

Rapport annuel

2021-2022





Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Nous sommes :

Un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui examine et règle les plaintes du public à propos des services fournis par les organismes du secteur public de l'Ontario. Ces organismes comprennent les ministères, les agences, les conseils, les commissions, les sociétés et les tribunaux du gouvernement provincial, ainsi que les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services de la protection de l'enfance et les services en français. L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques.

Reconnaissance des territoires et engagement envers la réconciliation

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario s'effectue sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario, et nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir travailler et vivre sur ces territoires. Nous tenons à souligner que Toronto, où est situé le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, est le territoire traditionnel de nombreuses Nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et abrite maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Nous croyons qu'il est important d'offrir une reconnaissance des territoires comme moyen d'attester, de respecter et d'honorer ce territoire, les traités, les premier(ière)s occupant(e)s, leurs ancêtres et le lien historique qu'ils(elles) conservent avec ce territoire.

Dans le cadre de notre engagement envers la réconciliation, nous offrons des occasions de formation pour aider notre personnel à mieux s'informer de notre histoire commune et des préjudices infligés aux peuples autochtones. Nous travaillons à établir des relations mutuellement respectueuses avec les peuples autochtones de la province, et nous continuerons à intégrer les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation dans notre travail. Nous sommes reconnaissant(e)s de la possibilité qui nous est donnée de travailler dans l'Île de la Tortue.



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Août 2022

Au Président, À la Présidente de l'Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur, Madame,

J'ai le plaisir de vous présenter mon Rapport annuel pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, 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, Madame la Présidente, 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 : 416-586-3300

Ligne des plaintes : 1-800-263-1830

Télécopieur : 416-586-3485

ATS : 1-866-411-4211

Site Web : www.ombudsman.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN.....	3
À PROPOS DE NOTRE BUREAU	7
NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL	12
NOUS POUVONS.....	13
NOUS NE POUVONS PAS	13
NOS VALEURS, NOTRE MISSION ET NOTRE VISION	13
QUI NOUS SOMMES	14
À PROPOS DE CE RAPPORT	15
FAITS SAILLANTS 2021-2022	16
BILAN DE L'ANNÉE.....	18
LOI ET SÉCURITÉ.....	18
MUNICIPALITÉS.....	24
ENFANTS ET JEUNES.....	33
ÉDUCATION.....	40
SERVICES SOCIAUX.....	47
FONDS ET BIENS.....	52
TRANSPORTS	55
SANTÉ.....	58
SERVICES EN FRANÇAIS.....	62
EMPLOI.....	65
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT.....	67
CERTIFICATS ET PERMIS.....	70
ANNEXE • STATISTIQUES DE CAS	72
DISPOSITION DES CAS, 2021-2022.....	73
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2017-2018 - 2021-2022	74
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2021-2022.....	74
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2021-2022.....	75
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2021-2022.....	77
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2021-2022.....	77
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2021-2022	78
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2021-2022.....	80
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2021-2022.....	84
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2021-2022	85
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2021-2022.....	86
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2021-2022.....	86
CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2021-2022.....	87
SOMMAIRE FINANCIER, 2021-2022.....	88

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Un retour progressif

C'est avec prudence et optimisme que mes collègues et moi-même tournons la page de 2021-2022 et prévoyons un retour progressif aux activités et aux modes de fonctionnement que nous avons dû réduire avec l'apparition de la COVID-19 il y a plus de deux ans. Nous avons recruté bon nombre de nouveaux(elles) membres dans notre Bureau et, alors que les nombres de plaintes atteignent de nouveau presque leurs niveaux d'avant la pandémie, nous avons hâte de nous retrouver en personne afin de rétablir le travail d'équipe qui a toujours permis d'optimiser les services que nous rendons aux Ontariennes et aux Ontariens.

Certes, la santé et le bien-être de notre équipe ont été, et restent, notre priorité absolue mais le retour au bureau deux à trois jours par semaine dans le respect des protocoles de protection a été un changement bienvenu après l'éloignement et la séparation que nous, comme tant d'autres Ontariennes et Ontariens, avons dû subir au cours des deux ans et demi qui viennent de s'écouler.

Une année marquante

Malgré les défis que pose le télétravail, nous avons continué à œuvrer avec compassion et efficacité cette année, comme le montrent les récits et les statistiques qui figurent dans ce rapport. Nous avons reçu **25 161** cas – plaintes et demandes de renseignements – du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, soit une augmentation de 25 % par rapport à l'année financière précédente. Un nombre important de ces cas a continué à découler de la pandémie de COVID – comme les obligations vaccinales dans les universités et les collèges, et les retards qui perdurent dans de nombreux programmes provinciaux placés sous notre surveillance. Mais une large part portait sur le type de questions administratives complexes qui ont toujours été notre point fort – comme aider les familles à accéder aux services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou aux prestations sociales.

Comme d'habitude, nous avons réglé la grande majorité de ces cas sans ouvrir d'enquête officielle, et la plupart d'entre eux (**52 %**)



29 juin 2021 • L'Ombudsman Paul Dubé dépose le Rapport annuel de l'an dernier à Queen's Park.

en l'espace de deux semaines. Comme toujours, notre priorité a été d'aider les personnes vulnérables confrontées à des systèmes complexes ou injustes. Par exemple, nous avons fait remonter les plaintes d'Ontariennes et d'Ontariens handicapé(e)s qui n'arrivaient pas à renouveler leurs cartes Santé en ligne car ils(elles) n'avaient pas de permis de conduire, et le système a depuis été modifié. Notre personnel a aidé de nombreux(ses) détenu(e)s à accéder aux services de soins de santé. Dernièrement, nous avons même veillé à ce que les Ukrainiennes et Ukrainiens fuyant la guerre dans leur pays puissent bénéficier de formalités administratives réduites afin d'obtenir rapidement des permis de conduire ontariens.

Nous avons publié deux rapports d'enquête ce printemps – l'un concernant l'enquête de la Commissaire aux services en français Kelly Burke sur les coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans les programmes en français et l'autre relatif à mon enquête sur la fermeture soudaine de programmes de justice

« Sans vos efforts pour m'aider, je serais encore en train de me battre pour régler mon problème... Avant, je n'étais pas au courant du rôle du Bureau de l'Ombudsman. Maintenant, je suis totalement convaincue que ce bureau est indispensable à notre société pour rétablir l'équité et la justice pour ses citoyen(ne)s. Je vous suis extrêmement reconnaissante, à vous et à votre institution. »

– Plaignante

pour la jeunesse dans le Nord de l'Ontario. Dans les deux cas, toutes nos recommandations ont été acceptées.

Nous avons également considérablement progressé dans deux enquêtes systémiques extrêmement complexes – l'une portant sur les retards à la Commission de la location immobilière et l'autre sur la surveillance des foyers de soins de longue durée par le gouvernement durant la pandémie – et nous nous réjouissons à l'idée de les terminer dans les prochains mois.

Nous avons reçu un nombre record de plaintes concernant les municipalités, ces dernières ayant dû composer et parfois même se débattre avec les aspects juridiques et techniques de la tenue de réunions virtuelles et hybrides, tout en respectant les exigences des réunions publiques énoncées dans la *Loi de 2001 sur les municipalités*.

Nous avons publié des dizaines de rapports et de lettres pour aider les municipalités à suivre ces règles, ajoutant à la substantielle base de données de décisions que contient notre Recueil des cas de réunions publiques consultable en ligne. Les questions générales sur les municipalités – qui font partie de notre mandat depuis 2016 – sont aussi restées à l'origine de plus de cas que presque n'importe quel autre domaine.

Mémoires présentés au gouvernement

Chaque année, nous tirons parti des occasions qui nous sont données de faire des commentaires sur les propositions de

modifications législatives et sur les questions qui touchent les Ontariennes et les Ontariens. C'est un aspect peu connu du rôle de l'Ombudsman, qui nous permet de tirer profit de nos compétences particulières – par exemple, en ce qui concerne la surveillance des détenu(e)s en isolement ou l'utilisation de moyens de contention physique dans le système de protection de l'enfance – afin de préconiser des améliorations. J'ai présenté six mémoires au gouvernement entre mai 2021 et mai 2022.

Deux d'entre eux (sur lesquels je reviens ultérieurement dans ce rapport) soulignaient l'importance de l'obligation d'avoir des commissaires à l'intégrité au niveau local – pour les municipalités et les conseils scolaires – avec de solides protocoles de plaintes qui soient uniformes dans toute la province. Trois de ces mémoires étaient liés à l'amélioration des règlements conçus pour protéger les jeunes personnes vulnérables, et un rappelait plusieurs de mes recommandations précédentes concernant l'isolement des détenu(e)s. Nous continuons à dialoguer activement avec la province sur ces questions.

Enfants et jeunes

Nous avons aussi aidé un nombre toujours croissant de jeunes personnes et d'adultes qui ont fait part de leurs inquiétudes quant aux services de protection de l'enfance – qui font partie de notre mandat depuis 2019. À présent entrée dans sa troisième année d'activité, notre Unité spécialisée des enfants et des jeunes s'engage à être aussi accessible que possible aux enfants et aux jeunes pris(es) en charge. Notre personnel participe en permanence à des actions de sensibilisation pour informer les jeunes personnes prises en charge de leurs droits et indiquer aux prestataires de services quelles sont les pratiques exemplaires.

En plus de répondre directement aux plaintes, l'Unité des enfants et des jeunes œuvre sur de nombreux fronts pour traiter les questions qui touchent les jeunes personnes dans le système de protection de l'enfance, en recevant des mises à jour sur les évolutions législatives et les modifications de politiques, en surveillant les rapports sur les décès et les lésions corporelles graves, et en faisant directement un suivi auprès de nombreux(ses) enfants blessé(e)s. Notre Bureau travaille aussi en collaboration avec les autres membres du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes pour partager des pratiques exemplaires et unir nos voix en faveur d'appels à la réforme.



25 mai 2022 • L'Ombudsman Paul Dubé et des membres de son personnel parlent de nos services à des membres du public dans le cadre de la Journée des nouveaux arrivants de la Ville de Toronto, au Nathan Phillips Square, à Toronto.

De plus, cette Unité a commencé à établir une approche de la sensibilisation et du dialogue visant à traiter les questions qui touchent les jeunes Autochtones et d'autres groupes qui sont surreprésentés dans le système de protection de l'enfance. L'expérience de l'Unité en matière de consultation à propos des cas et avec ces collectivités sera essentielle pour la mise en place de nouveaux efforts de sensibilisation par l'ensemble de notre Bureau.

Le travail que nous réalisons dans ce domaine offre une occasion de contribuer à la réconciliation. Par exemple, notre enquête récente sur les fermetures de programmes de justice pour la jeunesse dans le Nord a révélé que le manque de dialogue de la province avec les groupes autochtones touchés avait aggravé les répercussions des fermetures. Comme je l'ai mentionné dans mon rapport sur ce cas, il est important de tenir compte des préceptes de la Commission de vérité et réconciliation et de la valeur d'un réel dialogue.

Services en français

Nous n'avons pas ménagé nos efforts pour mettre en place une Unité des services en français passionnée et dynamique qui, avec l'appui de tout notre Bureau, continue de soutenir avec un indéniable succès la Commissaire Kelly Burke dans ses efforts de promotion et de protection des droits des Franco-

Ontariennes et des Franco-Ontariens, conformément à la *Loi sur les services en français (LSF)*. L'enquête sur l'Université Laurentienne est un parfait exemple de la façon dont nous avons réuni les compétences et l'expérience de l'ensemble de notre Bureau et utilisé notre approche fondée sur des preuves pour déterminer quels étaient les problèmes sous-jacents et proposer des solutions en termes de mesures correctives – dans ce cas à deux ministères et à l'université, qui se sont tous engagés à mettre en œuvre les recommandations de la Commissaire. Le deuxième Rapport annuel de la Commissaire, publié en décembre 2021, a été lui aussi bien accueilli.

Comme l'expliquera la Commissaire de manière plus détaillée dans son troisième Rapport annuel plus tard cette année, nous réglons des centaines de cas chaque année dans lesquels les Francophones ont le sentiment que les services gouvernementaux ne se sont pas conformés aux normes prescrites par la *LSF*. Nous intervenons, le cas échéant, pour promouvoir le droit de recevoir des services en français simultanés et équivalents aux services en anglais.

