la province, ainsi que sur le ministère de l'Éducation et le ministère des Collèges et Universités.

La question la plus médiatisée dans le secteur de l'éducation en 2019-2020, avant la pandémie de la COVID-19, était celle des grèves tournantes des syndicats d'enseignement dans toute la province. Cependant, l'Ombudsman ne s'engage pas dans les négociations de travail, les mesures de grève ou les débats de politiques publiques sur le financement. Dans le secteur de l'enseignement postsecondaire, de nouvelles règles provinciales exigeant l'instauration de politiques de « liberté d'expression » sur les campus ont créé un nouveau rôle pour notre Bureau, devenu examinateur désigné pour les plaintes non résolues relativement à ces politiques.

Impact de la COVID-19

Quand la province a déclaré l'état d'urgence de santé publique en raison de la COVID-19 à la mi-mars 2020, tous les établissements d'enseignement ont été fermés et ont dû s'adapter rapidement. Les collèges et les universités sont passés à des cours en ligne, dans la mesure du possible. Les écoles ont bénéficié de vacances prolongées en mars pour se préparer à l'enseignement à domicile, et la province a mis en ligne des ressources pour les élèves, les parents et les enseignants.

De nombreux parents et élèves se sont plaints auprès de nous de problèmes sur la qualité et l'accessibilité de l'enseignement à domicile, entre autres, et nous les avons orientés vers des ressources locales appropriées. Nous avons aussi effectué des recherches sur les communications et les ressources fournies par les institutions d'enseignement en réponse à la pandémie, et nous avons donné des renseignements aux plaignants qui avaient des difficultés à joindre des responsables de l'éducation.

Tendances de cas – Des premières années jusqu'à la 12^e

En 2019-2020, les plaintes sur les conseils et les administrations scolaires ont diminué, se situant à **732** contre 873 l'année précédente et 871 en 2017-2018. Les sujets les plus fréquents de plaintes restent la conduite du personnel des conseils scolaires, la sécurité des élèves et l'éducation de l'enfance en difficulté. Nous avons aussi reçu des plaintes sur l'admission des élèves dans certains programmes, ainsi que sur les approvisionnements et les transports. Dans la plupart des cas, notre rôle a été de faciliter la communication entre les plaignants et les responsables des conseils scolaires concernés.

Par exemple :

- Quand un homme s'est plaint auprès de nous qu'il ne parvenait pas à remplir une demande en ligne afin d'utiliser un gymnase de l'école pour le programme de conditionnement physique de son groupe, en soirée, nous l'avons mis en rapport avec un employé du conseil scolaire afin qu'il puisse présenter sa demande en personne.
- Nous avons mis un parent en rapport avec des responsables du conseil scolaire de son fils, qui ont pu mettre en place un programme d'enseignement à domicile pour l'enfant, à qui il était interdit de fréquenter l'école par ordonnance judiciaire.

Pour les cas qui concernent les programmes spécialisés, qui sont laissés grandement à la discrétion de chacun des conseils scolaires, notre rôle consiste à veiller à la transparence et l'équité de l'administration. Quand nous cernons des problèmes administratifs, nous pouvons proposer des améliorations.

Par exemple :

- Une mère avait été informée que ses enfants ne pouvaient pas suivre le programme d'immersion française d'une école parce que leurs compétences linguistiques n'étaient pas assez bonnes. Nos demandes de renseignements ont permis de conclure

que le problème réel était qu'elle avait soumis sa demande d'inscription en retard et que le programme était complet. Par la suite, le conseil scolaire a actualisé son site Web pour préciser les dates limites de dépôt des demandes et pour souligner que des exceptions ne seraient envisagées que dans de strictes circonstances, si des places étaient disponibles.

Nous avons reçu **47** plaintes générales concernant le ministère de l'Éducation. Toutes ont été résolues. Par exemple :

- Nous avons aidé une étudiante qui n'avait pas réussi à obtenir auprès du ministère de l'Éducation une copie de son relevé de notes d'une école privée, qui n'était plus en activité. Nous lui avons communiqué une adresse électronique directe pour qu'elle puisse poursuivre sa recherche de ce document.

L'Ombudsman a publié un rapport d'enquête sur un conseil scolaire en 2019-2020 (c'était notre second rapport depuis que nous avons obtenu le droit de surveillance dans ce domaine en 2015 – pour plus de détails, voir la rubrique des **Enquêtes**), mais il a réglé tous les autres cas sans enquête officielle.

Éducation de l'enfance en difficulté

Les préoccupations au sujet de l'éducation de l'enfance en difficulté comptent systématiquement parmi les plaintes les plus fréquentes sur les conseils scolaires. En général, notre rôle consiste à veiller à ce que la communication se fasse ouvertement entre les conseils scolaires et les parents, et à ce que les conseils suivent les processus énoncés dans la *Loi sur l'éducation*.

Par exemple :

- À la suite de notre examen d'un cas, nous avons découvert une lacune dans les services d'évaluation et de traitement des élèves des écoles dites de « l'article 23 ». Ces écoles proposent des

programmes de traitement et de comportement, en partenariat avec des organismes communautaires, pour les élèves qui ne peuvent pas fréquenter les écoles communautaires. Un parent s'est plaint auprès de nous que le conseil scolaire de son fils ne pouvait pas financer les services d'orthophonie pour lui, alors qu'il était inscrit dans une école de l'article 23. Nous avons contacté le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, ainsi que le ministère de l'Éducation, pour trouver des moyens de combler cette lacune.

- Nous avons aidé une mère qui n'avait pas obtenu un recours au comité d'identification, de placement et de révision (CIPR) pour évaluer les talents de sa fille, en maternelle. Elle avait été informée que le conseil scolaire n'avait pas de CIPR avant la troisième année. Nous avons souligné au conseil scolaire qu'en vertu de la *Loi sur l'éducation*, il n'avait pas le droit de refuser la demande d'un parent pour un CIPR. Le conseil scolaire a reconnu son erreur et a pris des mesures pour préciser les extraits pertinents de la loi à ses administrateurs.

Restrictions de l'accès et des communications

Un autre thème récurrent de plaintes est la manière dont les conseils scolaires donnent réponse aux problèmes relevant du Code de conduite provincial, qui s'applique à tous les intervenants en éducation, dont les parents et les membres de la communauté. Les conseils scolaires se réfèrent souvent à ce Code provincial, ainsi qu'à leurs propres codes de conduite, quand ils émettent des avis de restriction des communications et d'interdiction d'entrer sans autorisation. Notre Bureau encourage les conseils scolaires à se doter de politiques et de procédures claires sur ces restrictions, indiquant les échéanciers, le processus d'appel à suivre, et toutes les mesures qui peuvent être prises pour obtenir la levée des restrictions.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

732

Conseils et
administrations
scolaires

232

Universités

200

Collèges

190

RAFEO

47

Ministère
de l'éducation

Par exemple :

- Un parent s'est plaint que le conseil scolaire lui avait demandé de quitter le conseil en raison de problèmes de conduite. Cet homme se demandait si le conseil était en droit d'agir ainsi. Nous avons déterminé que le conseil avait soulevé plusieurs préoccupations quant au comportement de l'homme envers d'autres membres du conseil et le directeur de l'école. Les responsables du conseil nous ont dit qu'ils avaient fait tout leur possible et que le mieux serait que cet homme quitte le conseil. Le conseil a accepté nos suggestions d'instaurer un processus de règlement des conflits pour les membres du conseil, comprenant plusieurs étapes et options de règlement et allant jusqu'à l'éviction d'un membre du conseil au besoin.
- Quand un père nous a demandé notre aide pour un avis d'interdiction d'entrer sans autorisation et de restriction des communications que lui avait imposé un conseil scolaire, nous avons encouragé les responsables de ce conseil à définir clairement les conditions et la durée de la restriction. Nous avons aussi fait plusieurs suggestions au conseil scolaire sur ses politiques, ses procédures et ses communications relatives aux interdictions d'entrer sans autorisation, à partir des recommandations faites par l'Ombudsman sur des problèmes similaires au niveau municipal dans son rapport en 2017, *Rencontre au comptoir*.

Gouvernance des conseils scolaires

La gouvernance locale des conseils scolaires est une préoccupation commune parmi les intervenants en éducation. Les plaintes à cet égard ont donné lieu à un rapport de l'Ombudsman, intitulé *Leçons non apprises*, dont il est question à la rubrique des **Enquêtes**.

Comme indiqué dans notre rapport de l'an dernier, nous avons reçu quelques plaintes concernant la conduite de conseillers scolaires au

cours des élections des conseils scolaires en 2018. En 2019-2020, nous avons continué de faire le suivi de l'un de ces cas, dans lequel le plaignant alléguait qu'un conseiller scolaire avait utilisé des ressources du conseil durant la période électorale, ayant ainsi un avantage injuste par rapport aux autres candidats. Le commissaire à l'intégrité du conseil scolaire a estimé qu'il n'y avait pas de motifs suffisants pour poursuivre l'enquête, mais il a fait des recommandations pour préciser ce que les conseillers scolaires peuvent ou ne peuvent pas faire durant les périodes électorales. Ces recommandations ont été appliquées.

L'Ombudsman continue d'encourager les conseils scolaires à nommer des commissaires à l'intégrité, en tant qu'entités locales indépendantes et impartiales de traitement des plaintes sur les conseillers scolaires. À notre connaissance, **5** conseils scolaires publics de langue anglaise ont des commissaires à l'intégrité : Toronto, Région de York, Peel, Durham et Thames Valley.

Enquêtes

Transparence d'une décision de fermeture d'école à North Bay



Rapport : *Leçons non apprises*, paru en juillet 2019

Le point sur l'enquête : Cette enquête a examiné une décision du Near North District School Board de fermer une école secondaire à North Bay après un processus d'examen des installations destinées aux élèves en 2017. Ce fut l'un des derniers recours à un tel processus dans la province avant que le gouvernement n'impose un moratoire sur les fermetures d'école en juin 2017.

CAS PAR TYPE DE CONSEIL SCOLAIRE

495

Conseils scolaires publics de langue anglaise

159

Conseils scolaires catholiques de langue anglaise

30

Conseils scolaires publics de langue française

20

Conseils scolaires catholiques de langue française

5

Administrations scolaires

L'Ombudsman a conclu que le conseil scolaire n'avait pas suivi une procédure rigoureuse et transparente, alors qu'il lui avait été recommandé de le faire dans une situation similaire en 2013. Il a révélé que les conseillers scolaires avaient examiné des renseignements sur les écoles dont la fermeture était proposée lors d'une réunion à huis clos de type « atelier des conseillers » en juillet 2017, sans en aviser le public et sans jamais en rendre compte publiquement.

« La crédibilité de tout le processus de regroupement et de fermeture a été minée du fait que le conseil avait omis de communiquer les renseignements pertinents, ce qui a suscité la méfiance du public envers la décision finale. »

– L'Ombudsman Paul Dubé, *Leçons non apprises*, juillet 2019

Son rapport, *Leçons non apprises*, contenait 14 recommandations, préconisant entre autres que les conseillers scolaires votent à nouveau sur la fermeture de l'école après avoir donné au public la possibilité de commenter la situation. Toutes les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées par le conseil scolaire, qui a voté à nouveau le 24 septembre 2019.

Dans le sillage du rapport de l'Ombudsman, le ministère de l'Éducation a demandé à deux consultants de procéder à un examen du conseil en matière de leadership, de gouvernance, de ressources humaines, de responsabilité financière et de confiance du public. Leur rapport, paru en février 2020, a présenté 30 recommandations, dont beaucoup faisaient écho à celles de l'Ombudsman.

En mai 2020, le conseil avait complètement mis en œuvre 4 des recommandations de l'Ombudsman. Les autres étaient en cours de réalisation.

« Notre conseil d'administration apprécie le travail approfondi que votre Bureau a effectué dans le cadre de son enquête. Vos recommandations constitueront une pierre angulaire pour le Near North District School Board dans la restauration d'une base solide pour les pratiques de bonne gouvernance. »

– Jay Aspin, Président, Near North District School Board, réponse aux conclusions préliminaires de l'Ombudsman, juin 2019

Problèmes de transport scolaire à Toronto



Rapport : Sur la route du problème, paru en août 2017

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête systémique au début de l'année scolaire 2016-2017, quand plus de 1 000 élèves du conseil scolaire de district de Toronto (CSDT) et du conseil scolaire de district catholique de

Toronto (CSDCT) ont connu de graves retards d'autobus scolaires, des changements d'itinéraires en dernière minute et une pénurie de chauffeurs d'autobus. Les 42 recommandations du rapport de l'Ombudsman, paru en août 2017, *Sur la route du problème*, ont été acceptées. Celles-ci comprenaient l'élaboration d'une procédure de plainte sur le transport scolaire, d'un protocole de communication garantissant que les parents, les conseils scolaires et les autres parties prenantes soient informés des perturbations de service, et de plans de contingence pour la dotation en personnel.