Malgré notre travail acharné et nos résultats positifs, ces efforts se heurtent à des défis considérables. Un défi important auquel nous avons été confronté(e)s est le degré de méconnaissance et la quantité de fausses informations concernant la manière de fonctionner d'un(e) ombudsman et les principes qui guident notre travail – des principes qui ont été codifiés au niveau international sous le nom de **Principes de Venise** (voir à la prochaine rubrique).

En tant qu'officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative, notre Bureau ne reçoit aucune directive de quelque autorité que ce soit. La Commissaire aux services en français est investie des mêmes attributs d'indépendance et d'impartialité. Elle est responsable des activités quotidiennes de l'Unité des services en français, supervise le traitement des plaintes et la tenue des enquêtes de l'Unité, et participe aux actions de sensibilisation et aux consultations proactives menées auprès des intervenant(e)s francophones.

En tant qu'ombudsman parlementaire, nous avons aussi le droit d'agir « de notre propre initiative » ou « de notre propre chef », ce qui signifie qu'il n'est nul besoin que des plaintes soient déposées pour que nous enquêtions. Nous avons usé de ces prérogatives à plusieurs reprises au fil des années, le dernier exemple en

date étant l'ouverture de notre enquête toujours en cours sur les soins de longue durée. Comme elle fait partie intégrante de notre Bureau, l'Unité des services en français dispose de ces mêmes pouvoirs, et la Commissaire n'est pas tenue de recevoir des plaintes pour enquêter sur un sujet donné.

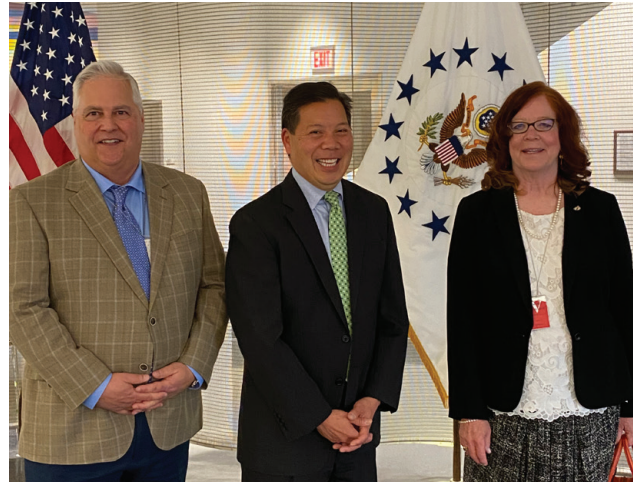
Un rôle à l'échelle mondiale

Les questions concernant le rôle de l'ombudsman ne sont pas nouvelles, bien entendu. La bonne nouvelle, c'est qu'au cours des quelques dernières années, des progrès remarquables ont été faits dans la reconnaissance internationale de ce rôle comme étant essentiel à la démocratie, et un ensemble clair de principes a été mis en place pour le définir.

Après la publication en 2019 des Principes de Venise – un ensemble de 25 normes mondiales visant à assurer la mise en place d'institutions d'ombudsman stables, indépendantes et efficaces à travers le monde – l'Assemblée générale des Nations Unies les a approuvés en décembre 2020 dans sa résolution sur le rôle de l'ombudsman et des institutions de médiation.

Ces déclarations – que nous présentons en détail dans la partie suivante de ce rapport, intitulée **À propos de notre Bureau** – sont des jalons importants dans l'établissement de normes et de protections à l'échelle mondiale pour l'institution d'ombudsman. Elles renforcent la capacité de bureaux comme le nôtre à promouvoir la juste administration, les droits de la personne, la juste gouvernance et l'état de droit. Collectivement et individuellement, mes collègues partout dans le monde et moi-même continuons à travailler sur les moyens à mettre en œuvre pour éclairer nos gouvernements, nos citoyen(ne)s et nos parties prenantes sur ces principes, ainsi que pour les mettre en pratique à travers l'autoévaluation et l'examen par les pairs.

En mai 2022, j'ai eu le plaisir de rencontrer les autres membres du conseil d'administration de l'Institut international de l'Ombudsman lors de notre réunion annuelle à New York – notre premier rassemblement en personne depuis trois ans – où nous avons eu des échanges fructueux avec plusieurs délégations et représentant(e)s permanent(e)s aux Nations Unies afin de promouvoir la résolution et les Principes de Venise, et de renforcer nos liens avec l'ONU.



5 mai 2022 - L'Ombudsman Paul Dubé (à gauche) et sa collègue de l'Institut international de l'Ombudsman Diane Welborn (Ombudsman du Comté de Dayton-Montgomery, dans l'Ohio) rencontrent à New York Christopher Lu (au centre), l'ambassadeur des États-Unis auprès des Nations Unies chargé de la gestion et des réformes.

Un tel progrès est un signe encourageant et bienvenu dans un monde qui aspire à surmonter les graves difficultés de ces deux dernières années. Durant tout ce temps, nous avons montré par le biais de rapports comme celui-ci que la surveillance indépendante des services publics est essentielle pour protéger les citoyen(ne)s. Il est tout aussi important que le concept de surveillance indépendante lui-même soit protégé.

Retour vers le futur

Dans ce contexte, j'ai hâte de pouvoir reprendre les actions de sensibilisation en personne et d'approfondir les liens et les initiatives amorcés avant la pandémie – en particulier, notre travail avec les enfants et les jeunes, notre dialogue avec les collectivités autochtones et notre engagement envers la réconciliation. Plus que tout, je me réjouis par avance des prochains accomplissements en faveur des Ontariennes et des Ontariens que mon équipe et moi-même parviendrons à réaliser alors que nous allons de nouveau être réuni(e)s – en toute sécurité et progressivement – sous un même toit.

À PROPOS DE NOTRE BUREAU

Qu'est-ce qu'un(e) Ombudsman?

L'institution de l'ombudsman parlementaire, établie pour la première fois en Scandinavie il y a plus de 200 ans, offre une surveillance administrative par la promotion de la transparence, de la responsabilisation, de l'équité et du respect des droits des citoyen(ne)s. « Ombudsman » est un terme suédois de genre neutre signifiant « officier(ère) » ou « commissaire », et désignant une personne qui représente ou protège les intérêts du grand public.

Un(e) ombudsman parlementaire est nommé(e) pour enquêter sur les plaintes des citoyen(ne)s qui ont le sentiment d'avoir été victimes d'une mauvaise administration ou d'un traitement injuste de la part des autorités publiques.

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

L'Ombudsman de l'Ontario

L'Ombudsman de l'Ontario, dont le Bureau a été fondé en 1975, est un(e) ombudsman parlementaire – un(e) officier(ère) de l'Assemblée législative, indépendant(e) 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.



Les conclusions et les recommandations de l'Ombudsman résultent d'une évaluation impartiale des faits et des preuves.

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

Le rôle de l'Ombudsman

Le rôle de l'Ombudsman est d'enquêter avec impartialité sur les plaintes déposées par des personnes qui ont le sentiment d'avoir été traitées de manière injuste par les prestataires de certains services publics, ou d'enquêter sur des questions non réglées concernant la prestation de ces services. Dans notre cas, ces prestataires sont notamment les suivants :

- Ministères du gouvernement de l'Ontario et organismes du secteur public
- Municipalités
- Conseils scolaires
- Universités et collèges
- Services en français
- Services de protection de l'enfance

Le juge Brian Dickson de la Cour suprême du Canada a cerné le rôle de l'ombudsman en 1984 dans une description qui est toujours aussi valable aujourd'hui :

« Les contrôles traditionnels de la mise en œuvre et de l'administration des programmes et politiques du gouvernement, [à] savoir les pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire, ne sont pas complètement adaptés à la surveillance qu'exige une bureaucratie croissante, ni parfaitement capables de l'assurer. L'insuffisance de la réponse législative aux plaintes qui découlent des activités quotidiennes du gouvernement n'est pas sérieusement contestée.

« Les demandes auxquelles ont à faire face les membres des corps législatifs sont telles qu'ils sont naturellement incapables de procéder à un examen minutieux des rouages de la bureaucratie dans son ensemble. De plus, il leur manque souvent les ressources nécessaires en matière d'enquête pour bien suivre toutes les questions qu'ils choisissent d'étudier... L'ombudsman représente la réponse de la société à ces 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. »

L'Institut international de l'Ombudsman (IIO) le définit comme suit:

« Le rôle de l'ombudsman est de protéger la population contre les violations de droits, les abus de pouvoir, les décisions injustes et la mauvaise gestion. Son action contribue à améliorer l'administration publique, elle rend les actions du gouvernement plus transparentes et responsabilise les administrateurs publics envers les citoyens. »

L'Ombudsman a donc un rôle essentiel dans la démocratie. Les services du Bureau de l'Ombudsman sont gratuits et accessibles aux personnes qui n'arrivent pas à obtenir gain de cause auprès des élu(e)s ou des tribunaux pour leurs plaintes concernant des services gouvernementaux ou du secteur public. Interface entre l'administration publique et les citoyen(ne)s, l'Ombudsman est dans une position idéale pour résoudre les problèmes, que ce soit comme premier ou dernier recours.

Par exemple, en plus des milliers de plaintes individuelles réglées chaque année par l'Ombudsman de l'Ontario, nos enquêtes systémiques complètes et les recommandations qui en découlent ont été à l'origine de la mise en place de larges réformes par le gouvernement, qui bénéficient à des millions d'Ontariennes et d'Ontariens en améliorant les services, en réduisant le gaspillage et même en sauvant des vies. Parmi ces changements figurent le renforcement de la formation à la désescalade pour les policier(ière)s, l'amélioration du dépistage néonatal de maladies qui peuvent être évitées, l'accès facilité au financement de certains médicaments, la refonte de la vente au détail des billets de loterie et de l'évaluation de l'impôt foncier, ainsi que l'accroissement des soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle. Notre Bureau traite également des milliers de plaintes relatives aux municipalités et aux conseils scolaires, en faisant la promotion de la responsabilisation et de la transparence au palier local de gouvernement.



6 mai 2022 • L'Ombudsman Paul Dubé (à gauche) et le président de l'Institut international de l'Ombudsman, Chris Field (à droite) rencontrent à New York Richard Arbeiter, ambassadeur du Canada et représentant permanent adjoint aux Nations Unies.

L'Institut international de l'Ombudsman

L'Institut international de l'Ombudsman (IIO) a été créé en 1978 au Canada. Il encourage la mise en place d'institutions d'ombudsman à travers le monde, en tant qu'élément important de surveillance démocratique, et soutient ces institutions par la recherche, la formation et l'échange de renseignements. C'est le seul organisme international de coopération de 205 institutions d'ombudsman indépendantes de plus de 100 pays du monde entier. L'IIO est divisé en six régions – Afrique, Asie, Australasie et Pacifique, Europe, Caraïbes et Amérique latine, et Amérique du Nord.

Bien que n'étant pas une institution nationale, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario est l'une des institutions d'ombudsman les plus respectées au monde. L'Ombudsman Paul Dubé apporte une contribution active à l'IIO, en tant que président de la Région de l'Amérique du Nord, en siégeant au conseil d'administration et à titre de membre du Groupe de travail sur les Nations Unies de l'IIO. Pour marquer le 40^e anniversaire de l'IIO en mai 2018, l'Ombudsman Paul Dubé a organisé la réunion annuelle de son conseil d'administration à Toronto, accueillant des membres d'institutions d'ombudsman du monde entier.

Les principes de Venise

Le concept d'ombudsman a évolué dans divers cadres constitutionnels à travers le monde au cours des 200 dernières années. Des bureaux d'ombudsman existent à présent dans des pays riches, pauvres, anciens ou nouveaux, possédant un large éventail de systèmes politiques et de réalités économiques.