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman continue de suivre la mise en œuvre de ces recommandations par les conseils et leur consortium commun de transport. Nous n'avons reçu que 4 plaintes concernant des retards d'autobus ou des pénuries de chauffeurs dans

5 PRINCIPAUX CONSEILS SCOLAIRES PAR NOMBRE DE CAS

119

Conseil scolaire de district de Toronto

66

Conseil scolaire de district d'Ottawa-Carleton

36

Conseil scolaire de district catholique de Toronto

34

Conseil scolaire de district de Thames Valley

27

Conseil scolaire de district de Niagara

ces deux conseils scolaires durant l'année financière 2019-2020, contre 120 en septembre 2016.

En mars 2019, 34 des 42 recommandations de l'Ombudsman avaient été entièrement ou partiellement mises en œuvre. Les autres devaient être appliquées lors du renouvellement des contrats de transport.

Tendances de cas – Postsecondaire

Les plaintes sur les universités et les collèges ont légèrement diminué en 2019-2020 – passant respectivement à **232** et **200**, contre 282 et 234 l'année financière précédente.

Les universités et les collèges d'arts appliqués et de technologie financés par des fonds publics ont des structures de gouvernance différentes, mais pour ces deux types d'établissements, les plaintes les plus fréquentes visent des questions d'admission et d'inscription, de finances, et de recours académiques et non académiques.

Comme pour toutes les plaintes que nous recevons, notre Bureau s'efforce de régler ces problèmes rapidement, au palier local, dans toute la mesure du possible. Le plus souvent, notre objectif est de veiller à ce que l'établissement ait des politiques et des procédures, et les applique avec équité. Quand nous recevons des plaintes d'instructeurs ou de membres du personnel sur des questions d'emploi, nous les transmettons aux associations du personnel ou aux syndicats concernés.

L'Ombudsman encourage tous les collèges et toutes les universités à mettre en place un ombudsman indépendant, à titre de pratique exemplaire. À notre connaissance, **15** bureaux de ce type existent actuellement dans la province, et nous orientons les plaignants vers eux le cas échéant. Par exemple, quand nous avons examiné la plainte d'un étudiant au sujet d'une aide financière, nous avons découvert un problème potentiel quant aux mesures prises par le bureau d'aide financière de l'université. Nous avons signalé ce problème à l'ombudsman de l'université, qui a conclu qu'une erreur avait été commise et qui a pu régler la plainte de l'étudiant.

Dans d'autres cas, nous avons travaillé avec des ombudsmen universitaires pour améliorer leurs communications avec les plaignants au sujet de leur processus d'examen, de leur rôle et de leur fonction.

Politiques de liberté d'expression

Depuis le 1^{er} janvier 2019, tous les collèges et toutes les universités de l'Ontario sont contraints par le ministère des Collèges et Universités de mettre en œuvre des politiques visant à protéger la liberté d'expression sur les campus. Ces politiques stipulent que des mesures disciplinaires peuvent être prises contre les étudiants dont les actions sont contraires à la liberté d'expression, et que toute plainte non résolue peut être transmise à l'Ombudsman. Nous avons reçu **4** plaintes de ce type au cours de l'année financière passée.

Deux d'entre elles portaient sur l'annulation de discussions et de débats politiques dans les universités relativement aux élections fédérales de 2019. Les deux autres concernaient les frais de sécurité facturés par des établissements aux organisateurs d'événements susceptibles de causer des controverses et des problèmes de sécurité. L'un de ces événements était également une discussion politique dans le cadre des élections fédérales de 2019.

Nous continuons à évaluer ces cas, alors que nous examinons comment les établissements d'enseignement supérieur en Ontario et ailleurs appliquent les politiques de liberté d'expression et répondent aux plaintes.

Admissions et programmes

Bien que notre Bureau ne puisse pas examiner les plaintes sur le Centre de demande d'admission aux universités de l'Ontario ou le Centre de demande d'admission aux collèges de l'Ontario (tous deux sont des organismes à but non lucratif créés pour administrer le processus de demande), nous traitons les plaintes sur la façon dont les collèges et les universités traitent individuellement les décisions concernant les admissions et les programmes. Dans ces cas, notre rôle consiste à vérifier que les politiques et les procédures ont été suivies et que les établissements ont communiqué leurs décisions clairement et rapidement.

Par exemple :

- Un étudiant étranger a demandé notre aide car son collègue avait modifié unilatéralement la date de la fin de son programme, l'obligeant à assumer des frais de subsistance supplémentaires et à demander une prolongation de son permis d'études. Nous l'avons orienté vers un administrateur de haut niveau, et il a pu obtenir une bourse couvrant une partie de l'augmentation de ses coûts.
- Un étudiant s'est plaint que son offre conditionnelle d'admission dans un programme universitaire avait été révoquée, alors qu'il avait reçu une correspondance lui souhaitant la bienvenue dans cette université. Il avait déjà commencé à choisir des cours et à parler à des conseillers pédagogiques. Nous nous sommes renseignés auprès de l'université, qui a accepté de lui expliquer en détail les raisons de la révocation de cette offre et de clarifier les communications similaires avec les étudiants à l'avenir.
- Comme nous l'avons indiqué dans notre Rapport annuel de l'année dernière, nous avons reçu plusieurs plaintes d'étudiants étrangers qui s'étaient vu refuser des programmes de partenariat entre les collèges publics et le secteur privé, pour cause de dépassement des plafonds d'inscription. Nous avons avisé le Ministère de la situation, et il s'est engagé à surveiller ces partenariats pour que le problème ne se reproduise pas. Depuis, il a émis une directive de politique exigeant que les collèges traitent les étudiants des partenariats comme leurs propres étudiants, ayant droit à toute la gamme de services et de soutiens.

Frais

Bon nombre des plaintes que nous avons reçues sur les frais d'études concernaient des retraits de programmes faits avec retard et d'autres échéances non respectées. Dans ces cas, nous vérifions si l'université ou le collège s'est conformé à ses politiques et procédures. Dans la plupart des cas, nous constatons que les politiques ont été respectées, mais le cas échéant, nous suggérons des moyens d'améliorer la communication avec les étudiants au sujet de leurs obligations financières.

Par exemple :

- Une université avait dit à tort à l'un des parents d'un étudiant étranger que son fils n'avait pas droit aux tarifs d'études canadiens. Une fois que l'étudiant a appris qu'il avait droit à ces tarifs, et qu'il en a informé l'université, celle-ci n'a accepté de le rembourser que pour un semestre. Notre Bureau a travaillé avec cette université et lui a suggéré des changements à apporter à ses processus et à ses communications afin d'éviter de futures erreurs.
- Un étudiant de collège nous a demandé notre aide parce qu'il ne parvenait pas à se réinscrire à la suite d'une suspension, car il n'avait pas réglé ses frais durant sa suspension. Notre examen a déterminé que cet étudiant n'avait pas droit à un remboursement, en raison de ses circonstances, mais à titre de pratique exemplaire, le collège a actualisé sa politique pour mieux guider les étudiants dans des situations similaires.

Appels de décisions académiques et non académiques

Nous recevons beaucoup de plaintes sur les décisions des universités et des collèges en matière académique, d'habitude au sujet des notes et des processus de recours. Comme dans nos autres domaines de compétence, l'Ombudsman n'annule pas les décisions d'un établissement et ne peut pas le contraindre à prendre de mesure particulière. Notre rôle consiste plutôt à donner des renseignements sur les processus d'appel et à veiller au respect des politiques

et procédures. La plupart des établissements d'enseignement postsecondaire disposent de solides procédures d'appel, mais nous avons suggéré des pratiques exemplaires à certains d'entre eux pour les aider à améliorer l'équité de leurs procédures.

Par exemple :

- Dans notre Rapport annuel de 2017-2018, nous avons évoqué le cas d'un étudiant qui avait fait appel avec succès de la demande de son université, lui enjoignant de se retirer d'un programme de maîtrise en raison des plaintes portées par ses camarades. Cet étudiant a informé notre Bureau de ses préoccupations quant à l'équité de ce processus d'appel. En réponse à notre examen de ce cas, l'université a fait plusieurs changements, permettant entre autres d'établir plus rapidement les échéanciers d'audiences et de préciser les dispositions sur la divulgation des preuves.
- Un étudiant a demandé notre aide après avoir été expulsé d'une résidence collégiale. Le collège avait suivi sa politique dans ce cas, mais il a accepté de revoir son code de conduite des étudiants et de renforcer les garanties procédurales de son processus d'expulsion.

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)

Nous avons reçu **190** plaintes sur le RAFEO en 2019-2020, soit une légère hausse par rapport aux 181 de l'année précédente. Le RAFEO accorde des subventions et des prêts aux étudiants du postsecondaire, et les plaintes que nous recevons portent en général sur des questions d'admissibilité au financement et de service à la clientèle.

Par exemple :

- Une étudiante s'est plainte auprès de nous que le RAFEO lui avait refusé son aide parce qu'un transfert entre sa pension fédérale et son REER avait été traité comme un revenu. À la suite de nos demandes de renseignements, le RAFEO a examiné ce

5 PRINCIPAUX COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE PAR NOMBRE DE CAS

21

Humber College

13

Durham, Georgian,
Mohawk et Seneca

12

George Brown
College

11

Algonquin, Centennial
et Conestoga

10

Sheridan College

cas et a déterminé que l'étudiante avait droit rétroactivement à une bourse de **17 000 \$**, qu'elle a utilisée pour rembourser le solde de son prêt étudiant.

- Après avoir été blessé et hospitalisé, un étudiant n'a pas pu terminer son cours d'une durée d'une année. Le RAFEO a converti sa subvention de **15 000 \$** en prêt. L'étudiant a sollicité notre aide pour demander au RAFEO de reconvertir ce prêt en subvention, pour qu'il puisse demander un financement supplémentaire afin de reprendre ses études. Nous avons déterminé qu'il pouvait demander un examen officiel de son cas et expliquer ses circonstances atténuantes, ce qu'il a fait. En résultat, le RAFEO a accepté de reconvertir le prêt en subvention.

Exposés de cas

RESSOURCES DU NORD

Une femme vivant dans une communauté éloignée du Nord s'est plainte auprès de notre Bureau que son petit-fils, atteint de troubles du spectre de l'alcoolisation fœtale (TSAF), avait été exclu de l'école pendant quatre mois en raison de ses comportements violents grandissants. Quand l'enfant a été autorisé à retourner à l'école, il ne lui a été permis d'y aller que deux heures par jour, quatre fois par semaine.

Notre Bureau a communiqué avec des responsables à plusieurs niveaux dans ce cas, dont le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (qui finance le personnel spécialisé en TSAF dans les communautés du Nord), le ministère de l'Éducation et le centre local de traitement des enfants, ainsi que l'école de l'enfant.

Les responsables de l'école nous ont informés qu'ils avaient engagé un assistant en éducation pour l'enfant, et qu'ils avaient fait évaluer officiellement ce dernier par le programme de télépsychiatrie de l'Hôpital pour enfants malades. Le centre a organisé une ergothérapie régulière pour cet enfant, qui a commencé à rencontrer régulièrement un travailleur spécialisé en TSAF. Ce travailleur a aidé la grand-mère à

demander des fonds pour des soins à domicile. Après nos demandes de renseignements, l'enfant a aussi été inscrit sur une liste d'attente pour obtenir des aides supplémentaires par le biais du fournisseur local de services d'aide à l'enfance. Nous continuons à faire le suivi de ce cas avec les deux ministères et les différents organismes concernés.

BARRIÈRE DE LA LANGUE

Une mère anglophone, dont l'enfant fréquente une école de langue française, ne parvenait pas à faire entendre ses préoccupations par le directeur de l'école. Les dirigeants du conseil nous ont dit qu'il y a beaucoup de familles où un seul parent parle français, et que le personnel est censé adapter ses communications aux parents anglophones. Nous avons mis cette mère en rapport avec un administrateur de haut niveau, et elle a pu obtenir que le directeur de l'école donne réponse à ses préoccupations.

DEUXIÈME CHANCE

Un détenu fédéral qui suivait des cours universitaires a demandé notre aide pour faire appel de sa note. Il avait essayé de faire appel auprès du comité sénatorial de l'université, mais n'avait reçu aucune réponse car il avait adressé sa demande directement à son professeur, et non au registraire. Nous avons expliqué la procédure d'appel à ce détenu, et l'université l'a autorisé à soumettre de nouveau son appel au registraire.

COURS TERMINÉ

Une étudiante transgenre d'un collège d'arts appliqués et de technologie s'est plainte auprès de nous d'avoir été victime de harcèlement, d'intimidation et d'un refus de logement. Le collège avait enquêté sur ses allégations, mais il avait jugé qu'elles étaient infondées, et sa tentative de parvenir à une solution par la médiation avait échoué. À la suite de nos demandes de renseignements, le collège a accordé un certificat d'un an à cette étudiante, attestant qu'elle avait terminé son cours.

5 PRINCIPALES UNIVERSITÉS PAR NOMBRE DE CAS

33

Université York

29

Université de Toronto

20

Université de Waterloo

16

Université Ryerson

15

Université Western



SANTÉ

Rx

Aperçu

En août 2019, l'ancien ministère de la Santé et des Soins de longue durée a été scindé en deux ministères distincts. Notre Bureau exerce sa surveillance sur ces deux ministères, ainsi que sur le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO) et de nombreux programmes qui contribuent au financement des médicaments et des appareils médicaux. En 2019-2020, nous avons reçu **497** plaintes sur des organismes ministériels qui relèvent de notre compétence, la source principale de plaintes étant le RASO (**102** cas).