La présence de cette institution s'est multipliée du fait de sa grande efficacité pour lutter contre la mauvaise administration, protéger les droits de la personne et promouvoir l'équité. Cependant, cette efficacité dans la responsabilisation des gouvernements a parfois conduit des bureaux d'ombudsman à être victimes de menaces. Selon l'IIO :

« Les menaces qui pèsent sur les institutions d'ombudsman prennent diverses formes mais elles ont un dénominateur commun : elles sont une réponse directe au travail de traitement des plaintes par les ombudsmen et à leurs efforts de protection des droits de la personne et de lutte contre la corruption. »

C'est pour réagir à ces menaces que la Commission de Venise du Conseil de l'Europe a élaboré les Principes de Venise en 2019, un ensemble de 25 principes dont le but est de promouvoir et de protéger l'institution d'ombudsman.

Mettant l'accent sur le fait que l'ombudsman est un élément important dans les pays fondés sur la démocratie, l'état de droit, la bonne administration et le respect des droits de la personne et des libertés fondamentales, les 25 Principes de Venise représentent les premières normes acceptées au niveau international garantissant le bon fonctionnement et de l'indépendance des ombudsmen parlementaires et des services publics.

Ils stipulent, entre autres, qu'un(e) ombudsman d'état ou parlementaire devrait avoir une « solide assise juridique, de préférence au niveau constitutionnel », que l'état devrait « s'abstenir de toute action visant à diminuer son indépendance » et que les nominations d'ombudsman devraient se faire « selon des procédures visant à renforcer dans toute la mesure du possible l'autorité, l'impartialité, l'indépendance et la légitimité de l'institution ». Ils précisent qu'un(e) ombudsman peut être démis(e) de ses fonctions uniquement conformément à une liste exhaustive de conditions raisonnables définies par la loi, ne portant que sur des critères interprétés étroitement, dont une « incapacité d'exercer les fonctions du poste » ou une « inconduite ». Ils soulignent que la majorité parlementaire requise pour mettre fin aux fonctions de l'ombudsman – par le Parlement lui-même ou par un tribunal sur demande du Parlement – doit être au moins égale à celle fixée pour son élection, et de préférence plus élevée, et que la procédure de révocation doit être publique, transparente et prévue par la loi.

Résolution des Nations Unies sur l'institution d'ombudsman

Le 16 décembre 2020, l'Assemblée générale de l'ONU a adopté cette résolution intitulée « **Le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit** ». Il s'agissait d'une étape importante d'obtention à l'échelle mondiale de la reconnaissance de l'institution d'ombudsman, avec une approbation des Principes de Venise en tant que norme universelle.

La résolution souligne l'importance de l'indépendance financière et administrative des bureaux d'ombudsman, ainsi que le besoin de stabilité de ces institutions :

 **Soulignant combien il importe que les institutions des ombudsmans et des médiateurs, là où il en existe, soient autonomes et indépendantes par rapport au pouvoir exécutif et au pouvoir judiciaire, aux**

organismes de l'État et aux partis politiques, pour pouvoir examiner toutes les questions ayant trait à leurs domaines de compétence, sans qu'aucune menace réelle ou supposée ne pèse sur leur capacité procédurale ou l'efficacité de leurs procédures, et en étant à l'abri, en ligne et hors ligne, de toute forme de représailles, d'intimidation et de récrimination qui risquerait de compromettre leur fonctionnement ou la sûreté et la sécurité physique de leur personnel. >>>

Elle met aussi l'accent sur les principes clés des institutions d'ombudsman, notamment l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité, et reconnaît le travail des institutions d'ombudsman partout dans le monde en matière de promotion de la bonne administration et des droits de la personne.

Nos adhésions

En plus de l'IIO, notre Bureau travaille en collaboration avec bon nombre d'autres 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 renforce nos connaissances et nos compétences, et nous permet de mieux servir les Ontariennes et les Ontariens. Voici quelques-uns de ces organismes :

Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) :

Chaque province et chaque territoire qui a un(e) ombudsman parlementaire fait partie du CCOP. Avec le CCOP, nous nous appuyons les uns et les autres et nous partageons nos compétences pour optimiser nos services aux personnes 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'entités ou 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.

Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) : La Commissaire aux services en français représente notre Bureau à l'AICL, qui partage 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) : Notre Bureau est membre du CCDEJ, association d'officiers indépendant(e)s de l'Assemblée législative de partout au Canada, qui ont pour mandat de promouvoir les droits des enfants et des jeunes.

Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF) : L'AOMF appuie les ombudsmen, les médiateur(ice)s et les commissaires aux droits de la personne indépendants, partout dans l'espace mondial francophone.

United States Ombudsman Association (USOA) : L'USOA favorise le développement de bureaux d'ombudsmen professionnels partout aux États-Unis, au Canada et ailleurs.

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

National Association for Civilian Oversight of Law Enforcement (NACOLE) : Notre Bureau participe à des discussions et à des partages de connaissances avec les membres de NACOLE, qui s'efforce de renforcer la responsabilité et la transparence des services de police aux États-Unis par le biais d'une surveillance civile.

International Corrections and Prisons Association (ICPA) : Organisme international qui regroupe des professionnel(le)s des services correctionnels et des organismes de surveillance, l'ICPA veille à la promotion de normes pour des méthodes correctionnelles humaines et efficaces.



Notre Bureau travaille en collaboration avec bon nombre d'autres organismes de surveillance provinciaux, nationaux et internationaux pour partager des idées, des stratégies et des pratiques exemplaires.

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 si les protocoles imposés par la COVID-19 le permettent. Notre personnel communiquera avec vous pour obtenir plus de détails pour traiter votre plainte. 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 aiderons du mieux possible en vous fournissant des renseignements utiles et en vous orientant vers les services appropriés. 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 d'enquête et/ou dans nos Rapports annuels, et communiquées publiquement sur notre site Web, dans les médias sociaux, les médias d'information et notre bulletin. 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 plaignant(e)s 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 :

- examiner les plaintes concernant les organismes du gouvernement provincial, les tribunaux administratifs, les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services de protection de l'enfance et les services en français, et faire enquête à leur sujet;
- vous aider à communiquer avec les responsables concerné(e)s, 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(ales) 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 élu(e)s ou établir des politiques publiques;
- refaire le travail d'autres organismes d'enquête ou de mécanismes de responsabilisation;
- prendre parti dans des conflits;
- fournir des conseils ou des représentations juridiques;
- agir en tant que défenseur(euse) d'une personne ou d'un organisme public; nous défendons l'équité;
- accepter les plaintes sur :
 - la conduite des élu(e)s concerné(e)s individuellement au niveau provincial ou fédéral
 - le premier ou la première ministre de la province, le conseil des ministres et ses décisions, et le personnel politique
 - les juges et les cours provinciales et fédérales
 - les conflits juridiques
 - les activités criminelles
 - les compagnies privées ou les individus
 - les services ou la conduite de la police locale, provinciale ou fédérale (sauf pour certaines questions administratives concernant la Police provinciale de l'Ontario)
 - le gouvernement fédéral et ses ministères et agences
 - les industries sous réglementation fédérale (banques, compagnies d'assurance, etc.)
 - les professions autoréglées (p. ex., avocat(e)s, médecins, infirmiers(ières))
 - les associations et les syndicats d'étudiant(e)s
 - les bureaux locaux de santé publique
 - les hôpitaux et foyers de soins de longue durée (sauf ceux désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*).



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 citoyen(ne)s, dans l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits.

QUI NOUS SOMMES



À PROPOS DE CE RAPPORT

Les cas discutés dans ce rapport ont été reçus entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022.

Nous utilisons le terme « cas » pour désigner les plaintes et les demandes de renseignements individuelles. Souvent, les cas individuels portent sur plusieurs problèmes et concernent différents organismes du secteur public, ce qui requiert la contribution et la collaboration des équipes au sein de notre Bureau.

Ce rapport est organisé par domaine thématique, plutôt que par organisme gouvernemental. Les 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**.

Utile à savoir



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

CAS PAR SUJET



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 2021-2022



25 161

Total des cas
reçus



45 %

reçus
en ligne



48 %

reçus
au téléphone



7 %

par courrier
ou télécopie

40 %

réglés en
une semaine



52 %

réglés en
deux semaines

LIAISON AVEC LES INTERVENANT(E)S



65

événements virtuels
(présentations, allocutions, etc.)



164

consultations et
réponses à des questions
d'intervenant(e)s

FAITS SAILLANTS 2021-2022

COMMUNICATIONS



176 698

visiteur(euse)s du site Web de **195** pays

685 960

pages vues du site



1 305

articles de
presse écrite



1 625

reportages de presse
audiovisuelle



211 674 personnes

rejointes sur Facebook



97 957 personnes

rejointes sur Instagram



1 597 101

impressions Twitter



5 692

vues YouTube

10 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS



3 691

Services
correctionnels



3 068

Municipalités et
réunions municipales



1 792*

Enfants et jeunes
pris(es) en charge



1 110

Tribunaux
décisionnels Ontario



755

Programme ontarien de
soutien aux personnes
handicapées



722

Conseils scolaires



705

Universités et collèges



361**

Services en français



350

Bureau des obligations
familiales



288

ServiceOntario

*Cas reçus par l'Unité des enfants et des jeunes, et au sujet des centres de justice pour la jeunesse
**Cas reçus par l'Unité des services en français – les détails de ces cas seront publiés dans le Rapport annuel de la Commissaire aux services en français à la fin de 2022

BILAN DE L'ANNÉE



LOI ET SÉCURITÉ

Aperçu

Cette catégorie de cas comprend tous les aspects du système judiciaire, des services correctionnels et des services de police qui relèvent de la compétence de l'Ombudsman. Elle continue d'être la plus grande catégorie de plaintes que nous recevons. Année après année, nous recevons plus de plaintes et de demandes de renseignements à propos des services fournis par le biais du ministère du Solliciteur général (**3 920** cas en 2021-2022) et du ministère du Procureur général (**1 567** cas) que pour n'importe quel autre sujet.

Les cas concernant les établissements correctionnels (**3 691**) sont restés stables par rapport à l'année financière précédente, mais bien au-dessous du pic de 6 000 atteint en 2019-2020. Tribunaux décisionnels Ontario, dont fait partie la Commission de la location immobilière, a été l'organisme le plus visé par des plaintes pour la troisième année consécutive, le nombre de cas se hissant à un nouveau record de **1 110**, en grande partie à cause de retards et de problèmes techniques persistants.

Le mandat de l'Ombudsman ne s'étend pas aux décisions des juges ou des cours, aux services de police municipale ou aux commissions des services policiers. Dans la mesure du possible, nous orientons les gens vers d'autres voies pour porter plainte sur ces questions.

Tendances de cas – services policiers

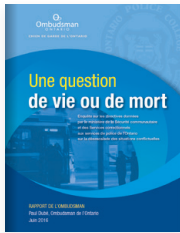
Bien que le mandat de l'Ombudsman ne s'étende pas à la police municipale, certains aspects de la surveillance de la police, comme l'Unité des enquêtes spéciales, sont de notre ressort. Lorsque la *Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario* entrera entièrement en vigueur, elle apportera des changements aux autres organismes de surveillance

de la police de la province – comme le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) – et étendra la surveillance de l'Ombudsman à chacun d'entre eux.

Nous avons reçu **302** plaintes sur la police municipale en 2021-2022, que nous avons transmises au BDIEP ou à d'autres organismes appropriés.

Enquêtes – services policiers

Formation à la désescalade pour les policier(ière)s



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

Le point sur l'enquête : Les 22 recommandations de l'Ombudsman dans ce cas – qui ont fait suite à la mort d'un jeune homme de 18 ans, tombé sous les balles d'une équipe de police dans un tramway

de Toronto en 2013 – faisaient écho à celles émises durant 20 ans d'enquêtes de coroners. Toutes ces recommandations, dont la formation de l'ensemble des policier(ière)s à utiliser des techniques de désescalade avant de recourir à la force dans des situations de conflit avec des personnes en crise, ont été acceptées par le ministre de l'époque.

Cependant, peu de progrès ont été faits depuis. Le ministère du Solliciteur général a décidé de ne pas mettre en place de règlement particulier pour la désescalade, et les autres initiatives – notamment un nouveau modèle de recours à la force, une modification de la formation et un guide à l'intention des services policiers concernant les caméras d'intervention – sont au point mort. À la place, le Ministère a fait savoir qu'il est en train d'élaborer un « outil visuel de formation » pour les policier(ière)s. La province a également révisé son programme de formation sur l'intervention face à des personnes en situation de crise de santé mentale, mais ce programme n'est qu'optionnel et non obligatoire pour tous les services de police.