Nous avons aussi reçu **419** plaintes sur des hôpitaux et **64** plaintes sur des foyers de soins de longue durée, qui ne relèvent ni les uns ni les autres de notre mandat. Généralement, nous transmettons ces plaintes au Bureau de l'Ombudsman des patients, au ministère de la Santé.

Notre Bureau exerce aussi sa surveillance sur l'Ombudsman des patients, qui continue d'accepter les plaintes bien qu'il n'y ait pas eu d'ombudsman à ce poste depuis le début de 2018 (un nouvel ombudsman a été annoncé en juin 2020, qui entrera en poste en juillet). Nous avons reçu **23** plaintes concernant l'Ombudsman des patients, bureau qui fait partie de Qualité des services de Santé Ontario. Celles-ci ont été réglées sans enquête officielle.

Impact de la COVID-19

Aucun secteur du gouvernement n'a été plus touché par l'épidémie de coronavirus que le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée, qui ont géré la réponse de première ligne et les directives de santé publique. Dans la mesure du possible, nous avons traité les plaintes et les demandes de renseignements dans ce domaine en orientant les gens vers les bons renseignements ou fonctionnaires.

Par exemple :

- Nous avons mis en relation un responsable municipal de la santé publique avec le personnel du ministère de la Santé afin qu'il puisse avoir accès à des équipements de protection individuelle pour le personnel des hôpitaux et des foyers de soins de longue durée.

- Nous avons aidé une mère qui s'inquiétait des effets de la fermeture due à la COVID-19 sur les soins à domicile de son enfant pour qu'elle puisse communiquer avec le Réseau local d'intégration des services de santé de sa région et l'Ombudsman des patients.
- Quand une employée de foyer de soins de longue durée nous a dit que son employeur demandait au personnel de ne pas porter de masque, au début de l'épidémie, nous l'avons orientée vers les plus récentes directives du médecin hygiéniste en chef et vers le guide de l'épidémie à l'intention des foyers de soins de longue durée publié par le Ministère.

Le 1^{er} juin 2020, l'Ombudsman a ouvert une enquête systémique sur la surveillance exercée par la province sur les foyers de soins de longue durée pendant la pandémie. Pour plus de détails, voir la rubrique des **Enquêtes**.

Tendances de cas

Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO)

Les plaintes au sujet du RASO ont diminué en 2019-2020, passant de 118 l'année précédente à **102**. Nous continuons de recevoir des plaintes sur le renouvellement et le remplacement des cartes Santé, dont l'annonce en janvier 2020 d'une date limite pour l'utilisation des anciennes cartes « rouge et blanc » qui ne comportent pas de photo d'identification et ont été progressivement supprimées au cours des deux dernières décennies. Nous avons aussi été contactés par des personnes qui avaient des difficultés à obtenir une couverture d'assurance-santé après leur retour en Ontario, à la suite d'une absence, ou parce qu'elles ne disposaient pas d'une documentation suffisante.

Par exemple :

- Un sans-abri s'est plaint auprès de nous de ne pas avoir pu renouveler sa carte Santé parce qu'il n'avait pas de preuve de résidence. Nous nous sommes renseignés auprès du personnel du ministère de la Santé, qui nous a suggéré d'autres documents que cet homme pourrait fournir directement au Ministère.

Des gens se sont aussi plaints du fait que le RASO ne prend pas en charge certains traitements et procédures (comme la plupart des opérations de chirurgie esthétique), et refuse d'approuver les traitements médicaux en dehors de l'Ontario. Dans ces cas, nous évaluons les demandes et nous voyons si leur rejet était fondé sur des preuves.

Programmes de médicaments

Nous avons reçu **33** plaintes sur les programmes de médicaments de l'Ontario, soit une baisse par rapport aux 52 de 2018-2019. Sur ce total, **14** concernaient le Programme d'accès exceptionnel tandis que **6** portaient sur le Programme de médicaments Trillium. Ces plaintes résultent généralement de refus de financer ou rembourser certains médicaments, ou de réponses tardives. Dans ces cas, nous cherchons à déterminer si les décisions sont fondées sur des preuves et si les programmes sont prêts à les réexaminer à la lumière de renseignements supplémentaires.

Par exemple :

- Une femme bénéficiaire de l'aide sociale, qui avait acheté un médicament après s'être fait opérer, s'est plainte que le Ministère lui avait donné de multiples explications pour ne pas rembourser ce médicament. Nous avons découvert, d'après la date de la demande, que le médicament avait été approuvé en fait pour une période postérieure à son ordonnance. La demande de cette femme a été antdatée pour la date où elle avait fait remplir son ordonnance, et elle a reçu une lettre d'explication avec un remboursement de **175,17 \$**.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Nous avons reçu **27** plaintes sur le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF), qui prend en charge une partie des coûts de certains équipements médicaux et fournitures médicales des patients. Les plaintes portent généralement sur des retards ou des décisions concernant l'admissibilité au financement.

Par exemple :

- Une femme nous a dit qu'elle avait reçu un fauteuil roulant d'un vendeur agréé par le PAAF, alors que sa demande de financement était encore en cours de traitement. Elle croyait que sa demande avait été approuvée, mais deux ans plus tard, elle a appris que le PAAF avait rejeté sa demande et qu'une agence de recouvrement allait reprendre son fauteuil roulant si elle ne le payait pas. Nous avons découvert que le personnel du PAAF n'avait jamais examiné le document envoyé par son ergothérapeute. Une fois qu'il l'a fait, il a approuvé cette demande et il a annulé l'intervention de l'agence de recouvrement.
- Un homme qui attendait que le PAAF approuve le financement d'un fauteuil roulant pour sa sortie de l'hôpital a demandé notre aide afin de déterminer les raisons du retard. Nous nous sommes renseignés auprès du PAAF pour savoir où en était cette demande, et celle-ci a été approuvée.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

419

**Hôpitaux
(hors mandat)**

102

Régime
d'assurance-santé
de l'Ontario

84

Réseaux locaux
d'intégration des
services de santé

83

Fournisseurs de
services financés
par le Ministère

64

Foyers de soins de
longue durée
(hors mandat)

Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)

Durant l'année financière 2019-2020, nous avons reçu **84** plaintes sur les RLISS, qui coordonnent les services hospitaliers et les services de santé locaux (les RLISS devraient être éliminés et intégrés au sein de la nouvelle agence Santé Ontario, une fois que la *Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population* entrera en vigueur). Ces plaintes concernaient des décisions, la qualité des services et les critères d'admissibilité pour certains services de santé.

Généralement, nous réglons ces plaintes par des renseignements ou un aiguillage, mais nous faisons des demandes d'information quand la situation le justifie. Par exemple, nous avons contacté un RLISS quand un homme s'est plaint auprès de nous que l'un de ses fournisseurs de services avait soudain cessé de lui fournir une aide à l'entretien ménager. Le RLISS a alors communiqué avec le fournisseur de services pour déterminer ce qui s'était passé, et l'aide a été rétablie.

Enquêtes

Surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la COVID-19

Ouverture de l'enquête : Juin 2020

Le point sur l'enquête : Le 1^{er} juin 2020, l'Ombudsman a ouvert une enquête systémique sur la surveillance exercée par la province sur les foyers de soins de longue durée pendant la pandémie de COVID-19. L'Ombudsman a invoqué son pouvoir d'enquêteur de sa propre initiative, sans recevoir de plaintes. L'enquête vise à déterminer si la surveillance exercée sur les foyers de soins de longue durée par le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée pendant la crise du coronavirus est adéquate pour assurer la sécurité des résidents et du personnel.

Surveillance des plaintes sur les services d'ambulance

Ouverture de l'enquête : Mai 2018

Le point sur l'enquête : En janvier 2018, nous avons reçu des plaintes sur la surveillance exercée par le ministère de la Santé – par le biais de la Direction des services de santé d'urgence – en ce qui concerne les enquêtes réalisées par les fournisseurs de services d'ambulance terrestre et aérienne à la suite des plaintes dont ils font l'objet. L'Ombudsman a ouvert une enquête officielle en mai 2018 sur le processus d'examen et d'enquête du Ministère relatif aux plaintes des patients et aux rapports d'incidents concernant les services de santé d'urgence, ainsi que sur l'adéquation de sa surveillance.

Après l'annonce de notre enquête, nous avons reçu **48** plaintes de patients, de leurs familles et de plusieurs intervenants des services d'urgence. Le personnel de l'Ombudsman a fait 60 entrevues avec des employés et des responsables du Ministère, divers intervenants de ce secteur et de cette industrie, des plaignants et leur famille, ainsi que des lanceurs d'alerte, partout dans le système.

L'enquête est terminée et l'Ombudsman fera paraître ses conclusions plus tard au cours de l'année, une fois que le Ministère aura eu la possibilité d'y donner réponse, selon notre procédure habituelle.

Exposés de cas

UN VOYAGE QUI VAUT LA PEINE

Une femme a sollicité notre aide car sa demande d'allocation d'hébergement pour une nuit avait été rejetée par le Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales, parce que cette demande ne répondait pas à la norme de distance minimale. Cette femme a déclaré qu'elle avait besoin d'une nuitée pour raison de santé, et qu'elle avait bénéficié de nombreuses autres allocations de voyage dans le cadre de ce programme. Nous avons communiqué avec des responsables du programme, et nous avons relevé certaines incohérences dans le formulaire de demande. Les responsables ont examiné plusieurs demandes de cette femme, ce qui a entraîné une réévaluation et un remboursement de **119 \$** – et 7 autres de ses demandes ont été transmises au Comité des appels en matière de frais à des fins médicales, en vue d'un réexamen de sa demande d'allocation d'hébergement.

ASSURÉ À TEMPS

Un patient atteint de cancer, qui avait fait appel d'un refus de prise en charge par l'Assurance-santé, s'est plaint auprès de nous de ne pas avoir reçu de réponse dans le délai imparti par le Ministère. Cet homme vivait à l'étranger depuis plusieurs années et l'Assurance-santé lui avait fait ce refus parce qu'il n'avait pas de preuve de résidence en Ontario. Nous avons contacté le Ministère, et nous avons appris que sa décision restait toujours en suspens. Par la suite, le Ministère a fait connaître ses conclusions, confirmant que cet homme remplissait les conditions de résidence et pouvait être assuré par le RASO.

FACTURÉ À TORT

Un patient nous a contactés après avoir été informé par son médecin qu'un traitement de dermatologie non cosmétique n'était pas couvert par l'Assurance-santé, et ne pouvait être fourni que si le patient le payait. Nous nous sommes renseignés auprès du Ministère, qui a confirmé que le traitement était pris en charge. Le Ministère a demandé que le patient signale cet incident, car le fait de demander à un patient couvert par le RASO de payer un service assuré constitue une violation de la *Loi sur l'engagement d'assurer l'avenir de l'assurance-santé*.



TRANSPORTS



Aperçu

Cette catégorie de plaintes couvre les programmes et les organismes du ministère des Transports, incluant ceux qui ont trait à la conduite, aux véhicules et aux routes – ainsi qu'aux transports publics.

Impact de la COVID-19

Notre personnel a répondu à plusieurs plaintes de conducteurs et d'usagers des transports en commun qui avaient besoin d'aide et de renseignements, une fois que l'état d'urgence provincial a été déclaré à la mi-mars 2020. Nous avons recueilli de l'information et nous avons signalé les problèmes aux autorités, et nous avons réglé des cas urgents.

Par exemple :

- Une femme dont le travail était considéré comme un service essentiel pendant la pandémie de la COVID-19 a demandé notre aide car son permis de conduire avait été suspendu à cause d'un problème médical, et elle était temporairement dans l'impossibilité de se rendre au travail. Elle ne parvenait pas à contacter quelqu'un au Ministère pour savoir quoi faire. Notre personnel a communiqué avec de hauts fonctionnaires du Ministère, qui ont pu faciliter le rétablissement du permis de cette femme en quelques jours, une fois qu'elle a fourni la documentation requise.

« Merci de votre aide! En ces temps incertains, vos efforts ont été grandement appréciés. »

– Une plaignante

Tendances de cas

En 2019-2020, nous avons reçu **652** plaintes sur le ministère des Transports et ses programmes, soit une baisse par rapport aux 897 de 2018-2019. Les plaintes les plus fréquentes portaient sur des problèmes de service à la clientèle, concernant les permis de conduire, les examens médicaux, les suspensions, les amendes et les frais.

Notre personnel rencontre régulièrement de hauts fonctionnaires du Ministère pour traiter de manière proactive les tendances de plaintes et les problèmes systémiques potentiels. De plus, le Ministère nous fait régulièrement des mises à jour sur ses efforts en vue de moderniser ses systèmes et ses services en ligne.

Dans certains cas, notre intervention a incité le Ministère à modifier ses politiques ou à améliorer son matériel de communications. Par exemple :

- Un homme dont le permis avait été suspendu pour conduite dangereuse s'est plaint de n'avoir jamais été informé qu'il devrait passer des examens écrits, des tests de la vue et des examens de conduite avant de pouvoir récupérer son permis. Il a déclaré que les avis du Ministère n'étaient pas clairs et n'expliquaient pas les raisons de ces tests. Nous avons soulevé la question auprès de hauts fonctionnaires du Ministère, qui ont ajouté des renseignements à leur site Web sur l'obligation qu'ont les conducteurs condamnés pour conduite dangereuse de repasser leurs examens, et ils ont entamé un projet pour réexaminer les avis envoyés aux conducteurs.

Examens médicaux pour permis de conduire

Les plaintes concernant la Section d'étude des dossiers médicaux du Ministère, qui est chargée de suspendre les permis des conducteurs médicalement inaptes à la conduite, ont diminué régulièrement ces dernières années, grâce aux efforts continus du Ministère pour régler les problèmes de services et de retards. Nous avons reçu **94** cas en 2019-2020, soit sensiblement le même nombre que les dernières années, mais en baisse marquée par rapport aux 242 reçus en 2015-2016. Nous avons aidé beaucoup de conducteurs à régler des problèmes d'examen médicaux.

Par exemple :

- Une conductrice, qui cherchait à obtenir le rétablissement de son permis après sa suspension pour des raisons médicales, s'est plainte auprès de nous car ServiceOntario et le Ministère lui avaient dit qu'ils n'avaient aucune trace des renseignements qu'elle et son médecin avaient soumis. Nos demandes ont révélé que le médecin avait mal orthographié le nom de la conductrice sur le formulaire, si bien que son dossier était difficile à trouver. Une fois ce problème réglé, la suspension de son permis a été levée.

Recouvrement d'anciennes amendes

En 2019-2020, nous avons reçu **47** plaintes de conducteurs dont le permis avait été suspendu en raison d'amendes routières impayées remontant jusqu'aux années 1980. Beaucoup se sont plaints que la suspension était injuste, disant qu'ils croyaient avoir payé leurs amendes mais qu'ils n'avaient plus de documentation pour le prouver.

Les municipalités sont responsables des bureaux d'administration des tribunaux qui décident de percevoir ces amendes, qui entraînent des suspensions de permis. Notre personnel a soulevé ce problème d'équité auprès de hauts fonctionnaires du ministère du Procureur général, qui supervise les tribunaux. Nous avons aussi transmis à l'Ombudsman de Toronto de nombreuses plaintes concernant des amendes émises par des tribunaux de Toronto. La Ville de Toronto a adopté des lignes directrices sur le recouvrement des anciennes amendes, y compris sur le délai après lequel elles sont annulées. Notre Bureau a encouragé les municipalités à adopter des directives similaires, à titre de pratique exemplaire.

Plaques d'immatriculation – Anciennes et nouvelles

Le 1^{er} février 2020, la province a mis en circulation de nouvelles plaques d'immatriculation des véhicules avec un motif à fond bleu. Nous avons reçu plusieurs plaintes alléguant qu'il était difficile de lire ces plaques en cas de faible luminosité. La production des plaques a été interrompue, le temps de faire des tests et des consultations puis, en mai 2020, le premier ministre a annoncé que le projet n'irait pas de l'avant.

Depuis plusieurs années, des conducteurs se plaignent auprès de nous de la réponse du gouvernement à un problème de plaques d'immatriculation à fond blanc défectueuses. Comme nous l'avons signalé en 2017 et 2018, des remplacements gratuits ont été offerts pour les plaques détériorées qui avaient moins de cinq ans, et ServiceOntario a communiqué ce renseignement au public. Toutefois, des conducteurs qui avaient des plaques plus anciennes se sont plaints, disant qu'ils devraient être admissibles eux aussi à des remplacements. Notre Bureau continue d'évaluer si une enquête sur la façon dont le Ministère traite cette question s'avère justifiée.

UTILE À SAVOIR

Les cas relatifs au Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène, du ministère des Transports, se trouvent au chapitre **Énergie et environnement** de ce rapport.

Enquêtes

Suspensions et rétablissements des permis



Rapport : En état de suspension, paru en septembre 2018

Le point sur l'enquête : En mai 2017, l'Ombudsman a ouvert une enquête sur l'adéquation et l'efficacité des processus administratifs suivis par le ministère des Transports pour aviser les conducteurs des suspensions et des rétablissements de permis de conduire en raison d'amendes impayées, et pour communiquer avec eux. L'enquête a été lancée à la suite de nombreuses plaintes de personnes qui avaient continué à conduire – dans certains cas pendant des années – sans savoir que leur permis avait été suspendu, et qui avaient découvert ensuite qu'elles devaient payer de lourdes amendes et suivre un long processus de rétablissement du permis.

L'enquête a révélé des problèmes systémiques de communications, de tenue des dossiers et de service à la clientèle au Ministère, et l'Ombudsman a présenté 42 recommandations pour y remédier. Le Ministère nous a régulièrement fait rapport et a mis en œuvre la plupart des recommandations de l'Ombudsman. Celles-ci visent notamment à donner des renseignements plus clairs sur le processus de suspension en ligne aux conducteurs, et sur les avis qu'ils reçoivent, et à améliorer le service à la clientèle.

Le Ministère a aussi commencé à informer les conducteurs de toute suspension pour non-paiement d'amendes quand ils renouvellent l'immatriculation de leur véhicule. Les conducteurs peuvent désormais régler leurs amendes en ligne ou dans n'importe quel centre de ServiceOntario. Nous avons été informés que ces mesures avaient permis de réduire considérablement le nombre d'annulations des permis. De plus, le Ministère s'efforce d'améliorer le suivi du courrier qui lui est retourné, et de veiller à ce que les conducteurs puissent recevoir des avis comme les suspensions de permis à l'adresse de leur choix.

Exposés de cas

PERDU DANS LE COURRIER

Une femme s'est adressée à nous, frustrée après avoir essayé plusieurs fois d'obtenir le renouvellement de son permis de conduire. Chaque fois qu'elle s'était rendue à ServiceOntario, on lui avait remis un permis temporaire et on lui avait dit qu'un permis permanent lui serait envoyé par la poste. Mais après six mois d'attente et plusieurs visites, elle n'avait toujours pas reçu de permis permanent. Nos demandes de renseignements auprès du Ministère ont révélé qu'il avait envoyé plusieurs cartes de permis à cette femme, mais qu'elles lui avaient été retournées sans avoir pu être livrées. Le Ministère a pris des dispositions pour que cette femme puisse passer chercher son nouveau permis à ServiceOntario.

AFFAIRE DE RESPONSABILITÉ

Un homme dont le véhicule avait été endommagé en passant sur un profond nid de poule s'est plaint auprès de nous car l'expert du ministère des Transports avait rejeté sa réclamation, et la compagnie de réfection de la route avait nié toute responsabilité. Nous avons soulevé la question auprès de fonctionnaires du Ministère, et ils ont examiné ce dossier. Ils ont déterminé que le Ministère était en fait responsable de l'entretien de la route où l'accident s'était produit. Le Ministère a donc réglé cette réclamation.

CHANGEMENT PRESTO

Alors qu'elle tentait de recharger sa carte Presto, une femme qui utilisait les transports en commun a acheté par erreur un laissez-passer mensuel de la Toronto Transit Commission (TTC). Elle a contacté Metrolinx, qui l'a orientée vers la TTC, qui l'a à son tour orientée vers Metrolinx. Comme cette femme ne recevait toujours pas de réponse, notre Bureau l'a mise en contact avec le personnel à Metrolinx, mais celui-ci a eu des difficultés à contacter la TTC pour obtenir d'elle un remboursement. Nous avons fait remonter cette plainte plus haut à Metrolinx, et cette femme a obtenu un remboursement.

EN TEMPS RECORD

Un conducteur qui s'était installé en Colombie-Britannique a sollicité notre aide après avoir attendu pendant sept semaines une copie de son dossier de conduite de l'Ontario. Il avait besoin de ce dossier pour commencer son nouvel emploi d'opérateur de transports en commun. N'ayant pas reçu ce dossier après la période officielle de 10 à 15 jours ouvrables, il a contacté le Ministère à plusieurs reprises, mais chaque fois, il a été informé qu'il devait tout simplement attendre et ne pouvait pas parler à un superviseur. Notre Bureau a soulevé ce problème auprès de fonctionnaires du Ministère, et la demande de cet homme a été traitée immédiatement.

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

232

Permis de conduire

94

Examens médicaux

81

Metrolinx/GO Transit



EMPLOI



Aperçu

Notre Bureau exerce sa surveillance sur le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences, ainsi que sur ses divers programmes, agences et tribunaux. Ceux-ci incluent la Direction des pratiques d'emploi, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), ainsi que des programmes de financement du recyclage comme Deuxième carrière.

Impact de la COVID-19

Alors qu'en raison de la pandémie, les lieux de travail non essentiels en Ontario étaient fermés, ou avaient changé radicalement leurs activités pour rester ouverts, nous avons reçu de nombreuses plaintes et demandes de renseignements de travailleurs et d'employeurs inquiets. Ces plaintes portaient sur tous les paliers de gouvernement – dont plus de **20** visaient la Prestation canadienne d'urgence. Bien que le gouvernement fédéral ne relève pas de notre compétence, notre personnel a orienté les plaignants vers des renseignements utiles sur ce programme.

De nombreuses personnes nous ont fait part de leurs préoccupations quant à l'impact de la COVID-19 sur leur lieu de travail et sur les exigences applicables par exemple à l'équipement de protection individuelle. Dans la mesure du possible, nous les avons orientées vers les directives de santé publique et vers des renseignements fournis par des fonctionnaires provinciaux et municipaux.

Par exemple :

- Un propriétaire de petite entreprise s'est plaint que son personnel n'avait pas droit à la prime liée à la pandémie offerte par le gouvernement de l'Ontario. Nous lui avons donné des renseignements sur divers programmes financiers destinés aux propriétaires de petites entreprises.
- Un homme qui avait contracté la COVID-19 au travail, de même que plusieurs de ses collègues, a sollicité notre aide pour trouver des renseignements sur les précautions et les directives de sécurité. Nous l'avons orienté vers son unité locale de santé publique, ainsi que vers les directives du ministère du Travail en matière de sécurité en milieu de travail.

Tendances de cas

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT)

La CSPAAT est la commission d'indemnisation des accidents du travail en Ontario. Elle utilise les fonds des employeurs pour indemniser les travailleurs qui se blessent au travail ou qui tombent malades en raison de leurs conditions de travail. Le TASPAAT est l'ultime tribunal d'appel auquel les travailleurs et les employeurs peuvent soumettre leurs différends sur des décisions de la CSPAAT.

Au cours des dernières années, nous avons constaté une importante diminution des plaintes sur la CSPAAT, dont le nombre est passé de 594 en 2015-2016 à 278 en 2018-2019. Les plaintes ont augmenté en 2019-2020, se chiffrant à **331**. Nous avons aussi reçu **6** plaintes sur la Commission des pratiques équitables, qui est l'Ombudsman interne de la CSPAAT.

Nous avons reçu **69** plaintes sur le TASPAAT en 2019-2020, ce qui équivaut sensiblement au total de 68 de l'année dernière – baisse importante par rapport aux 128 de 2015-2016, quand le TASPAAT était aux prises avec d'importants arriérés d'appels. Le TASPAAT a continué à faire des efforts pour résoudre les appels et offrir plus rapidement des audiences.

Étant donné que la CSPAAT dispose d'un ombudsman interne, ainsi que d'un processus d'appel officiel du TASPAAT, notre rôle dans le traitement des plaintes sur les décisions de la CSPAAT consiste généralement à examiner des questions de service et à informer les gens des procédures de plainte et d'appel qui existent.

Par exemple :

- Une femme qui travaille comme opératrice autonome pour un organisme du gouvernement de l'Ontario nous a demandé notre aide car la CSPAAT lui avait refusé un certificat de décharge et ne voulait pas accepter sa lettre d'appel parce qu'elle n'avait pas été

soumise par cet organisme. Nous avons informé cette femme de la procédure à suivre pour faire remonter sa plainte.

- Quand une francophone s'est plainte auprès de nous de la façon dont la CSPAAT avait traité son cas, nous lui avons fait savoir qu'elle pouvait s'adresser à la Commission des pratiques équitables – mais nous avons remarqué qu'il n'y avait pas de formulaire de plainte en français sur le site Web de la Commission. Nous en avons informé la Commission, qui a réglé le problème en quelques jours.

Retards à la Direction des pratiques d'emploi

La Direction des pratiques d'emploi du ministère du Travail est chargée de traiter et d'examiner les réclamations faites en vertu de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*. Notre Bureau a alerté le Ministère des problèmes de retards et d'arriérés de traitement au sein de cette Direction en 2010, puis à nouveau en 2017. Les travailleurs se sont plaints d'avoir de graves difficultés financières en raison du temps qu'il fallait à la Direction pour enquêter sur les réclamations et les régler.

En réponse, la Direction a pris plusieurs mesures pour remédier à ces problèmes, notamment en embauchant du personnel supplémentaire et en installant des outils numériques. En juillet 2019, elle avait éliminé les arriérés de traitement des réclamations et elle s'était engagée à allouer les ressources en personnel nécessaires pour éviter que les problèmes ne se reproduisent. Le nombre des plaintes adressées à notre Bureau au sujet de cette Direction est tombé à **22** en 2019-2020, soit moins de la moitié des 50 que nous avions reçues en 2017-2018.