En mai 2022, le Service de police de Hamilton a annoncé dans un communiqué de presse qu'il était le premier dans la province à offrir ce programme de formation sur l'intervention face à des personnes en situation de crise de santé mentale, « conçu comme une réponse directe » aux recommandations de l'Ombudsman, à celles de l'ancien juge Frank Iacobucci dans son rapport de 2014, intitulé *Police Encounters with People in Crisis*, « et à de nombreuses enquêtes sur des interactions mortelles avec la police qui appelaient à des améliorations en profondeur de la formation des policier(ière)s en matière d'intervention face à des personnes en situation de crise de santé mentale ».

L'Ombudsman reste déterminé à dialoguer avec le Ministère à ce sujet, et examine si une enquête de suivi s'avère justifiée.

Tendances de cas – services correctionnels

Chaque année, nous traitons des milliers de plaintes émanant de personnes qui se trouvent dans les établissements correctionnels de l'Ontario, et nous nous engageons à veiller sur leur santé, leur sécurité et leur possibilité d'obtenir un traitement équitable. En plus des préoccupations concernant les flambées épidémiques de COVID-19, nous avons aussi réglé des problèmes liés au bouclage, à l'isolement, aux soins de santé et à d'autres questions touchant le bien-être des détenu(e)s.

Nous rencontrons régulièrement de haut(e)s responsables pour signaler de manière proactive les tendances de plaintes et obtenir des mises à jour sur les flambées épidémiques et sur les mesures en vigueur en matière de santé et de sécurité pour protéger la population carcérale et le personnel correctionnel. De plus, nous continuons à suivre les progrès accomplis par le Ministère dans l'embauche de nouveau personnel et la modernisation des établissements en vue d'améliorer les conditions, par exemple ce qui concerne les agrandissements prévus à Kenora et Thunder Bay, qui doivent en principe être terminés à la fin de 2022.

« Je veux simplement vous remercier, vous et vos autres collègues, qui avez écouté quel était mon problème et avez communiqué avec les [responsables concerné(e)s]. Je sais que c'est le personnel de l'Ombudsman de l'Ontario qui a débloqué la situation... Veuillez transmettre mes remerciements à toutes et à tous. »

– Plaignant

COVID-19 et accès aux services

La pandémie a continué à poser de graves difficultés aux établissements correctionnels, qui ont dû faire face à des pénuries de personnel et gérer la logistique de l'isolement des détenu(e)s durant les flambées épidémiques. De nombreuses personnes incarcérées se sont plaintes auprès de nous d'avoir subi des bouclages prolongés, au cours desquels elles ne pouvaient parfois sortir de leurs cellules que 30 minutes par jour. Elles ont aussi fait part des répercussions de telles restrictions sur leur santé mentale.

Notre Bureau s'entretient régulièrement avec de haut(e)s fonctionnaires du Ministère et de haut(e)s responsables des établissements afin de discuter des mesures qu'ils(elles) prennent pour gérer la COVID-19, tout en veillant à ce que les détenu(e)s aient accès aux services et aux équipements. Par exemple, nous vérifions que les détenu(e)s sous le coup d'un bouclage ou d'un isolement médical ont un accès régulier aux téléphones, aux douches et aux soins de santé. Le Ministère a également embauché davantage d'agent(e)s correctionnel(le)s dans le cadre de sa stratégie visant à remédier aux pénuries de personnel et à gérer l'augmentation de la population carcérale.

Problèmes médicaux

En dehors des préoccupations liées à la COVID-19, les problèmes de santé – y compris de santé mentale – ont continué d'être le sujet le plus fréquent des plaintes à propos des établissements correctionnels. Ces cas portent souvent sur la difficulté d'accéder à des médecins ou à des spécialistes, sur les retards d'obtention de certains types de traitement ou sur les problèmes d'accès à des médicaments sur ordonnance. Nous traitons en priorité

les cas graves où les détenu(e)s sont en souffrance et nous les réglons grâce à une bonne collaboration avec le personnel de santé des établissements.

Par exemple :

- Quand un détenu en crise a appelé notre Bureau, en disant qu'il pensait à s'automutiler, nous avons immédiatement communiqué avec l'établissement pour nous assurer qu'il ne courait pas de danger, et il a été transféré dans une unité offrant des soutiens supplémentaires.
- Nous avons aidé une détenue en détresse qui était en cours de sevrage des opioïdes et qui avait appris qu'elle aurait à attendre toute une semaine pour recevoir des médicaments contre ses symptômes. Nous avons pris contact avec l'établissement et elle a reçu les médicaments dès le lendemain.
- Quand un détenu nous a dit que l'appareil de ventilation en pression positive continue qu'il utilisait pour l'aider à respirer la nuit était hors d'usage, nous avons pris les dispositions nécessaires auprès du personnel de l'établissement pour que l'appareil soit réparé.
- Nous avons alerté un établissement au sujet d'un détenu qui nous avait dit qu'il souffrait en attendant l'extraction de ses dents de sagesse, et l'établissement a fait en sorte qu'il puisse voir un(e) dentiste sans plus attendre.

Questions de culture et de diversité

Nous recevons souvent des plaintes de détenu(e)s qui ne peuvent pas accéder à des programmes et services culturels et spirituels, et le Ministère nous donne périodiquement des nouvelles concernant des initiatives comme l'embauche d'agent(e)s de liaison autochtone et de chef(fe)s spirituel(le)s, ainsi que la mise en place de cercles de justice autochtone dans certains établissements. Nous réglons en général ces cas directement avec les établissements.

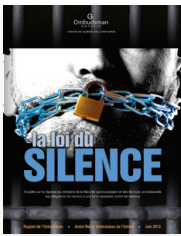
Par exemple :

- Un détenu végétalien qui observait le ramadan s'est plaint de ne pas avoir pu manger pendant trois jours complets, car le seul repas halal fourni aux détenu(e)s pour le ramadan n'était pas végétalien. Après notre intervention, il a commencé à recevoir des repas végétaliens halals.

- Nous avons fait remonter à qui de droit la plainte d'un détenu autochtone indiquant que les trousse de purification que lui et d'autres détenu(e)s avaient reçues étaient vides, ce qui a eu pour effet qu'ils(elles) reçoivent des trousse complètes, qui leur ont permis de se purifier.

Enquêtes – services correctionnels

Recours à la force dans les établissements correctionnels



Rapport : *La loi du silence*, paru en juin 2013

Le point sur l'enquête : Dans les neuf années qui ont suivi la parution de ce rapport, le ministère du Solliciteur général a mis en œuvre **42** des 45 recommandations de l'Ombudsman en vue de briser une « loi du silence » omniprésente chez les agent(e)s

correctionnel(le)s dans les cas de recours à une force excessive contre des détenu(e)s. Il a, entre autres, mis en place un code de conduite pour le personnel et actualisé sa définition des blessures « graves ».

Le Ministère continue de travailler aux recommandations restantes, en installant des caméras en circuit fermé dans tous les établissements correctionnels et en suivant le nombre d'incidents de recours à la force en attente d'une enquête.

Cas individuels : Nous continuons de traiter les plaintes individuelles sur le recours à une force excessive par les agent(e)s correctionnel(le)s. En 2021-2022, alors que la population carcérale a augmenté de manière générale (après avoir baissé au début de la pandémie de COVID-19), nous avons reçu **84** cas de ce type, soit une hausse par rapport aux 51 cas de l'année précédente. Concernant ces cas, nous nous adressons directement à l'établissement pour nous assurer que les préoccupations immédiates en matière de santé et de sécurité sont prises en compte et que les enquêtes sont menées comme il se doit.

Suivi des détenu(e)s en isolement



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

Le point sur l'enquête : Cette enquête a été déclenchée par le cas d'Adam Capay, un jeune Autochtone maintenu en isolement (terme employé par le ministère du Solliciteur général pour désigner l'isolement cellulaire) pendant plus de quatre ans. Elle a révélé des failles importantes dans le suivi et les rapports du Ministère concernant les détenu(e)s placé(e)s en isolement.

La ministre de l'époque a accepté l'ensemble des 32 recommandations de l'Ombudsman, qui préconisait notamment de donner une définition plus précise de l'« isolement », d'améliorer les technologies de suivi du temps passé en isolement par les détenu(e)s dans tous les établissements et de nommer un groupe indépendant chargé d'examiner tous les placements en isolement. Le Ministère a mis en œuvre **26** de ces recommandations. Les autres sont au point mort, en partie parce que la loi pertinente qui a été adoptée en 2018 – la *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels* – n'est pas entrée en vigueur.

Mémoire de l'Ombudsman au Ministère

En mai 2021, le Ministère a souhaité recevoir des commentaires concernant les propositions de modifications au Règlement 778 de la *Loi sur le ministère des Services correctionnels*. L'Ombudsman a présenté un mémoire au Ministère sur ces questions et les modifications apportées par le Ministère sont entrées en vigueur en août 2021. Entre autres, la définition de l'« isolement » a été modifiée pour mettre l'accent sur les conditions d'isolement plutôt que sur le lieu où un(e) détenu(e) est placé(e), ainsi que le recommandait l'Ombudsman en 2017.

Les autres modifications du Règlement incluait le fait que l'isolement ne doit en général pas dépasser 15 jours d'affilée (ni durer plus de 60 jours par an, généralement) et le fait que les détenu(e)s souffrant de troubles de santé mentale ne peuvent pas être placé(e)s en isolement. Le Règlement prévoit maintenant aussi des examens « indépendants » des placements tous les cinq jours. Cependant, dans son mémoire, l'Ombudsman a fait part de ses inquiétudes quant à l'indépendance réelle de ce processus, soulignant que notre Bureau le comprend comme « consistant en des formulaires remplis par le personnel de l'établissement et "examinés" par le bureau régional ou le bureau du(de la) sous-ministre adjoint(e) ».

« Ce processus est très éloigné des groupes de surveillance indépendants que mon Bureau recommandait [...] Des recommandations clés émises par mon Bureau concernant l'isolement n'ont pas encore été mises en œuvre et j'appelle une fois de plus le Ministère à s'engager à améliorer ses pratiques. »

– Paul Dubé, Ombudsman, mémoire présenté lors de la consultation du ministre du Solliciteur général sur le Règlement 778, mai 2021

Autres tendances de cas

Tribunaux administratifs

Les plaintes concernant Tribunaux décisionnels Ontario – un regroupement de 13 tribunaux administratifs qui traitent collectivement 100 000 cas chaque année – ont atteint un nouveau pic en 2021-2022, s'élevant à **1 110** cas (contre 935 l'année précédente). La majeure partie de ces plaintes (**964** cas) concernaient la Commission de la location immobilière, dont les retards et autres problèmes font l'objet de notre enquête en cours (pour en savoir plus, voir le chapitre, **Fonds et biens** de ce rapport).

Nous avons aussi reçu des plaintes à propos du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, du Tribunal de l'aide sociale et de la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (qui a depuis été dissoute). Les problèmes les plus courants dans tous ces organismes étaient les retards et autres problèmes liés aux services. Certaines personnes se plaignaient d'avoir à attendre plusieurs années pour obtenir des décisions concernant leurs cas ou leurs procédures d'appel.

Nous avons réglé de nombreux cas en faisant remonter à de haut(e)s responsables des tribunaux les préoccupations relatives aux arriérés, aux communications et aux retards.

Par exemple :

- Nous avons aidé une bénéficiaire de l'aide sociale à se frayer un chemin à travers les méandres du processus d'appel du Tribunal de l'aide sociale, alors qu'elle attendait depuis près de deux ans une réponse concernant une date d'audience.
- Nous avons demandé au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) ce qu'il comptait faire pour résorber ses arriérés après qu'une femme s'est plainte à nous d'avoir attendu près de quatre ans pour que son cas soit entendu.

- Nous avons incité le TDPO à donner priorité à l'émission d'une décision écrite qu'un homme handicapé attendait depuis trois ans.