Exposés de cas

PROCESSUS DÉPLORABLE

Nous avons réglé plusieurs plaintes au cours des trois dernières années sur le Programme ontarien des candidats à l'immigration (POCI), qui désigne les travailleurs immigrés pour une résidence permanente. Le Ministère a pris des mesures pour remédier aux problèmes de service à la clientèle et aux retards dans ce programme. Il a aussi travaillé avec notre personnel pour résoudre une plainte faite par un couple des Pays-Bas qui avait attendu une décision du POCI pendant plus de 18 mois et avait payé plus de 1 200 \$ pour passer des tests linguistiques à deux reprises dans le cadre de sa demande. Nos demandes de renseignements ont révélé qu'une erreur administrative commise par des fonctionnaires du POCI avait contribué à ce long retard, et ils ont présenté des excuses au couple.

SANS DETTE

Plusieurs années après avoir reçu des versements du programme Deuxième carrière – programme actuellement géré par le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences – un homme a sollicité notre aide car une agence de recouvrement l'avait contacté. Cet homme avait été informé qu'il devait rembourser les **28 000 \$** qu'il avait reçus dans le cadre de ce programme – plus des intérêts – parce qu'il n'avait pas remis certains reçus près de 10 ans auparavant. Il a contesté cette décision, disant qu'il avait déjà présenté les reçus, mais qu'il n'y avait plus accès. Après l'intervention de notre personnel, Deuxième carrière a pu confirmer que cet homme avait fait des études et a réduit sa dette à zéro.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

331
CSPAAT

69 TASPAAAT

22 Direction des pratiques d'emploi

12 Deuxième carrière

6 Commission des pratiques équitables



CERTIFICATS ET PERMIS

Aperçu

Les Ontariennes et les Ontariens s'en remettent à ServiceOntario pour obtenir des pièces d'identité délivrées par le gouvernement, comme les permis de conduire, les cartes Santé et les cartes-photos de l'Ontario (pièces d'identité pour les personnes qui n'ont pas de permis de conduire). Le Bureau du registraire général est chargé d'enregistrer, de consigner et de fournir des certificats pour toutes les naissances, tous les décès et tous les mariages en Ontario. Il gère également les dossiers d'adoption, de divorce et de changement de nom.

Le fait de ne pas pouvoir obtenir ces documents peut avoir une incidence sur la possibilité d'obtenir d'autres documents, comme les passeports. Notre Bureau travaille avec ces deux organismes, ainsi qu'avec de hauts fonctionnaires du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, pour traiter les plaintes sur les retards et d'autres problèmes.

Impact de la COVID-19

En raison de l'épidémie de coronavirus, les dates d'expiration des permis de conduire, des cartes Santé et des cartes-photos de l'Ontario ont été reportées. Nous avons communiqué ces renseignements à de nombreux plaignants, au fur et à mesure qu'ils étaient rendus publics. Nous avons aussi apporté notre aide dans des cas de retard et de confusion causés par la fermeture de différents bureaux.

Par exemple :

- Une nouvelle résidente de l'Ontario qui essayait d'obtenir une carte Santé de l'Ontario nous a demandé notre aide car le personnel de ServiceOntario avait refusé de la lui délivrer. Cette femme a déclaré qu'elle n'avait pas les documents requis pour donner une preuve d'adresse, en raison des retards de courrier causés par la COVID-19. Nous avons confirmé auprès de fonctionnaires qu'ils accepteraient d'autres documents, et cette femme a pu obtenir sa carte.

Tendances de cas

Nous avons reçu **317** plaintes concernant ServiceOntario en 2019-2020, soit une hausse constante au cours des deux dernières années (269 en 2018-2019 et 194 en 2017-2018). Nous avons reçu **73** plaintes

au sujet du Registraire général en 2019-2020, soit une baisse par rapport aux 128 de l'année précédente, quand ce bureau avait connu d'importants retards dans la délivrance des certificats de naissance, de décès et de mariage.

Dans notre Rapport annuel de l'an dernier, nous avons décrit comment nous avons aidé des réfugiés à obtenir des pièces d'identité délivrées par l'Ontario, après que l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) leur a confisqué leurs documents originaux et ne leur a laissé que des copies. Nous avons travaillé avec des responsables de l'ASFC et du ministère des Transports pour que deux réfugiés puissent utiliser des copies des permis de conduire de leur pays d'origine pour obtenir des permis de l'Ontario.

Dans un cas similaire cette année :

- Un réfugié a sollicité notre aide car ServiceOntario lui avait dit que les photocopies estampillées par l'ASFC de son passeport, de sa carte d'identité nationale avec photo de son pays d'origine et d'autres documents n'étaient pas des pièces d'identité acceptables pour obtenir une carte-photo de l'Ontario. Nous avons parlé avec des fonctionnaires du ministère des Transports, qui ont déterminé que les documents de cet homme étaient en fait acceptables. Il est retourné au bureau local de ServiceOntario et a obtenu sa carte. Il a aussi conseillé à une réfugiée qui avait le même problème de s'adresser à nous et nous avons pu l'aider elle aussi.

Service à la clientèle et retards

Les plaintes les plus courantes sur ServiceOntario portent sur le mauvais service à la clientèle et les longs délais d'attente – dans la plupart de ces cas, nous aiguillons les plaintes vers le Bureau de l'expérience client. Toutefois, nous intervenons quand des cas requièrent des éclaircissements ou des interventions plus poussées.

Par exemple :

- Une femme nous a appelés après avoir attendu près de cinq mois un permis permanent de stationnement accessible de ServiceOntario. Une dizaine de jours après nos demandes de renseignements, ServiceOntario a envoyé ce permis de stationnement à cette femme par la poste.

- Ne parvenant pas à trouver des renseignements en ligne pour savoir si son père de 90 ans pouvait obtenir un permis de stationnement pour personne handicapée, sans permis de conduire, un homme nous a expliqué qu'il avait appelé ServiceOntario – qui s'était contenté de le renvoyer au site Web qu'il avait déjà consulté. Le personnel de l'Ombudsman a consulté le site Web du ministère des Transports et a constaté que ces permis pour personnes handicapées peuvent être délivrés aux passagers. Il a communiqué ces renseignements à cet homme.
- Une mère qui avait besoin d'urgence du certificat de naissance de son fils afin d'obtenir un passeport pour lui s'est plainte que ce document n'était toujours pas arrivé, alors que ServiceOntario lui avait dit qu'il avait été envoyé. Nos demandes de renseignements au Registraire général ont révélé que sa demande n'avait pas été traitée, en raison d'une erreur et d'un manque de documents. Cette femme a communiqué les renseignements manquants, et le certificat de naissance de son fils est arrivé rapidement, si bien qu'elle a pu faire une demande de passeport.

Changements de noms

Nous recevons souvent des appels à l'aide de personnes qui tentent de s'y retrouver dans les procédures et les exigences du Registraire général pour obtenir des changements de noms, ou pour faire rectifier des erreurs sur des documents.

Par exemple :

- Un homme qui cherchait à obtenir une nouvelle carte Santé de l'Ontario s'est plaint auprès de nous car ServiceOntario lui avait dit que ce n'était pas possible, en raison d'un problème concernant son nom. Il avait changé de nom dans les années 1970 mais ServiceOntario et le Registraire général exigeaient qu'il recommence le processus de changement. Nous avons contacté les fonctionnaires de ces deux organismes pour examiner les options qui s'offraient à cet homme, et nous lui avons communiqué ces renseignements pour qu'il puisse entamer la procédure d'obtention d'une carte Santé.

UTILE À SAVOIR

Les cas reliés aux permis de conduire se trouvent au chapitre des **Transports** de ce rapport.

Exposés de cas

RECOMMENCER À ZÉRO

Un homme s'est plaint auprès de nous après avoir essayé pendant des années de régler un problème de différence de nom avec ServiceOntario. Nos demandes de renseignements auprès du ministère des Transports, de ServiceOntario et du Registraire général ont révélé que ServiceOntario avait traité sa demande de changement de nom sur son permis de conduire. Toutefois, cet homme n'avait pas obtenu de certificat de changement de nom du Registraire général. ServiceOntario a reconnu son erreur et a délivré un nouveau permis de conduire portant le nom original de l'homme, pour qu'il puisse effectuer un changement de nom en bonne et due forme auprès du Registraire général.

CORRECTION POST-MORTEM

Une femme nous a demandé notre aide pour que le Registraire général l'aide à rectifier une erreur qu'elle avait commise sur le certificat de décès de sa mère. Lorsque nous nous sommes enquis du retard dans le traitement de sa demande, nous avons découvert que le personnel avait mal orthographié son nom dans son dossier. Les deux erreurs ont été rectifiées et un certificat de décès corrigé lui a été envoyé.

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

317

ServiceOntario

73

Registraire général



ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Aperçu

Les cas de cette catégorie comprennent les plaintes sur l'administration publique de toutes les formes d'électricité et de carburant, ainsi que sur les ressources naturelles et l'environnement, au palier provincial et au palier municipal.

Nous pouvons prendre les plaintes sur les sociétés d'électricité détenues par les municipalités – mais pas sur Hydro One, qui a été partiellement privatisée en 2015 et qui a son propre Ombudsman interne. Nous réglons généralement ces dossiers en aiguillant les plaignants vers les responsables locaux ou les processus d'appel pertinents, et en examinant les cas pour veiller au respect des politiques et des procédures, le cas échéant.

Impact de la COVID-19

Les plaintes appartenant à cette catégorie qui ont été suscitées par l'état d'urgence dû à la COVID-19 comprenaient beaucoup de préoccupations quant à son incidence sur les parcs provinciaux. Par exemple :

- Un résident d'une région rurale de l'Ontario s'est inquiété que les visiteurs des parcs de caravanes puissent propager la COVID-19 aux communautés rurales. Nous lui avons communiqué des renseignements sur la fermeture des parcs provinciaux déclarée par le gouvernement en raison de la pandémie.

Notre personnel a aussi continué à traiter des cas liés à l'environnement, à l'énergie et aux richesses naturelles, bien que les documents demandés nous soient parvenus avec certains retards, étant donné que les fonctionnaires travaillaient à domicile et ne pouvaient pas avoir accès aux documents sur support papier.

Tendances de cas

Nous avons constaté une hausse des plaintes sur les programmes du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, qui sont passées de 35 en 2018-2019 à **58** en 2019-2020. Ces plaintes portaient sur les efforts déployés par le Ministère pour faire respecter les normes provinciales sur le rejet de contaminants dans

l'environnement naturel, ainsi que sur l'administration des évaluations environnementales. Nous avons aussi reçu **12** plaintes au sujet de parcs provinciaux.

Les plaintes sur le ministère des Richesses naturelles et des Forêts, et ses programmes, sont restées stables par rapport aux années précédentes (**51** durant l'année financière 2019-2020, contre 48 l'année précédente). Les sujets les plus courants de plaintes restaient la gestion ministérielle des terres de la Couronne, la protection des habitats fauniques et des espèces en voie de disparition, et les questions de permis de pêche et de chasse. Généralement, nous réglons ces plaintes par l'intermédiaire du Ministère, ou en orientant les plaignants vers les processus d'appel pertinents.

Plusieurs des plaintes que nous avons reçues sur des problèmes environnementaux municipaux concernaient des projets de drainage. Le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales veille à l'application de la *Loi sur le drainage* et gère les appels connexes. Nous avons réglé ces cas en communiquant avec le Ministère et des fonctionnaires municipaux.

Nous avons reçu **54** plaintes sur le ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines, dont **24** concernaient la Commission de l'énergie de l'Ontario. Ces cas ont été résolus par des aiguillages.

Déversement d'eaux usées dans la Ville de Hamilton

En novembre 2019, la Ville de Hamilton a confirmé que l'un de ses réservoirs de trop-plein des eaux usées avait laissé s'échapper 24 milliards de litres d'eaux d'égout et de ruissellement pluvial dans un ruisseau local et des terres humides, sur une période de quatre années. Le *Hamilton Spectator* avait révélé que, pendant près d'un an, la Ville avait caché au public des renseignements sur la quantité et la durée du déversement. Le maire a déclaré que le conseil municipal avait agi ainsi après avoir reçu des conseils juridiques en ce sens. La nouvelle a suscité l'indignation du public et a donné lieu à **61** plaintes auprès de notre Bureau.

La plupart de ces plaintes visaient la décision prise par la Ville de ne pas divulguer la quantité et la durée du déversement. Les gens étaient

aussi préoccupés par les répercussions environnementales à long terme, les risques possibles pour la santé et la sécurité, et les hausses potentielles de taxes résultant des dépenses engagées par la Ville.

En réponse à ces plaintes, nous avons examiné les renseignements communiqués au public, y compris les rapports des médias et les procès-verbaux des réunions du conseil municipal, et nous avons fait des demandes de renseignements à la Ville et au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. En plus de faire un suivi auprès de la Ville, nous sommes en contact avec le Ministère quant aux progrès de son enquête sur le déversement. Une fois que cette enquête ministérielle sera terminée, l'Ombudsman déterminera si une enquête de sa part s'avère justifiée.

Programmes d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène

Comme indiqué dans notre Rapport annuel de l'an dernier, nous avons reçu des centaines de plaintes à la suite de la décision prise par le gouvernement d'annuler les programmes dits « verts » en 2018, dont le Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène (PEVEH) du ministère des Transports et le Programme d'encouragement pour les infrastructures de recharge des véhicules électriques (PEIRVE).

Notre Bureau ne peut pas annuler les décisions du gouvernement, mais nous avons travaillé pour aider de nombreux plaignants à régler des problèmes administratifs, notamment des retards et des difficultés de communication au sujet du PEVEH, qui accordait des remises de 5 000 à 14 000 \$ aux acheteurs de véhicules électriques ou à hydrogène admissibles. En avril 2019, nous avons examiné des dizaines de plaintes de propriétaires de voitures qui disaient s'être vu refuser injustement des remises, parce que leur véhicule ne figurait pas sur la liste des commandes approuvée par le Ministère, fournie par les fabricants et les concessionnaires automobiles.

Nous avons examiné les mesures prises par le Ministère pour communiquer les critères d'admissibilité du programme aux concessionnaires et aux intervenants, et nous avons confirmé que les propriétaires dont les concessionnaires n'avaient pas avisé le Ministère de leur commande de véhicule admissible pourraient porter plainte auprès du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles. Nous continuons de suivre ce dossier.

Nous avons aussi aidé des personnes à régler des problèmes liés au programme pour les recharges. Par exemple, nous avons signalé au Ministère une adresse incorrecte dans son formulaire de remise postale et nous avons lui avons demandé d'examiner la demande d'un conducteur, obtenant un supplément de **101 \$** à la remise de 653 \$ de celui-ci.

Problèmes de services municipaux d'électricité

Nous avons reçu **108** plaintes sur des compagnies municipales d'électricité en 2019-2020, soit une baisse par rapport aux 131 de l'année précédente. La plupart ont été réglées une fois que notre personnel a aidé les plaignants à communiquer avec les responsables des compagnies concernées.

Par exemple :

- Une femme s'est plainte auprès de nous que des entrepreneurs travaillant pour une compagnie locale d'électricité avaient cassé une conduite d'eau, provoquant une inondation dans son sous-sol et son allée. Elle avait déposé une demande d'indemnisation de plus de 45 000 \$ auprès de la compagnie, mais n'avait reçu aucune réponse. Nous avons communiqué avec cette compagnie, qui a fait le point sur cette réclamation et sur les mesures qu'elle prenait pour l'évaluer.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

108

Services municipaux d'électricité

61

Déversement d'eaux usées à Hamilton

58

Ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs

54

Ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines

34

Programmes d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène

Exposés de cas

APRÈS L'INCENDIE

Des pompiers ayant utilisé de la mousse contenant des SPFA (substances per- et polyfluoroalkyliques) pour éteindre un incendie dans sa propriété, une femme s'est plainte auprès de nous du temps qu'il fallait au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs pour déterminer si son eau était potable. Des fonctionnaires de ce Ministère nous ont dit qu'une nouvelle norme pour la réglementation des SPFA dans l'eau potable avait été instaurée en réponse à cette situation, et qu'un plan serait soumis pour traiter de l'impact environnemental des substances. La propriétaire a confirmé par la suite que des travaux avaient commencé pour nettoyer sa propriété et pour installer un système de traitement des eaux.

À QUI LES ÉGOUTS

Une propriétaire de parc à caravanes nous a contactés à la suite d'un litige concernant la responsabilité du système d'égouts municipal qui desservait son parc. Elle et sa famille avaient entretenu la partie de la collecte des eaux usées du système pendant de nombreuses années, étant entendu qu'ils étaient propriétaires du terrain sur lequel se trouvait ce système, tandis que la municipalité entretenait la lagune de traitement. Toutefois, la municipalité n'avait aucune documentation sur cet arrangement. Quand le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs a actualisé le document d'approbation du système d'égouts, il a accepté la déclaration de la municipalité selon laquelle elle n'était pas propriétaire de la partie de la collecte du système. Un relevé ultérieur a montré que le système de collecte était en fait situé sur la propriété de la municipalité. À la suite de notre intervention, le Ministère a rappelé à son personnel qu'il devait vérifier les déclarations similaires des municipalités à l'avenir. Nous avons fait part de pratiques exemplaires à la municipalité pour améliorer ses processus et ses communications.

« Merci d'aider des personnes comme moi. Que Dieu vous bénisse pour ce que vous faites pour les gens. »

– Courriel d'un plaignant au personnel de l'Ombudsman

« Merci! C'est la première fois depuis des années que je me sens écoutée. »

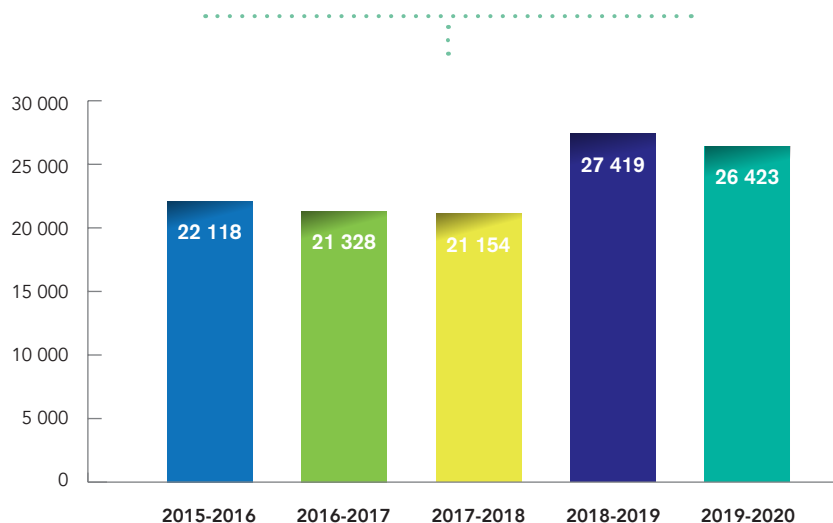
– Courriel d'une plaignante au personnel de l'Ombudsman

« Vous avez fait aboutir favorablement notre demande. Les mots ne suffisent pas pour vous remercier. »

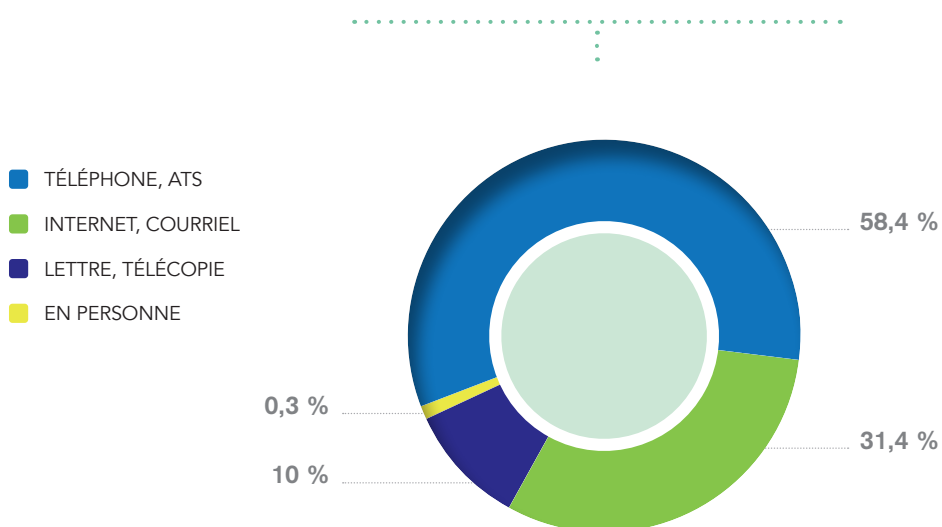
– Lettre d'une plaignante au personnel de l'Ombudsman

ANNEXE – STATISTIQUES DE CAS

TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2015-2016 À 2019-2020



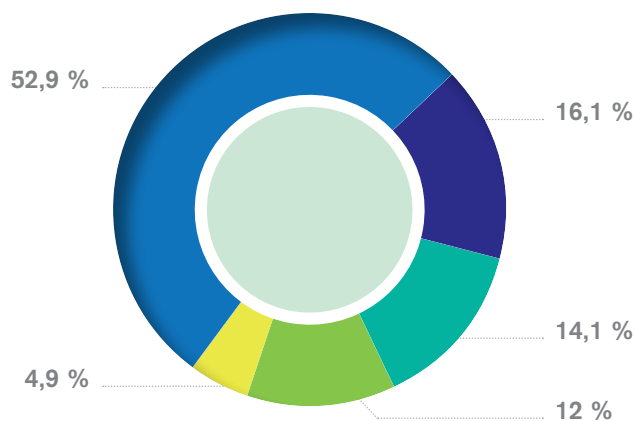
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2019-2020



DISPOSITION DES CAS, 2019-2020

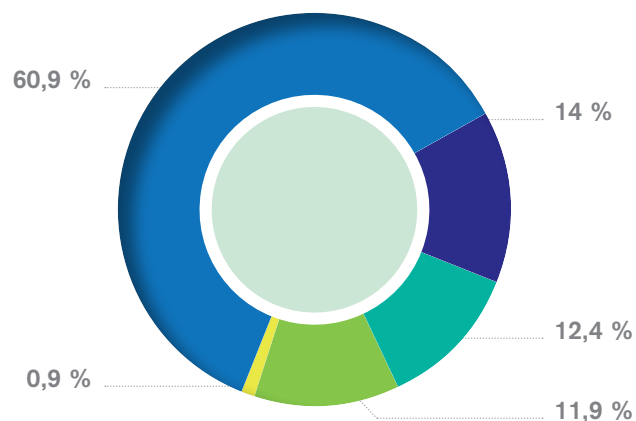
CAS CLOS
2019-2020

18 116

CAS RELEVANT DE LA COMPÉTENCE
DE L'OMBUDSMAN

- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR L'OMBUDSMAN
- RETIRÉS PAR LE PLAIGNANT
- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN OU SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN

7 284

CAS HORS DE LA COMPÉTENCE
DE L'OMBUDSMAN

- PRIVÉ
- FÉDÉRAL
- PROVINCIAL HORS MANDAT*
- PARAPUBLIC HORS MANDAT**
- À L'EXTÉRIEUR DE L'ONTARIO

* Par exemple, cas reçus à propos d'autorités et d'organismes provinciaux hors de la compétence de l'Ombudsman.

** Par exemple, plaintes concernant les hôpitaux, les soins de longue durée, les sociétés d'aide à l'enfance et la police municipale.

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2019-2020*

AJAX	88
ALGOMA—MANITOULIN	156
AURORA—OAK RIDGES—RICHMOND HILL	69
BAIE DE QUINTE	139
BARRIE—INNISFIL	128
BARRIE—SPRINGWATER—ORO-MEDONTE	170
BEACHES—EAST YORK	157
BRAMPTON-CENTRE	109
BRAMPTON-EST	63
BRAMPTON-NORD	66
BRAMPTON-OUEST	56
BRAMPTON-SUD	127
BRANTFORD—BRANT	141
BRUCE—GREY—OWEN SOUND	128
BURLINGTON	111
CAMBRIDGE	90
CARLETON	69
CHATHAM-KENT—LEAMINGTON	110
DAVENPORT	67
DON VALLEY-EST	69
DON VALLEY-NORD	63
DON VALLEY-OUEST	83
DUFFERIN—CALEDON	99
DURHAM	163
EGLINTON—LAWRENCE	115
ELGIN—MIDDLESEX—LONDON	137
ESSEX	125
ETOBICOKE-CENTRE	92
ETOBICOKE—LAKESHORE	214
ETOBICOKE-NORD	67
FLAMBOROUGH—GLANBROOK	82
GLENGARRY—PRESCOTT—RUSSELL	118
GUELPH	152
HALDIMAND—NORFOLK	137
HALIBURTON—KAWARTHA LAKES—BROCK	181
HAMILTON MOUNTAIN	102
HAMILTON-CENTRE	223
HAMILTON-EST—STONE CREEK	142
HAMILTON-OUEST—ANCASTER—DUNDAS	126
HASTINGS—LENNOX AND ADDINGTON	144
HUMBER RIVER—BLACK CREEK	67
HURON—BRUCE	118
KANATA—CARLETON	88
KENORA—RAINY RIVER	79
KIIWETINOONG	24
KINGSTON ET LES ÎLES	101
KING—VAUGHAN	82
KITCHENER-CENTRE	106
KITCHENER—CONESTOGA	75
KITCHENER-SUD—HESPELER	61
LAMBTON—KENT—MIDDLESEX	106
LANARK—FRONTENAC—KINGSTON	150
LEEDS—GRENVILLE—THOUSAND ISLANDS ET RIDEAU LAKES	124
LONDON-CENTRE-NORD	137
LONDON—FANSHAWE	154
LONDON-OUEST	124
MARKHAM—STOUFFVILLE	59
MARKHAM—THORNHILL	43
MARKHAM—UNIONVILLE	44
MILTON	160
MISSISSAUGA-CENTRE	76
MISSISSAUGA—ERIN MILLS	79