Exposés de cas

Le droit de savoir

Un détenu s'étant plaint à nous d'avoir été poussé au sol et attaqué par plusieurs agent(e)s correctionnel(le)s, nous sommes intervenu(e)s pour vérifier qu'une enquête avait été menée localement. Nous avons découvert que l'enquête avait conclu qu'il y avait eu recours à une force excessive contre le détenu – mais que le personnel de l'établissement ne souhaitait pas l'en informer. Nous avons fait part du problème à de haut(e)s fonctionnaires du ministère du Solliciteur général et souligné que la politique ministérielle exige que le personnel des établissements dise aux détenu(e)s si les enquêtes locales ont confirmé ou infirmé le bien-fondé de leurs plaintes. Le détenu a été mis au courant des conclusions de l'enquête.

Soins complémentaires

Un détenu atteint du VIH s'est plaint qu'il n'avait pas reçu de testostérone et d'autres compléments dont il avait besoin pour éviter la détérioration de ses muscles. Il nous a dit qu'il devait voir un(e) spécialiste et que le personnel de santé de son établissement ne répondait pas aux appels de son aidant(e) en matière de VIH. Après l'intervention de notre personnel, l'établissement a pris les dispositions nécessaires pour lui procurer sa testostérone et ses compléments et a envoyé son analyse de sang pour qu'elle soit évaluée par un(e) spécialiste.

Courriel retrouvé

Un homme a communiqué avec nous, contrarié que sa demande d'audience auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) ait été rejetée. Le motif invoqué était qu'il avait omis de répondre au Tribunal, comme demandé. Il avait en fait envoyé une réponse – et il était en possession d'un courriel permettant de le prouver – mais il n'avait réussi à entrer en contact avec personne au TDPO pour régler le problème. Quand notre personnel a parlé à des responsables du TDPO, ils(elles) ont reconnu avoir laissé passer le courriel de cet homme par erreur et ont réouvert son dossier.

Dérapage sur le droit de vote

Un homme qui était en prison en attendant sa sentence s'est plaint à nous que les responsables de son établissement correctionnel lui avaient dit qu'il ne pouvait pas voter à l'élection fédérale de septembre 2021, alors qu'il en avait le droit. Nous avons immédiatement communiqué avec la direction de son établissement, qui a admis qu'elle avait fait une erreur et que cet homme devrait être autorisé à voter. Des dispositions ont été prises avec Élections Canada pour qu'il puisse le faire un autre jour. Nous avons fait un suivi auprès du détenu, qui a confirmé qu'il avait eu la permission de voter.



MUNICIPALITÉS

Aperçu

L'Ombudsman exerce une surveillance complète sur les municipalités de l'Ontario depuis janvier 2016 et enquête sur les réunions à huis clos dans des centaines de municipalités depuis 2008. Dans ces rôles, nous aidons des milliers d'Ontarien(ne)s à régler des problèmes de proximité – et nous encourageons la responsabilisation locale et l'équité dans la gouvernance municipale.

Lors de la dernière année écoulée, nous avons traité **2 877** cas concernant des questions municipales générales – soit une hausse par rapport aux 2 281 de 2020-2021. Aucun de ces cas n'a mené à une enquête officielle, car nous réglons la grande majorité des cas en collaborant étroitement avec les municipalités pour faciliter ces règlements et partager des pratiques exemplaires afin de les aider à améliorer leurs processus. Depuis que le mandat de l'Ombudsman a été élargi pour la première fois à ce domaine en 2016, nous avons reçu presque 20 000 plaintes et demandes de renseignements, et mené **6** enquêtes officielles.

Les plaintes relatives aux réunions municipales à huis clos ont aussi fortement augmenté ces deux dernières années, ce qui coïncide avec la mise en place des réunions par voie électronique durant la pandémie de COVID-19. Outre la publication de nombreux rapports sur ces cas, notre Bureau a élaboré des outils d'orientation à l'intention des municipalités pour qu'elles s'assurent que leurs réunions restent ouvertes et accessibles. Nous avons également effectué des présentations informatives lors de conférences municipales et d'événements virtuels, répondu aux demandes de renseignements du personnel municipal et enrichi nos ressources en ligne sur ce sujet.

Utile à savoir



Les cas concernant les services municipaux d'électricité se trouvent au chapitre **Énergie et environnement** de ce rapport. Les cas concernant Ontario au travail se trouvent au chapitre **Services sociaux**.

Tendances de cas – questions municipales générales

Année après année, les plaintes et les demandes de renseignements les plus courantes concernant les municipalités portent sur les conseils et les comités, l'application des règlements municipaux et le logement, ce qui s'est encore vérifié en 2021-2022. Parmi les autres problèmes fréquents figuraient les infrastructures et le zonage, ainsi que les préoccupations relatives aux agent(e)s locaux(ales) de responsabilisation.

Pandémie de COVID-19

Alors que la pandémie est entrée dans sa deuxième année complète, nous avons continué à recevoir des plaintes sur les mesures de santé mises en place par les municipalités, comme les obligations de port du masque, les restrictions concernant les rassemblements publics et les exigences vaccinales pour le personnel municipal. L'Ombudsman n'intervient pas en général dans les décisions de politiques prises par les élu(e)s mais, dans la mesure du possible, nous avons orienté ces plaintes vers les voies de recours appropriées.

Nous avons aussi reçu des plaintes sur la façon dont la Ville d'Ottawa avait traité les manifestations prolongées contre les obligations en matière de COVID-19 en février 2022. Certaines personnes ont eu le sentiment que le conseil municipal et la police n'en avaient pas fait assez pour assurer la sécurité publique, tandis que d'autres ont eu l'impression qu'ils avaient outrepassé leur pouvoir. Comme la surveillance de l'Ombudsman ne s'étend pas aux services de police municipale, nous avons transmis plusieurs de ces cas au Bureau provincial du directeur indépendant de l'examen de la police.

Conseils, comités et conduite

Avec **422** cas, les conseils et les comités ont été une fois de plus le principal sujet de préoccupations en 2021-2022. Nous réglons de nombreux cas liés aux procédures des conseils – souvent par des vérifications ou des suggestions d'améliorations.

Par exemple :

- Un résident s'est plaint qu'une municipalité n'avait pas respecté son propre processus en réponse à sa demande de prendre la parole lors d'une réunion du conseil. Nous avons discuté du cas avec le personnel municipal, qui a convenu que le règlement de procédure n'était pas clair. Un nouveau processus a été adopté par le conseil et expliqué au résident.
- Un propriétaire s'est plaint à nous que le conseil avait augmenté de 40 % le coût d'achat d'une réserve riveraine, sans en aviser le public. Le personnel municipal nous a dit qu'il avait en fait annoncé le changement de tarif des mois auparavant, à la fois sur le site Web et dans les médias sociaux de la municipalité. Le conseil a accepté d'étudier la demande d'achat de la réserve présentée par le propriétaire, à l'ancien tarif, mais n'y a finalement pas répondu de manière favorable.

Commissaires à l'intégrité et responsabilisation locale

Les plaintes concernant la conduite des élu(e)s sont traitées par un(e) commissaire à l'intégrité (CI), que toutes les municipalités de l'Ontario ont été tenues de nommer en 2018. Les municipalités peuvent aussi choisir de nommer d'autres agent(e)s de responsabilisation, comme un(e) ombudsman local(e) ou un(e) vérificateur(ice) général(e). Le rôle de notre Bureau n'est pas de refaire le travail de ces agent(e)s, ni d'agir comme un organisme d'appel à l'égard de leurs décisions. Lorsque nous examinons les cas concernant les CI, nous cherchons à déterminer s'ils(elles) ont suivi un processus équitable, conformément à la loi, aux politiques et aux règlements de la municipalité.

Par exemple :

- Nous avons communiqué avec un CI quand un homme nous a dit s'être plaint deux fois auprès de lui à propos d'un(e) membre du conseil et n'avait reçu aucune réponse. Le CI nous a déclaré qu'il pensait que le résident n'avait pas envie d'aller de l'avant avec la plainte. Nous avons mis l'accent sur la pratique exemplaire qui consiste à communiquer avec les plaignant(e)s si un examen ne va pas avoir lieu, et le CI a indiqué qu'il étudierait cette plainte si l'homme souhaitait la maintenir.

- Nous avons incité un CI à expliquer à un résident pourquoi il avait rejeté sa plainte concernant des commentaires inappropriés faits par un(e) conseiller(ère) dans les médias sociaux. Dans sa décision, le CI a affirmé que l'allégation du résident selon laquelle ces commentaires violaient le serment de fonction du(de la) conseiller(ère) n'était pas de son ressort. Après notre conversation avec le CI, il a accepté d'expliquer au résident que, bien qu'il puisse prendre en considération le serment de fonction, le(la) conseiller(ère) n'avait enfreint ni ce serment ni le code de conduite.
- Un homme s'étant plaint qu'il n'avait pas les moyens de payer les 100 \$ de frais imposés pour porter plainte contre la conduite d'un(e) conseiller(ère) de la Ville de Hamilton, l'Ombudsman s'est prononcé contre la pratique consistant à faire payer des frais pour déposer une plainte auprès d'un(e) commissaire à l'intégrité. L'Ombudsman a souligné qu'au lieu de facturer des frais, les municipalités devraient habiliter leurs CI à rejeter les plaintes vexatoires ou futiles. Depuis, la Ville de Hamilton a supprimé ces frais.

« Il ne devrait y avoir ni frais ni aucun autre obstacle pour porter plainte auprès d'un(e) commissaire à l'intégrité [...] Faire payer des frais pour déposer plainte va entièrement à l'encontre de l'intention première de la mise en place d'un(e) commissaire à l'intégrité, qui est de promouvoir la légitimité démocratique et la confiance du public au niveau local. »

— Paul Dubé, Ombudsman, lettre au conseil de la Ville de Hamilton, 12 janvier 2022

Cette année, nous avons aussi réglé plusieurs plaintes relatives à d'autres agent(e)s de responsabilisation municipaux(ales). Par exemple :

- Un homme s'étant plaint à nous que l'ombudsman de sa municipalité avait pris trop de temps pour enquêter sur sa

plainte, nous avons examiné le rapport de l'ombudsman local et découvert que l'homme avait refusé de fournir le moindre renseignement durant l'enquête. Nous lui avons expliqué le rôle d'un(e) ombudsman municipal(e).

- Nous avons examiné comment un vérificateur général municipal avait traité une plainte à propos d'un projet d'aménagement local, et nous avons déterminé que ses conclusions s'appuyaient sur une analyse approfondie des preuves et qu'il avait détaillé par écrit les raisons de ces conclusions.

Conduite du public

Les municipalités peuvent également établir des normes de conduite pour les membres du public qui se trouvent sur une propriété municipale ou interagissent avec le personnel municipal. Dans de nombreux cas, nous prodiguons des conseils aux municipalités pour veiller à ce que toute restriction imposée à une personne soit justifiée, qu'elle contrevienne le moins possible aux droits de la personne et qu'elle soit émise dans le cadre d'un processus équitable.

Par exemple :

- La plainte d'une femme à propos du(de la) directeur(ice) général(e) de sa municipalité a entraîné la tenue d'une enquête par une tierce partie, dont les résultats n'ont pas été fournis à la plaignante – mais ses communications avec la municipalité ont fait l'objet de restrictions, sans qu'elle sache pourquoi. Après nos demandes de renseignements, la municipalité lui a expliqué les résultats de l'examen et a mis à jour ses politiques afin de préciser comme elle traite les cas de conduite déraisonnable du public.

Mémoire de l'Ombudsman au Ministère

En juillet 2021, l'Ombudsman a présenté un mémoire au ministère des Affaires municipales et du Logement dans le cadre de sa consultation sur le renforcement de la reddition de comptes des membres des conseils municipaux. Il a souligné que notre Bureau possédait des années d'expérience en matière d'examen des plaintes concernant les agent(e)s de responsabilisation et a fait part de ses préoccupations quant au manque d'uniformité des processus de plainte auprès des commissaires à l'intégrité d'une municipalité à l'autre :

« Certaines municipalités disposent de processus rigoureux pour les plaintes relatives aux codes de conduite, tandis que d'autres n'en ont aucun – si bien que les membres du public restent perplexes quant à la manière de porter plainte et à la façon dont le(la) commissaire à l'intégrité procédera à son examen. De plus, les commissaires à l'intégrité n'ont pas les directives détaillées requises pour garantir l'équité et la cohérence de leurs processus. »

– Paul Dubé, Ombudsman, mémoire au ministère des Affaires municipales et du Logement dans le cadre de sa consultation sur le renforcement de la reddition de comptes des membres des conseils municipaux, juillet 2021

L'Ombudsman a appelé la province à :

- Prescrire et normaliser des protocoles de plainte pour les commissaires à l'intégrité.
- Normaliser et élargir les exigences pour les codes de conduite.
- Prescrire l'accréditation et la formation des commissaires à l'intégrité.

Application des règlements

L'application des règlements municipaux suscite régulièrement des dépôts de plaintes à notre Bureau – en 2021-2022, le nombre de plaintes liées à ces règlements a bondi pour atteindre **406**, contre 239 l'année précédente. Nous avons aidé à résoudre des problèmes concernant des règlements qui n'étaient pas clairs, trop stricts ou pas assez, ou qui n'étaient pas appliqués.

Par exemple :

- Nous avons vérifié auprès d'une municipalité qu'un restaurant avait respecté les règlements locaux en prolongeant ses horaires de service au volant, et que la province avait confirmé qu'il ne dépassait pas les niveaux de bruit autorisés.

- Nous avons facilité la communication entre une municipalité et un(e) locataire, quand un(e) propriétaire a omis de se conformer aux ordres d'un(e) agent(e) chargé(e) de faire appliquer le règlement.
- Quand nous avons signalé à une municipalité qu'elle n'avait pas répondu à la plainte d'un homme concernant la remise de son(sa) voisin(e) pendant près d'un an, elle a envoyé à la propriété concernée un(e) autre agent(e) chargé(e) de faire appliquer le règlement, qui a confirmé que la remise n'était pas assez en retrait.

Logement

Les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux administrent le logement social et, en 2021-2022, nous avons reçu **311** cas à ce sujet, soit une hausse par rapport aux 217 cas de 2020-2021. Nous réglons souvent ces cas en nous adressant directement aux responsables locaux(ales).

Par exemple :

- Une femme qui était sans abri depuis un an, à la suite d'un incendie survenu dans le dernier logement social qu'elle occupait, a demandé notre aide pour entrer en contact avec les responsables locaux(ales) en matière de logement. Après notre intervention auprès du personnel municipal, celui-ci a immédiatement communiqué avec elle pour discuter d'un logement disponible.
- Un homme nous a dit qu'il s'était plaint à plusieurs reprises d'être piqué par des insectes dans son logement social, sans que la municipalité ne réagisse. Nous avons parlé au personnel municipal, qui a expliqué qu'il avait inspecté plusieurs fois le logement de cet homme, sans trouver de trace du type d'insectes qu'il avait décrits. La municipalité avait aussi fait vaporiser un fumigène insecticide dans ce logement et avait pris en charge les coûts de lavage du linge et d'hébergement à l'hôtel du locataire durant ce processus, mais elle a organisé une nouvelle inspection du logement à la lumière de sa plainte.

Infrastructures et zonage

Les municipalités sont en général responsables des infrastructures locales, dont les routes, les ponts, le traitement des eaux usées, les ponceaux et les fossés. Nous avons reçu **137** plaintes concernant les infrastructures en 2021-2022, ainsi que **141** sur les services municipaux d'eau et d'égout, et **161** liées à l'urbanisme, au zonage et à l'utilisation des terres.

Nous avons réglé des centaines de cas en mettant en relation les gens avec des responsables municipaux(ales), en les aidant à s'orienter dans les processus locaux de plainte et d'appel, ou en communiquant directement avec la municipalité.

Par exemple :

- Une femme a demandé notre aide après s'être plainte de manière répétée à sa municipalité que l'asphalte de sa route n'était pas solidement fixé et qu'il était emporté par le ruissellement en cas de fortes pluies. Après notre intervention auprès du personnel municipal, ce dernier a confirmé à cette femme que la route serait réparée.
- Une locataire de logement à loyer indexé sur le revenu nous a dit qu'elle ne comprenait pas pourquoi elle recevait une facture d'eau de la municipalité, alors que d'autres locataires n'avaient pas à payer directement l'eau. Après nos demandes de renseignements, la municipalité a fait passer la facture au nom du(de la) propriétaire et a confirmé que les factures d'eau de cette femme seraient couvertes par ses prestations sociales.

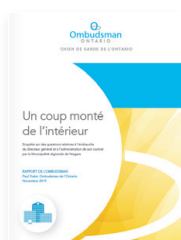
Utile à savoir



Voir l'**Annexe** de ce rapport pour plus de statistiques sur les cas reçus à propos des municipalités.

Enquêtes – questions municipales générales

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 : Cette enquête a révélé que le directeur général (DG) recruté par la Municipalité régionale de Niagara en 2016 avait reçu des renseignements privilégiés au cours du processus d'embauche. Elle a aussi montré

de graves lacunes dans l'examen de l'affaire par l'ombudsman local. L'Ombudsman a présenté 16 recommandations visant à améliorer les processus d'embauche d'un(e) DG et d'engagement d'un(e) ombudsman local(e) de la Région; **15** d'entre elles ont depuis été mises en œuvre. La seule recommandation qui reste en suspens porte sur la formation des responsables municipaux(ales) à l'utilisation correcte des courriels administratifs et à la conservation des documents, formation que la Région a promis d'effectuer.

Tendances de cas – réunions publiques

Toutes les réunions municipales doivent se dérouler en public, sauf si elles relèvent de certaines exceptions circonscrites énoncées à l'article 239 de la *Loi sur les municipalités*. Toute personne qui pense que les règles des réunions publiques peuvent avoir été enfreintes est en droit de déposer une plainte. Ces règles s'appliquent à tous les conseils municipaux, conseils locaux et comités des uns et des autres – et depuis 2020 concernent également les réunions par voie électronique ou « virtuelles ».

Conformément à la Loi, l'Ombudsman enquête sur ces plaintes dans toutes les municipalités, sauf dans celles qui ont nommé leur propre enquêteur(euse). Le nombre de municipalités qui font appel à l'Ombudsman dans ce rôle ne cesse d'augmenter : au 31 mars 2022, il a atteint **261**, contre 256 l'an dernier (soit le nombre le plus élevé depuis que le système de plaintes sur les réunions publiques a été mis en place en 2008). Nous avons également reçu un nombre record de plaintes relatives aux réunions à huis clos – **191**, soit plus du double des 94 plaintes de l'an dernier. Parmi elles, **152** relevaient de la compétence de l'Ombudsman; les autres concernaient des municipalités ayant recours à un(e) autre enquêteur(euse) et nous les avons transmises à qui de droit.

Nous avons rédigé **36** rapports et lettres à propos des plaintes sur les réunions publiques en 2021-2022, contre 26 l'année précédente. Quelque **20** réunions sur les **52** que nous avons examinées se sont avérées illégales (**38 %**), un taux en hausse par rapport aux 17 % de 2020-2021. L'Ombudsman a également constaté **14** violations de procédure et il a fait **26** recommandations de pratiques exemplaires.

Bon nombre de ces réunions ont été jugées illégales parce que le public n'y avait pas eu accès en temps réel. Par exemple, elles n'ont pas été correctement diffusées, la diffusion s'est arrêtée à mi-chemin ou la municipalité n'a pas avisé le public de la tenue de la réunion. Dans chaque cas, notre Bureau a travaillé avec les municipalités pour leur suggérer des améliorations à apporter à leurs pratiques et les aider à se conformer aux exigences des réunions publiques.

Tous ces rapports et ces lettres peuvent être consultés sur notre site Web et dans notre **Recueil des cas de réunions publiques**, consultable en ligne.

Réunions par voie électronique

Qu'une réunion soit virtuelle, se fasse en personne ou se déroule en mode hybride, les règles des réunions publiques continuent de s'appliquer. Le public continue d'avoir le droit d'observer le déroulement des travaux du gouvernement municipal, les procès-verbaux doivent être consignés et une

résolution doit être adoptée en séance publique avant un huis clos. Les municipalités doivent aussi rendre publiques la date et l'heure d'une réunion et indiquer comment accéder à la diffusion en direct ou à la téléconférence. Elles devraient aussi élaborer un plan pour veiller à ce que des problèmes techniques n'empêchent pas l'accès du public qui souhaite observer une réunion.

Voici quelques exemples de cas :

- L'Ombudsman a conclu que le Comité consultatif LGBTQ de la **Ville de Hamilton** avait enfreint la *Loi sur les municipalités* en poursuivant sa réunion alors que la diffusion en direct s'était interrompue.
- Le **Canton de Bonfield** n'a pas respecté la Loi quand il a commencé à tenir des réunions sur Zoom – sans les rendre accessibles au public de quelque façon que ce soit. L'Ombudsman a reconnu qu'il s'agissait des premières réunions tenues par le Canton durant la pandémie, tout en indiquant clairement que les exigences des réunions publiques restaient inchangées.

Dans d'autres cas, comme dans **la Ville du Grand Sudbury**, **la Ville de Niagara Falls**, ainsi que **la Municipalité de Temagami**, l'Ombudsman a conclu que l'absence de diffusion des résolutions de se retirer à huis clos rendait les réunions illégales. Une résolution donne des renseignements au public sur la nature générale des questions qui seront discutées, et doit être adoptée en séance publique.

Rencontres informelles

Nous recevons souvent des plaintes concernant l'échange d'information entre membres d'un conseil en dehors des réunions officielles. Pour qu'un rassemblement soit une « réunion » soumise aux règles des réunions publiques, il faut que le quorum soit atteint et que les travaux ou les processus décisionnels avancent de façon importante. Ces règles n'ont pas pour but de décourager les conversations informelles ou les échanges sociaux entre les membres du conseil, mais de veiller à ce que les travaux du conseil soient menés de manière ouverte et transparente.

Par exemple, l'Ombudsman a conclu ce qui suit :

- Quand un(e) membre du conseil du **Canton de Loyalist** a téléphoné à d'autres membres pour échanger de l'information avant une réunion, le quorum n'était pas atteint et les discussions n'ont pas fait avancer de manière importante les travaux du conseil.
- Quand trois membres du conseil du **Canton de McKellar** se sont réuni(e)s pour souhaiter la bienvenue à un(e) nouveau(elle) membre du personnel, ils(elles) n'ont pas enfreint les règles des réunions publiques car aucun travail du conseil n'a avancé.
- Il en était de même quand deux membres d'un comité de la **Municipalité de St.-Charles** ont rencontré des résident(e)s locaux(ales) dans une aire de stationnement pour discuter d'un problème de collecte des déchets.

Comme indiqué dans le Rapport annuel de l'an dernier, l'Ombudsman a fait part de ses inquiétudes quant à la définition de « réunion » – car exiger que « le quorum [soit] **présent** » signifie que les conseils pourraient utiliser les courriels ou d'autres moyens virtuels pour contourner les règles des réunions publiques. L'Ombudsman a appelé la province à supprimer les mots « est présent ».

Exceptions aux règles – problèmes les plus courants

La majeure partie de nos enquêtes sur les réunions municipales portent sur les diverses exceptions énoncées dans la *Loi sur les municipalités*, qui permettent de tenir des réunions à huis clos, et sur le fait que les conseils les aient utilisées à bon escient ou pas. Sur notre site Web, notre **Guide sur les réunions publiques** et notre **Recueil de cas** donnent des renseignements détaillés sur ces exceptions et de nombreux exemples des décisions prises par l'Ombudsman à propos de la façon de les utiliser et de les interpréter.

Avant de se retirer en séance à huis clos, les conseils doivent adopter une résolution en séance publique qui cite l'exception pertinente. La loi stipule aussi qu'une telle résolution doit également décrire la nature générale de la question devant être discutée à huis clos.

Renseignements privés

L'exception qui figure à l'alinéa 239 (2) b) de la *Loi sur les municipalités*, pour discuter de « renseignements privés concernant une personne qui peut être identifiée », est la plus couramment invoquée. Dans de nombreux cas que nous avons examinés lors de l'année écoulée, l'Ombudsman a conclu que les discussions relevaient de cette exception – mais ce n'était pas le cas de certains autres.