MISSISSAUGA-EST—COOKSVILLE	95
MISSISSAUGA—LAKESHORE	103
MISSISSAUGA—MALTON	86
MISSISSAUGA—STREETSVILLE	62
MUSHKEGOWUK—BAIE JAMES	33
NEPEAN	59
NEWMARKET—AURORA	136
NIAGARA FALLS	169
NIAGARA-CENTRE	163
NIAGARA-OUEST	93
NICKEL BELT	105
NIPISSING	167
NORTHUMBERLAND—PETERBOROUGH-SUD	150
OAKVILLE	91
OAKVILLE-NORD—BURLINGTON	63
ORLÉANS	118
OSHAWA	197
OTTAWA-CENTRE	156
OTTAWA-OUEST—NEPEAN	108
OTTAWA-SUD	102
OTTAWA—VANIER	112
OXFORD	91
PARKDALE—HIGH PARK	113
PARRY SOUND—MUSKOKA	182
PERTH—WELLINGTON	82
PETERBOROUGH—KAWARTHA	155
PICKERING—UXBRIDGE	107
RENFREW—NIPISSING—PEMBROKE	128
RICHMOND HILL	82
SARNIA—LAMBTON	106
SAULT STE. MARIE	185
SCARBOROUGH—AGINCOURT	42
SCARBOROUGH-CENTRE	66
SCARBOROUGH—GUILDWOOD	92
SCARBOROUGH-NORD	51
SCARBOROUGH—ROUGE PARK	99
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	113
SIMCOE—GREY	186
SIMCOE-NORD	215
SPADINA—FORT YORK	130
ST. CATHARINES	157
STORMONT—DUNDAS—SOUTH GLENGARRY	137
SUDBURY	183
THORNHILL	75
THUNDER BAY—ATIKOKAN	137
THUNDER BAY—SUPÉRIEUR-NORD	113
TIMISKAMING—COCHRANE	181
TIMMINS	54
TORONTO-CENTRE	175
TORONTO—DANFORTH	117
TORONTO—ST. PAUL'S	105
UNIVERSITY—ROSEDALE	120
VAUGHAN—WOODBIDGE	76
WATERLOO	101
WELLINGTON—HALTON HILLS	86
WHITBY	116
WILLOWDALE	65
WINDSOR-OUEST	193
WINDSOR—TECUMSEH	95
YORK-CENTRE	97
YORK—SIMCOE	112
YORK-SUD—WESTON	137

* Tous les cas où un code postal valide est disponible, incluant les cas à propos des municipalités, des universités et des conseils scolaires; excluant les établissements correctionnels et les services en français.

LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2019-2020*

		NOMBRE DE CAS
1	TRIBUNAUX ONTARIO	1 051
2	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	832
3	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	754
4	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	331
5	SERVICE ONTARIO	317
6	PERMIS DE CONDUIRE	232
7	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	200
8	POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	199
9	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	194
10	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	190

*À l'exception des établissements correctionnels

LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2019-2020

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	861
2	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	744
3	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	703
4	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	613
5	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	557
6	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	368
7	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	306
8	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	278
9	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	274
10	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	199

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2019-2020*

MINISTÈRE DES AFFAIRES AUTOCHTONES		2
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		26
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		8
MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS		414
COLLÈGES D'ARTS ET DE TECHNOLOGIE	200	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	11	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	190	
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE LA CRÉATION DE L'EMPLOI ET DU COMMERCE		2
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		47
ADMINISTRATION DES ÉCOLES PROVINCIALES	11	
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES		54
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	24	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS		58
PARCS ONTARIO	12	
MINISTÈRE DES FINANCES		289
AUTORITÉ ONTARIENNE DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS	42	
COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DE L'ONTARIO	14	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	28	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	49	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	65	
SOCIÉTÉ ONTARIENNE DU CANNABIS	49	
MINISTÈRE DES INDUSTRIES DU PATRIMOINE, DU SPORT, DU TOURISME ET DE LA CULTURE		12
MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE		2
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		1 671
ADMINISTRATION DES COURS	92	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	138	
AVOCAT DES ENFANTS	35	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	194	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DES DROITS DE LA PERSONNE	13	
CLINIQUE JURIDIQUE	25	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	38	
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 051	
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS		51
MINISTÈRE DE LA SANTÉ		497
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	102	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	26	
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	83	
PROGRAMME D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS	27	
PROGRAMME DE SUBVENTIONS ACCORDÉES AUX RÉSIDENTS DU NORD	10	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	33	
QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO	25	
RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ	84	

*Les totaux sont donnés pour chaque ministère du gouvernement provincial, incluant les agences et les programmes qui relèvent de son portefeuille. Chaque agence ou programme du gouvernement qui fait l'objet de 10 plaintes ou plus est également inclus. Les cas relatifs au services en français ne sont pas inclus.

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2019-2020

MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		2 105
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	832	
ÉTABLISSEMENTS DE GARDE POUR LES JEUNES - DIRECTEMENT ADMINISTRÉS	144	
ÉTABLISSEMENTS DE GARDE POUR LES JEUNES - FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	96	
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - ENFANTS ET JEUNES	25	
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	69	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	754	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	115	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	51	
MINISTÈRE DES SERVICES AUX AÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ		2
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS		427
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	73	
SERVICE ONTARIO	317	
MINISTÈRE DES SOINS DE LONGUE DURÉE		14
DIRECTION DE L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ET DE LA CONFORMITÉ	11	
MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL		6 328
BUREAU DU CORONER EN CHEF	18	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	6 000	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	199	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	66	
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		652
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	65	
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	45	
METROLINX/ GO TRANSIT	81	
PERMIS DE CONDUIRE	232	
TRANSPORT - EXAMEN MÉDICAUX	94	
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES		524
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	13	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	331	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	23	
DEUXIÈME CARRIÈRE	12	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	15	
DIRECTIONS DES PRATIQUES DE L'EMPLOI	22	
ORDRE DES MÉTIERS DE L'ONTARIO	10	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	69	
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		14

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2019-2020 • TOTAL : 3 014

ADDINGTON HIGHLANDS, CANTON D'	3
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	3
AJAX, VILLE D'	6
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON D'	5
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON D'	1
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON D'	4
AMARANTH, CANTON D'	3
AMHERSTBURG, VILLE D'	6
ARNPRIOR, VILLE D'	3
ARRAN-ELDERSLIE, MUNICIPALITÉ D'	1
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON D'	1
ASPHODEL-NORWOOD, CANTON D'	2
ATHENS, CANTON D'	1
AURORA, VILLE D'	6
BALDWIN, CANTON DE	1
BANCROFT, VILLE DE	4
BARRIE, CITÉ DE	16
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	5
BECKWITH, CANTON DE	2
BELLEVILLE, CITÉ DE	4
BILLINGS, CANTON DE	1
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	2
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	1
BLIND RIVER, VILLE DE	4
BONFIELD, CANTON DE	2
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	1
BRACEBRIDGE, VILLE DE	2
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	4
BRAMPTON, CITÉ DE	44
BRANTFORD, CITÉ DE	21
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	8
BROCK, CANTON DE	1
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	6
BROCKVILLE, CITÉ DE	2
BRUCE MINES, VILLE DE	4
BRUCE, COMTÉ DE	3
BRUDENELL, LYNDON ET RAGLAN, CANTONS DE	4
BURLINGTON, CITÉ DE	15
CALEDON, VILLE DE	9
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	7
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	1
CAMBRIDGE, CITÉ DE	5
CARLING, CANTON DE	3
CARLOW/MAYO, CANTON DE	1
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	2
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	4
CENTRE HASTINGS, MUNICIPALITÉ DE	1
CHAMPLAIN, CANTON DE	4
CHAPLEAU, CANTON DE	1
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	27

CHISHOLM, CANTON DE	6
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	2
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	4
CLEARVIEW, CANTON DE	5
COBALT, VILLE DE	1
COBOURG, VILLE DE	2
COCHRANE, VILLE DE	5
COLEMAN, CANTON DE	2
COLLINGWOOD, VILLE DE	6
CORNWALL, CITÉ DE	6
CRAMAHE, CANTON DE	2
DESERONTO, VILLE DE	1
DOURO-DUMMER, CANTON DE	1
DRYDEN, CITÉ DE	2
DUFFERIN, COMTÉ DE	3
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	45
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	3
EAR FALLS, CANTON D'	1
EAST FERRIS, MUNICIPALITÉ D'	1
EAST GARAFRAXA, CANTON D'	4
EAST GWILLIMBURY, VILLE D'	4
EAST HAWKESBURY, CANTON D'	2
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	17
EMO, CANTON D'	1
ENGLEHART, VILLE D'	1
ERIN, VILLE D'	14
ESPANOLA, VILLE D'	2
ESSA, CANTON D'	2
ESSEX, COMTÉ D'	2
ESSEX, VILLE D'	2
FAUQUIER-STRICKLAND, CANTON DE	1
FORT ERIE, VILLE DE	11
FORT FRANCES, VILLE DE	1
FRONT OF YONGE, CANTON DE	1
GANANOQUE, VILLE DE	2
GEORGIAN BAY, CANTON DE	2
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	6
GEORGINA, VILLE DE	5
GORDON/BARRIE ISLAND, MUNICIPALITÉ DE	2
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	59
GRAND VALLEY, VILLE DE	4
GRAVENHURST, VILLE DE	7
GREATER NAPANEE, VILLE DE	1
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	5
GREY, COMTÉ DE	5
GRIMSBY, VILLE DE	9
GUELPH, CITÉ DE	16
HALDIMAND, COMTÉ DE	4
HALTON HILLS, VILLE DE	8
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	23
HAMILTON, CITÉ DE	154
HAMILTON, CANTON DE	1
HASTINGS, COMTÉ DE	7

Remarque : Les municipalités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2019-2020 • TOTAL : 3 014

HAVELOCK-BELMONT-METHUEN, CANTON DE	2
HAWKESBURY, VILLE DE	1
HEARST, VILLE DE	2
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	3
HILTON BEACH, VILLAGE DE	2
HUNTSVILLE, VILLE DE	1
HURON EAST, MUNICIPALITÉ DE	1
HURON-KINLOSS, CANTON DE	1
IGNACE, CANTON D'	14
INGERSOLL, VILLE D'	1
INNISFIL, VILLE D'	13
IROQUOIS FALLS, VILLE D'	4
JAMES, CANTON DE	2
JOHNSON, CANTON DE	1
JOLY, CANTON DE	4
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	25
KEARNEY, VILLE DE	1
KENORA, CITÉ DE	3
KILLARNEY, MUNICIPALITÉ DE	1
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	4
KING, CANTON DE	13
KINGSTON, CITÉ DE	24
KINGSVILLE, VILLE DE	5
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	3
KITCHENER, CITÉ DE	15
LAIRD, CANTON DE	2
LAKE OF BAYS, CANTON DE	2
LAKESHORE, VILLE DE	2
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	3
LAMBTON, COMTÉ DE	7
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	1
LANARK, COMTÉ DE	7
LARDER LAKE, CANTON DE	2
LASALLE, VILLE DE	2
LAURENTIAN HILLS, VILLE DE	1
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	3
LEEDS ET GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	5
LENNOX & ADDINGTON, COMTÉ DE	6
LINCOLN, VILLE DE	2
LONDON, CITÉ DE	71
LOYALIST, CANTON DE	2
MACDONALD, MEREDITH & ABERDEEN ADDITIONAL, CANTON DE	1
MACHAR, CANTON DE	1
MACHIN, MUNICIPALITÉ DE	1
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	2
MADOC, CANTON DE	2
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	9
MALAHIDE, CANTON DE	2
MANITOUWADGE, CANTON DE	6
MAPLETON, CANTON DE	1
MARKHAM, CITÉ DE	22
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	2
MARMORA AND LAKE, MUNICIPALITÉ DE	2

MATACHEWAN, CANTON DE	1
MCDougall, MUNICIPALITÉ DE	1
MCGARRY, CANTON DE	4
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	3
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	15
MELANCTHON, CANTON DE	4
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	1
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	5
MIDLAND, VILLE DE	8
MILTON, VILLE DE	14
MINDEN HILLS, CANTON DE	10
MINTO, VILLE DE	1
MISSISSAUGA, CITÉ DE	65
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	4
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	5
NATION, MUNICIPALITÉ DE LA	2
NEW TECUMSETH, VILLE DE	17
NEWMARKET, VILLE DE	10
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	20
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	10
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	39
NORFOLK, COMTÉ DE	32
NORTH ALGONA WILBERFORCE, CANTON DE	5
NORTH BAY, CITÉ DE	13
NORTH DUMFRIES, CANTON DE	2
NORTH DUNDAS, CANTON DE	2
NORTH FRONTENAC, CANTON DE	1
NORTH GLENGARRY, CANTON DE	4
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	3
NORTH HURON, CANTON DE	1
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	2
NORTH MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	1
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	3
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	5
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	10
NORWICH, CANTON DE	1
OAKVILLE, VILLE D'	19
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ D'	1
ORANGEVILLE, VILLE D'	3
ORILLIA, CITÉ D'	8
ORO-MEDONTE, CANTON D'	10
OSHAWA, CITÉ D'	20
OTONABEE-SOUTH MONAGHAN, CANTON D'	2
OTTAWA, CITÉ D'	200
OXFORD, COMTÉ D'	4
PAPINEAU-CAMERON, CANTON DE	2
PARRY SOUND, VILLE DE	4
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	98
PELEE, CANTON DE	1
PELHAM, VILLE DE	11
PEMBROKE, CITÉ DE	1
PENETANGUISHENE, VILLE DE	4
PERTH SOUTH, CANTON DE	1