Par exemple :

- Lorsque les conseils du **Canton de Lanark Highlands** et de la **Ville de Hawkesbury** ont parlé de la conduite de personnes précises, la discussion entrait dans le cadre de l'exception des « renseignements privés ».
- Lorsque la **Ville de Grimsby** a analysé le rendement du commissaire à l'intégrité qu'elle avait nommé, la discussion portait sur des renseignements d'une nature suffisamment privée pour relever de l'exception.
- En revanche, quand le **Canton de McMurrich/Monteith** a discuté d'un désaccord entre propriétaires sur l'emplacement d'une route, les renseignements abordés étaient déjà accessibles au public et la discussion n'aurait pas dû avoir lieu en séance à huis clos.

Renseignements confidentiels

L'Ombudsman a insisté sur le fait que les conseils ne peuvent pas se retirer à huis clos simplement pour discuter de sujets jugés sensibles ou confidentiels. Cependant, il y a des questions qui relèvent des exceptions prescrites pour ce type de discussion, comme les renseignements communiqués à titre confidentiel par un autre palier de gouvernement, les renseignements confidentiels fournis par une tierce partie qui, s'ils étaient divulgués, pourraient nuire à une situation concurrentielle ou à des négociations, et les discussions sur une position, un projet, une ligne de conduite, une norme ou une instruction devant être observée dans le cadre de négociations. Dans plusieurs réunions à huis clos que nous avons examinées, l'Ombudsman a conclu que ces exceptions avaient été invoquées à bon escient.

Par exemple :

- La **Municipalité de Russell** avait reçu la demande explicite de la part d'un autre palier de gouvernement de ne pas divulguer des renseignements confidentiels jusqu'à ce que les deux parties fassent une déclaration publique commune.
- La **Ville de South Bruce Peninsula** a discuté de renseignements concernant les projets de développement d'une entreprise, les bénéfices prévus et l'utilisation envisagée de technologies exclusives.
- Le **Canton de McKellar** a discuté de sa position avant des négociations avec d'autres municipalités et des collectivités des Premières Nations, relativement à une piscine et à un centre de bien-être.

Procès-verbaux, enregistrements et avis à donner au public

S'assurer que le public est au courant de la date et du lieu de tenue d'une réunion est important en termes de transparence et de confiance envers les prises de décisions des municipalités. Une réunion à huis clos peut être illégale si l'avis donné au public n'est pas adéquat.

Par exemple :

- La **Saugeen Municipal Airport Commission** a enfreint cette règle pour huit réunions en omettant d'indiquer correctement au public où et quand elles auraient lieu.
- Le **Canton de Nairn et Hyman** a tenté de s'affranchir de cette règle en adoptant une résolution affirmant qu'un comité d'enquête qu'il avait créé n'avait pas besoin d'aviser le public de la tenue de ses réunions. L'Ombudsman a conclu qu'un règlement municipal ne peut pas primer sur les exigences de la *Loi sur les municipalités* en matière d'avis à donner au public et que, par conséquent, les réunions s'étaient illégalement tenues à huis clos.

La Loi exige aussi que les délibérations de toutes les réunions publiques ou à huis clos soient consignées et que les procès-verbaux décrivent toutes les résolutions, décisions

et délibérations. L'Ombudsman a conclu que certaines municipalités n'avaient pas respecté cette obligation en 2021-2022. Par exemple :

- Le **Canton de Brudenell, Lyndoch et Raglan** n'a pas établi de procès-verbal et s'est contenté de faire un enregistrement sonore incomplet pour une réunion à huis clos. L'Ombudsman a averti qu'un enregistrement sonore ne peut pas remplacer un compte rendu écrit de réunion.
- Les procès-verbaux conservés par les Cantons de **Kirkland Lake, Bonfield et Lanark Highlands** ne contenaient pas un compte rendu suffisant de ce qui s'était déroulé au cours de leurs réunions. Les procès-verbaux devraient inclure toutes les résolutions et décisions, ainsi que des descriptions détaillées des questions discutées.

En plus des procès-verbaux, la réalisation d'enregistrements sonores ou vidéo des réunions à huis clos est une pratique exemplaire préconisée pour les municipalités. Elle permet de créer un compte rendu qui nous est très utile durant nos enquêtes et peut renforcer la transparence et la responsabilisation au niveau local. L'Ombudsman recommande que toutes les municipalités enregistrent leurs réunions publiques et à huis clos, et il a récemment félicité la **Municipalité de Grey Highlands** d'avoir adopté cette pratique exemplaire.

« Je veux vous remercier d'avoir fait remonter cette affaire pour qu'elle reçoive l'attention qu'elle mérite. Vous m'avez beaucoup aidé. Depuis près de deux ans, j'essaie de voir quelles mesures prendre... Cette affaire est loin d'être réglée, mais il semble que maintenant les bonnes personnes écoutent. »

– Plaignant

Exposés de cas

L'énigme du ponceau

Une propriétaire s'est plainte à nous que sa municipalité exigeait qu'elle paie plus de 5 000 \$ de frais pour un permis concernant un ponceau qui avait été construit sous sa voie d'accès il y a des années. Cette femme soutenait que la municipalité avait installé le ponceau, mais le personnel municipal nous a dit qu'il n'avait pas de trace de cette installation. Il a aussi expliqué que les frais de permis étaient dus, peu importe qui avait fait l'installation. Toutefois, quand le personnel de l'Ombudsman a fait remarquer que les preuves apportées par la ville indiquaient que le ponceau était en place depuis au moins dix ans, le personnel municipal a accepté de ramener les frais de permis à leur niveau de 2012, ce qui les a réduits à **2 356 \$** pour cette femme.

Des raisons personnelles

Un homme cherchant à obtenir un report de l'impôt foncier s'est plaint à nous que le conseil avait injustement rejeté sa demande, faute de temps pour l'étudier. Nous avons parlé avec des responsables municipaux(ales), qui ont expliqué que la demande de cet homme avait été discutée avant d'être rejetée, mais que la discussion avait eu lieu à huis clos pour protéger sa vie privée, car la demande contenait de nombreux renseignements personnels. Ils(elles) ont convenu de communiquer avec lui pour lui expliquer.

Trois fois le prix

Une femme s'est plainte à nous qu'elle ne savait pas pourquoi sa facture d'eau avait triplé en quelques mois alors que sa consommation n'avait pas changé, et elle a déploré que le service de facturation de la municipalité ne lui soit d'aucune aide. Nous l'avons aidée à trouver à qui elle devrait parler pour faire remonter ses préoccupations au sein de la municipalité, et elle nous a dit alors que ce service avait gelé ses factures et que le personnel de direction était en train d'étudier la question de la consommation.

Assumer les conséquences

Après l'augmentation des tarifs d'eau dans une petite municipalité, nous avons reçu 48 plaintes de résident(e)s locaux(ales) qui s'y opposaient. Nous avons effectué des demandes de renseignements auprès du personnel municipal, qui a expliqué que le conseil avait approuvé la hausse lors d'une réunion publique, en s'appuyant sur un rapport du personnel qui détaillait les problèmes importants de canalisations vieillissantes d'eau et d'égout de la municipalité. Le personnel municipal a aussi souligné que des efforts avaient été faits pour informer les résident(e)s du changement à venir sur leurs factures d'eau. La municipalité a aussi mis en place une ligne téléphonique que les résident(e)s peuvent appeler en cas de questions, et a élaboré un document de foire aux questions, devant être envoyé avec la prochaine série de factures d'eau et affiché sur le site Web de la municipalité.



ENFANTS ET JEUNES

Aperçu

En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)* de l'Ontario, les enfants et les jeunes « pris(es) en charge » – qui vivent dans des foyers d'accueil, des foyers de groupe, des centres de traitement et des centres de justice pour la jeunesse – ont des droits précis et certains autres droits pendant qu'ils(elles) reçoivent des services du système de protection de l'enfance et de soins en établissement de la province. Les enfants et les jeunes qui ne sont pas pris(es) en charge, mais qui reçoivent des services d'une société d'aide à l'enfance, ont également certains droits.

Notre Unité spécialisée des enfants et des jeunes s'emploie à promouvoir, protéger et surveiller ces droits, afin de s'assurer que les jeunes personnes et les familles qui reçoivent des services du système de protection de l'enfance et de soins en établissement sont traitées équitablement.

Pour nous acquitter de ce rôle, nous :

- recevons et examinons les plaintes des jeunes personnes qui sont placées en établissement et/ou reçoivent des services d'une société d'aide à l'enfance, ou des personnes qui s'inquiètent des services fournis aux jeunes dans ces circonstances;
- rencontrons les enfants et les jeunes pris(es) en charge pour les informer de leurs droits et de la manière de contacter notre Bureau pour toute préoccupation;
- sensibilisons les prestataires de services et les familles aux droits des enfants, aux obligations des prestataires de services en vertu de la *LSEJF*, et à la façon dont notre Bureau peut les aider;
- menons des enquêtes;
- administrons le système de rapports de décès et de lésions corporelles graves;
- fournissons des conseils et des recommandations au gouvernement.

« Je vous suis très reconnaissant de tout ce que vous avez fait pour moi. »

– Plaignant

L'Ombudsman a présenté deux mémoires au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires en octobre 2021 et en mai 2022, offrant des commentaires et des recommandations dans le cadre des consultations sur les règlements en application de la *LSEJF*. L'Ombudsman a fait des suggestions précises pour améliorer les changements proposés aux règlements concernant les plans de soins, le recours aux moyens de contention physique, les processus de plainte et la vérification des dossiers de police.

Les enquêtes concernant les enfants et les jeunes s'accompagnent d'un haut niveau de confidentialité et sont rarement annoncées ou discutées publiquement. Dans certains cas individuels, nous communiquons les résultats de l'enquête lors de séances d'information au Ministère; dans d'autres, nous publions des rapports. D'autres questions importantes, comme l'utilisation des moyens de contention physique dans les milieux de soins, font partie de notre travail et de nos rapports courants.

Notre Bureau a aussi une équipe spécialisée qui s'occupe des cas liés aux centres de justice pour la jeunesse. En avril 2022, l'Ombudsman a publié le premier rapport d'enquête de notre Bureau dans ce domaine, sur la fermeture de deux programmes de justice pour la jeunesse dans le Nord.

Au sein de l'Unité des enfants et des jeunes, trois équipes spécialisées se concentrent sur les préoccupations de groupes spécifiques de jeunes et consultent en matière de cas individuels d'enfants de ces groupes :

- **Cercle autochtone :** Créé en 2020 en réponse aux préoccupations au sujet de la surreprésentation des jeunes Autochtones dans le système de protection de l'enfance, ce groupe est dirigé par du personnel autochtone et a la capacité d'intégrer des pratiques autochtones comme la purification, les cercles de parole et la participation des Aîné(e)s au travail de notre Bureau. Il examine chaque semaine les rapports de décès et de lésions corporelles graves concernant des enfants et des jeunes autochtones, et fournit des renseignements et des conseils sur les cas individuels et les enquêtes.

- **Table des enfants, des jeunes et des familles noir(e)s :** Créée en 2021, cette équipe mène des actions de sensibilisation auprès des enfants et des jeunes noir(e)s pris(es) en charge, et dialogue avec les organismes qui travaillent avec les enfants, les jeunes et les familles noir(e)s pour fournir des renseignements sur les droits des enfants et les obligations des prestataires de services en vertu de la loi. L'équipe a fait des présentations (virtuelles) à plus de 200 jeunes en 2021-2022.
- **Sensibilisation 2SLGBTQ+ :** Cette équipe a pour but d'accroître la sensibilisation aux droits qu'ont les jeunes de recevoir des services qui tiennent compte de leur orientation sexuelle, leur identité de genre et leur expression de genre. Elle a été créée en réponse aux préoccupations indiquant que les personnes qui s'identifient comme 2SLGBTQ+ se sentent souvent en danger, isolées et marginalisées quand elles sont placées en établissement.

Notre Bureau est membre du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, et de la Section enfants et jeunes de la United States Ombudsman Association, ce qui lui permet de partager des connaissances expertes et de discuter de questions systémiques nationales et internationales.

Tendances de cas

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, notre Unité des enfants et des jeunes a reçu **1 337** cas provenant d'adultes (prestataires de services, membres de familles, police, etc.) et **314** d'enfants et de jeunes. C'est une augmentation importante par rapport à l'année précédente (1 051 cas provenant d'adultes, 291 cas provenant de jeunes). Notre Bureau a aussi reçu **141** cas à propos de centres de justice pour la jeunesse, soit une légère diminution par rapport aux 173 de 2020-2021.