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2019-2020 • TOTAL : 3 014

PERTH, COMTÉ DE	1
PETERBOROUGH, CITÉ DE	8
PETERBOROUGH, COMTÉ DE	3
PETROLIA, VILLE DE	5
PICKERING, CITÉ DE	10
PICKLE LAKE, CANTON DE	1
PLUMMER ADDITIONAL, CANTON DE	1
PLYMPTON-WYOMING, VILLE DE	3
PORT COLBORNE, CITÉ DE	10
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	7
POWASSAN, MUNICIPALITÉ DE	2
PRESCOTT ET RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	3
PRINCE EDWARD, COMTÉ DE	6
PUSLINCH, CANTON DE	2
QUINTE WEST, CITÉ DE	4
RAMARA, CANTON DE	15
RED LAKE, MUNICIPALITÉ DE	4
RED ROCK, CANTON DE	1
RENFREW, COMTÉ DE	6
RENFREW, VILLE DE	1
RICHMOND HILL, CITÉ DE	23
RIDEAU LAKES, CANTON DE	6
RIVIÈRE DES FRANÇAIS, MUNICIPALITÉ DE	2
RUSSELL, CANTON DE	2
RYERSON, CANTON DE	2
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	4
SARNIA, CITÉ DE	9
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	26
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	15
SCUGOG, CANTON DE	6
SEGUIN, CANTON DE	1
SELWYN, CANTON DE	1
SEVERN, CANTON DE	8
SHELBURNE, VILLE DE	2
SHUNIAH, MUNICIPALITÉ DE	4
SIMCOE, COMTÉ DE	25
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	3
SMITHS FALLS, VILLE DE	11
SMOOTH ROCK FALLS, VILLE DE	1
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	1
SOUTH BRUCE, MUNICIPALITÉ DE	2
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	7
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	6
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	5
SOUTH STORMONT, CANTON DE	2
SOUTHGATE, CANTON DE	1
SOUTHWEST MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	1
SPANISH, VILLE DE	2
SPRINGWATER, CANTON DE	5
ST. CATHARINES, CITÉ DE	15
ST. CLAIR, CANTON DE	2
ST. MARYS, VILLE DE	1

ST. THOMAS, CITÉ DE	4
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	8
STONE MILLS, CANTON DE	2
STORMONT, DUNDAS & GLENGARRY, COMTÉS UNIS DE	1
STRATFORD, CITÉ DE	5
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	1
STRONG, CANTON DE	1
TAY VALLEY, CANTON DE	2
TAY, CANTON DE	5
TECUMSEH, VILLE DE	2
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	8
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	1
TERRACE BAY, CANTON DE	1
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	9
THE NORTH SHORE, CANTON DE	9
THESSALON, VILLE DE	2
THOROLD, CITÉ DE	5
THUNDER BAY, CITÉ DE	18
TILLSONBURG, VILLE DE	1
TIMMINS, CITÉ DE	9
TINY, CANTON DE	5
TORONTO, CITÉ DE	404
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	7
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	4
TUDOR ET CASHEL, CANTON DE	1
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	2
UXBRIDGE, CANTON D'	6
VAUGHAN, CITÉ DE	20
WAINFLEET, CANTON DE	6
WASAGA BEACH, VILLE DE	20
WATERLOO, CITÉ DE	6
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	22
WAWA, MUNICIPALITÉ DE	1
WELLAND, CITÉ DE	12
WELLESLEY, CANTON DE	3
WELLINGTON NORTH, CANTON DE	3
WELLINGTON, COMTÉ DE	10
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	6
WEST LINCOLN, CANTON DE	3
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	13
WEST PERTH, MUNICIPALITÉ DE	1
WHITBY, VILLE DE	8
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	5
WHITWATER REGION, CANTON DE	3
WILMOT, CANTON DE	1
WINDSOR, CITÉ DE	50
WOLLASTON, CANTON DE	1
WOODSTOCK, CITÉ DE	2
WOOLWICH, CANTON DE	2
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	26
CAS OÙ LA MUNICIPALITÉ N'A PAS ÉTÉ PRÉCISÉE	44

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2019-2020 • TOTAL : 3 014

SOCIÉTÉS PARTAGÉES	75
ALECTRA	38
ERTH POWER	1
ELEXICON ENERGY	1
ENTEGRUS POWERLINES	1
ESSEX POWER CORPORATION	1
KITCHENER-WILMOT HYDRO INC.	3
LAKEFRONT UTILITIES INC.	1
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE GRAND RIVER	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE HALTON	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE HAMILTON	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA PÉNINSULE DU NIAGARA	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE CATARAQUI	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION D'ESSEX	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DU LAC SIMCOE	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE DE NOTTAWASAGA	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE DE SAUGEEN	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE TORONTO ET DE LA RÉGION	5
ORANGEVILLE HYDRO	1
OTTAWA RIVER POWER CORPORATION	1

PROTECTION DE LA NATURE DE QUINTE	2
UPPER THAMES RIVER CONSERVATION AUTHORITY	1
VERIDIAN CONNECTIONS (VERIDIAN CORPORATION)	1
WATERLOO NORTH POWER	1
WESTARIO POWER	2
CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS	71
COMMISSION DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	8
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	9
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	2
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE RAINY RIVER	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	12
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	14
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	2
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	7
CAS OÙ AUCUN CONSEIL LOCAL PARTAGÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	6

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2019-2020 • TOTAL : 54

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR	40
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ UN AUTRE ENQUÊTEUR A ÉTÉ NOMMÉ	14

SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHÉVÉES				
MUNICIPALITÉS	RÉUNIONS ET RENCONTRES EXAMINÉES	RÉUNIONS ILLÉGALES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
CARLING, CANTON DE	3	0	0	2
HAMILTON, CITÉ DE	7	1	0	3
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	2	0	0	1
NATION, MUNICIPALITÉ DE LA	3	2	3	4
NIPISSING OUEST, MUNICIPALITÉ DE	1	1	1	2
NORFOLK, COMTÉ DE	2	0	0	1
SPRINGWATER, CANTON DE	1	0	0	0
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	1	1	0	1
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	2	0	0	2
WELLAND, CITÉ DE	1	0	0	1
WOLLASTON, CANTON DE	3	0	0	1

CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2019-2020 • TOTAL : 732

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	495
ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	5
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	3
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	7
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	27
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	9
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	15
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	11
GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	7
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	14
HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	20
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	8
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	19
KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	2
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	3
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	9
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	3
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	10
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	66
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	24
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	4
RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	2
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	23
SUPERIOR-GREENSTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	2
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	34
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	119
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	3
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	4
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	6
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	14
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	22
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	159
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
BRUCE-GRAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	6
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	6
HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4

HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
KENORA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	10
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
NORTHEASTERN CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	10
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
RENFREW COUNTY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
SUDBURY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
SUPERIOR NORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	36
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	13
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	30
CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	16
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU GRAND NORD DE L'ONTARIO	4
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	10
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	20
CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	3
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE DISTRICT DES GRANDES RIVIÈRES	4
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	5
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	4
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	3
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DES AURORES BORÉALES	1
ADMINISTRATION SCOLAIRES	5
MOOSONEE DISTRICT SCHOOL AREA BOARD	3
PROTESTANT SEPARATE SCHOOL BOARD OF THE TOWN OF PENETANGUISHENE	2
CAS OÙ AUCUN CONSEIL SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	23

Remarque : Les conseils scolaires qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriés.

CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2019-2020 • TOTAL : 200

ALGONQUIN COLLEGE	11
CAMBRIAN COLLEGE	8
CANADORE COLLEGE	3
CENTENNIAL COLLEGE	11
COLLÈGE BORÉAL	3
COLLÈGE LA CITÉ	5
CONESTOGA COLLEGE	11
CONFEDERATION COLLEGE	3
DURHAM COLLEGE	13
FANSHAW COLLEGE	6
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING)	4
GEORGE BROWN COLLEGE	12
GEORGIAN COLLEGE	13

HUMBER COLLEGE	21
LAMBTON COLLEGE	5
LOYALIST COLLEGE	4
MOHAWK COLLEGE	13
NIAGARA COLLEGE CANADA	9
NORTHERN COLLEGE	3
SAULT COLLEGE	9
SENECA COLLEGE	13
SHERIDAN COLLEGE	10
ST. CLAIR COLLEGE	2
ST. LAWRENCE COLLEGE	6
CAS OÙ AUCUN COLLÈGE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	2

Remarque : Les collèges qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriés.

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2019-2020 • TOTAL : 232

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE DE L'ONTARIO	10
UNIVERSITÉ ALGOMA	1
UNIVERSITÉ BROCK	14
UNIVERSITÉ CARLETON	2
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	6
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	10
UNIVERSITÉ MCMASTER	9
UNIVERSITÉ DE NIPISSING	4
UNIVERSITÉ OCAD	1
UNIVERSITÉ QUEEN'S	8
UNIVERSITÉ RYERSON	16

UNIVERSITÉ TRENT	7
UNIVERSITÉ DE GUELPH	12
UNIVERSITÉ DE OTTAWA	10
UNIVERSITÉ DE TORONTO	29
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	20
UNIVERSITÉ DE WINDSOR	13
UNIVERSITÉ WESTERN	15
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	12
UNIVERSITÉ YORK	33
CAS OÙ AUCUNE UNIVERSITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	4

Remarque : Les universités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.

CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 1^{ER} MAI 2019 - 31 MARS 2020 • TOTAL : 1 458

ALGOMA - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'	29
ANISHINAABE ABINOOJII FAMILY SERVICES	8
BRANT - SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	27
BRUCE GREY - SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	18
CHATHAM-KENT - SERVICES POUR LES ENFANTS DE	9
DILICO ANISHINABEK FAMILY CARE	18
DNAAGDAWENMAG BINNOOJIIYAG - SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	9
DUFFERIN - SOCIÉTÉ D'AIDE À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	6
DURHAM - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	53
FRONTENAC, LENNOX ET ADDINGTON - SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	24
GUELPH & DU COMTÉ DE WELLINGTON - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	13
HALDIMAND & NORFOLK - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	19
HALTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	39
HAMILTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	55
HAMILTON - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	23
HIGHLAND SHORES - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	34
HURON PERTH - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	18
KAWARTHA-HALIBURTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	23
KENORA-RAINY RIVER - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	13
KINA GBEZHGOMI CHILD & FAMILY SERVICES	16
KUNUWANIMANO CHILD & FAMILY SERVICES	13
LANARK, LEEDS ET GRENVILLE - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	18
LONDON ET MIDDLESEX - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	45
NIAGARA - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	84
NIPissing ET PARRY SOUND - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	31
NOGDAWINDAMIN FAMILY AND COMMUNITY SERVICES	10

NORD-EST DE L'ONTARIO - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DU	20
OGWADENI:DEO	7
OTTAWA - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE D'	37
OXFORD - SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ D'	13
PAYUKOTAYNO, BAIE JAMES ET BAIE D'HUDSON - SERVICES À LA FAMILLE DE	2
PEEL - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	37
RENFREW - SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ DE	17
SARNIA LAMBTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	39
SIMCOE MUSKOKA - CONNEXIONS FAMILIALES DE	53
ST. THOMAS AND ELGIN COUNTY - FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES OF	13
STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES COMTÉS UNIS DE	18
SUDBURY ET DU MANITOULIN - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES DISTRICTS DE	36
THUNDER BAY - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	15
TIKINAGAN - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	11
TORONTO - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	26
TORONTO - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	93
TORONTO (GREATER) - JEWISH FAMILY AND CHILD SERVICE OF	13
TORONTO - NATIVE CHILD AND FAMILY SERVICES OF	3
VALORIS POUR ENFANTS ET ADULTES DE PRESCOTT-RUSSELL	11
WATERLOO - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	32
WEECHI-IT-TE-WIN FAMILY SERVICES	4
WINDSOR-ESSEX - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	37
YORK REGION - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	52
CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	214

Remarque : Les sociétés d'aide à l'enfance qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.

SOMMAIRE FINANCIER, 2019-2020

	(EN MILLIERS \$)
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	
SALAIRES ET TRAITEMENTS	14 094
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉS	4 152
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	358
SERVICES	4 117
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	641
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES	23 362
MOINS : RECOUVREMENTS	36
DÉPENSES NETTES	23 326

Le budget de notre Bureau a été augmenté en 2019-2020, passant à **32,64 millions \$**, à la suite de notre prise en charge de deux anciens bureaux de l'Assemblée législative, le Commissariat aux services en français et l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Les dépenses réelles, (non vérifiées), étaient de **23,33 millions \$**. Tous les fonds non dépensés, y compris les recouvrements, ont été remis au ministère des Finances.



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO



@Ont_OmbudsmanFR



Ontario Ombudsman



OntarioOmbudsman



OntOmbuds