Nous avons reçu **1 273** plaintes et demandes de renseignements à propos des sociétés d'aide à l'enfance, **178** à propos des titulaires de permis d'établissement (foyers de groupe et foyers d'accueil) et **30** à propos des établissements de traitement en milieu fermé.

Les problèmes les plus courants soulevés par les jeunes incluaient des demandes de changement de placement, l'accès

aux frères et sœurs, le sentiment que leur culture ou leur identité personnelle n'était pas respectée dans leur lieu de placement, le refus d'une société d'aide à l'enfance d'offrir une Entente sur les services volontaires pour les jeunes, et les conflits avec les pairs et le personnel dans leur lieu de placement.

Les adultes, dont les parents et les membres de familles élargies, se sont le plus souvent plaint(e)s de la situation de vie de leurs enfants ou du fait que la société d'aide à l'enfance ne répondait pas à leurs préoccupations.

Utilisation de la contention physique

L'utilisation de la contention physique dans les situations de prise en charge – ainsi que dans les centres de justice pour la jeunesse – est une préoccupation majeure dans notre travail, et c'est une préoccupation souvent citée dans les plaintes des jeunes. Nous traitons ces plaintes en priorité, comme nous le faisons pour tous les rapports de décès et de lésions corporelles graves que nous recevons concernant une jeune personne qui a été blessée à la suite d'une contention physique.

Nous faisons un suivi de chacun de ces rapports en contactant directement la jeune personne qui a été blessée, pour vérifier sa situation. En 2021-2022, nous avons suivi **59** cas de ce genre.

Ces dernières années, nous avons aussi suivi de près les mesures prises par le Ministère relativement à la contention physique, et la manière dont il communique ces mesures aux prestataires de services, aux parents d'accueil et aux jeunes. L'an passé, le Ministère a proposé des modifications au Règlement 155/18, qui exige que les prestataires de services expliquent aux jeunes les règles régissant l'utilisation de la contention, et les informent des raisons pour lesquelles la contention est employée. Auparavant, le Ministère a renforcé ses exigences en matière de documentation et de rapports, a élaboré une fiche d'information sur la contention physique à l'intention des prestataires de services et a créé une section des « droits » sur son site Web, qui donne des renseignements aux jeunes sur leurs droits en matière de contention physique.

Notre Bureau continue d'examiner les efforts faits par le Ministère dans ce domaine et nous sommes en train de préparer des documents de sensibilisation à l'intention des prestataires de services et des jeunes. Ces documents contribueront à veiller à ce

que les jeunes pris(es) en charge soient informé(e)s de l'utilisation justifiée des moyens de contention, de la façon dont ce recours à la contention est signalé, et de la manière dont ils(elles) peuvent contacter notre Bureau s'ils(elles) ont des inquiétudes au sujet de la contention physique.

Mémoire de l'Ombudsman au Ministère

En octobre 2021, l'Ombudsman a soumis un mémoire au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires sur des modifications aux règlements 155/18 et 156/18 de la *LSEJF*. Entre autres suggestions, il a proposé deux modifications précises – l'une visant à garantir que les enfants sont régulièrement informé(e)s, et à des moments précis, de l'utilisation de moyens de contention, et l'autre visant à exiger des prestataires de services qu'ils(elles) demandent aux enfants s'ils(elles) ont des préoccupations quant à l'utilisation des moyens de contention, et leur fassent savoir qu'ils(elles) peuvent exprimer leurs préoccupations ou en informer l'Ombudsman.

Rapports de décès et de lésions corporelles graves (DLCG)

Les sociétés d'aide à l'enfance et les prestataires agréé(e)s de services en établissement doivent informer le Bureau de l'Ombudsman quand ils(elles) prennent connaissance d'un décès ou d'une lésion corporelle grave d'un(e) enfant ou d'un(e) jeune qui a reçu des services d'une société d'aide à l'enfance au cours des 12 mois précédents. L'équipe des DLCG au sein de l'Unité des enfants et des jeunes examine chaque semaine tous les rapports de décès et de lésions corporelles graves afin de déterminer les cas qui exigent un suivi, et analyse les données chaque mois pour déceler les problèmes systémiques potentiels.

Nous avons reçu **1 915** rapports de DLCG en 2021-2022, à propos de **134** décès et **1 496** incidents de lésions corporelles graves (dans certains cas, plusieurs organismes doivent soumettre des rapports sur le même incident).

Une partie du suivi que nous effectuons consiste à vérifier que tous les organismes concernés par un cas, qui auraient dû soumettre un rapport, l'ont fait effectivement. De plus, nous faisons un suivi si nous identifions tout problème de sécurité. Pour chaque rapport au sujet d'un(e) enfant ou d'un(e) jeune qui a été

blessé(e) à la suite d'une contention physique, nous effectuons un suivi directement auprès de cette jeune personne pour nous informer de sa situation.

Chaque mois, l'équipe des DLCG rencontre des représentant(e)s de l'Unité d'examen et d'analyse des décès d'enfants et d'adolescents du Bureau du coroner en chef pour déterminer si un cas quelconque ne nous a pas été communiqué par un organisme, et pour signaler toute préoccupation au sujet d'un rapport particulier. Une fois que le processus d'examen de l'enquête du(de la) Coroner sur le décès est terminé, nous pouvons faire d'autres demandes de renseignements, ou ouvrir une enquête, si nous considérons que les services fournis avant le décès (par une société d'aide à l'enfance ou un(e) prestataire agréé(e) de services en établissement) soulèvent des préoccupations qui n'ont pas été traitées lors de l'enquête du(de la) Coroner. Par exemple, nous avons récemment ouvert une enquête sur un cas qui met en jeu l'accès aux Ententes sur les services volontaires pour les jeunes.

L'équipe des DLCG a fait **38** présentations à des sociétés d'aide à l'enfance et à des titulaires de permis d'établissement l'an dernier en 2021-2022, afin de les sensibiliser aux exigences en matière de rapports.

Centres de justice pour la jeunesse

Les jeunes qui attendent leur procès ou qui purgent une peine criminelle peuvent être placé(e)s en garde ou en détention en milieu ouvert ou fermé dans l'un des 27 établissements de justice pour la jeunesse de la province. Ces établissements sont soit exploités directement par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, soit dirigés par des tierces parties qui reçoivent des fonds du Ministère.

Dans les **141** plaintes que nous avons reçues, les problèmes les plus souvent soulevés concernaient la conduite du personnel, les soins de santé, les conséquences disciplinaires, les conditions de vie et les transfèrements. Nous donnons priorité aux cas où la sécurité ou le bien-être d'une jeune personne est en danger.

Par exemple :

- Nous avons signalé la plainte d'un jeune qui souffrait de maux de dents et qui n'avait pas pu consulter d'orthodontiste depuis un an. Peu après nos demandes de renseignements, son centre a pris des dispositions pour qu'il puisse consulter un orthodontiste.

- Nous avons incité un centre à réexaminer son traitement de la plainte d'une jeune personne concernant la conduite inappropriée d'un(e) membre du personnel, ce qui a entraîné la suspension de ce(cette) membre du personnel pendant 15 jours sans salaire.
- Nous avons aidé un jeune qui s'était vu refuser un transfèrement à la suite d'altercations avec un autre résident. Son centre nous a confirmé qu'il avait renforcé le personnel de l'unité pour assurer la sécurité de ce jeune, mais à la suite de nos demandes de renseignements, il a pris des dispositions pour transférer ce jeune vers un autre établissement dans les quelques jours suivants.

Nous rencontrons chaque mois de haut(e)s fonctionnaires de la Division de la justice pour la jeunesse du Ministère et nous portons les problèmes graves et les tendances de cas à leur attention. Nous leur signalons notamment les préoccupations constantes sur le manque d'uniformité entre les établissements pour déterminer la nécessité d'enquêtes en cas de problèmes locaux, et pour appliquer les sanctions disciplinaires.

Par exemple :

- Un jeune ayant commencé à frapper un autre jeune – apparemment sans provocation – alors qu'ils regardaient la télévision, le personnel du centre a exigé qu'il reste dans sa chambre pendant 72 heures. Le jeune s'est plaint à nous que cette sanction était excessive, et notre examen a révélé qu'elle était contraire au manuel de l'établissement. L'établissement a donc modifié la sanction disciplinaire en fonction du manuel.
- Notre examen du cas d'un jeune qui s'était plaint que le personnel avait reçu l'ordre de ne pas l'empêcher de s'automutiler a révélé l'absence de processus cohérents pour enquêter sur de tels cas. De haut(e)s fonctionnaires du Ministère on accepté de fournir des conseils à tout le personnel dans des cas similaires. De plus, le Ministère procède à un réexamen de sa politique en matière de suicide et de prestation des services de santé mentale pour les jeunes à la lumière de cette affaire.

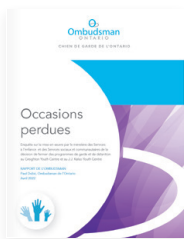
Nous avons également alerté le Ministère à propos d'une tendance inquiétante dans les plaintes provenant de jeunes dans ces établissements qui ont de graves problèmes de santé mentale, et qui ont fait l'objet de plusieurs rapports d'incidents graves. Le personnel s'est également plaint d'être épuisé par

les efforts qu'il doit déployer pour soutenir ces jeunes, et d'un manque d'options – dans certains cas, des jeunes ont été emmené(e)s à l'hôpital, sans y être admis(es).

- Nous avons reçu des appels presque quotidiens d'un jeune garçon de 12 ans atteint de graves problèmes de santé mentale et de déficiences intellectuelles, à propos de la réaction de son établissement à ses tentatives de suicide. Notre examen a révélé que le personnel avait essayé d'apporter son soutien à ce jeune, et que le Ministère y avait participé. Nous continuons de surveiller ce genre de cas et le travail fait par le Ministère pour moderniser les soutiens et les traitements en matière de santé mentale, dans tout le système de justice pour la jeunesse.

Enquêtes

Fermetures de programmes de justice pour la jeunesse à Kenora et Thunder Bay



Rapport : *Occasions perdues*, paru en avril 2022

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête après avoir reçu des plaintes sur la fermeture abrupte de programmes de garde et de détention en milieu fermé au Creighton Youth Centre

à Kenora et au J.J. Kelso Centre à Thunder Bay, en mars 2021. L'enquête s'est concentrée sur la façon dont le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires avait procédé aux fermetures, plutôt que sur la décision politique du gouvernement de réduire le nombre de programmes de justice pour les jeunes dans la province.

L'enquête a révélé que la planification du Ministère s'était entourée de secret, ce qui avait privé celui-ci d'une compréhension précieuse de la nature unique de ces programmes et des jeunes Autochtones à qui ils étaient offerts. Le contrôle strict de l'information par le Ministère a restreint sa capacité à tirer parti des connaissances et de l'expérience de son propre personnel,

« Les jeunes personnes qui vivent sous garde et en détention sont extrêmement vulnérables et méritent un soutien maximal, et elles doivent pouvoir se faire entendre.

« Fondamentalement dans chacune de nos 16 recommandations, nous encourageons les organismes publics à s'inspirer des enseignements de la Commission de vérité et réconciliation lors d'opérations de ce genre. Au cœur de la réconciliation, il y a la consultation.

« Alors, s'il y a une prochaine fois, j'espère qu'il y aura beaucoup plus de consultation et d'engagement de la part du Ministère auprès des jeunes personnes concernées et du personnel – et certainement auprès des groupes et des communautés autochtones, et une plus grande participation du ministère des Affaires autochtones. »

– Paul Dubé, Ombudsman, cité par *TBnewswatch* (Thunder Bay), 27 avril 2022

et l'a empêché de pleinement profiter de consultations avec des ressources externes. Ses plans pour communiquer avec les communautés autochtones au sujet des fermetures ont donc échoué. L'Ombudsman a conclu que la conduite du Ministère était déraisonnable et erronée, en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

Les enquêteur(euse)s ont mené 91 entrevues, notamment avec les jeunes personnes concernées, leurs familles, des responsables du Ministère et du personnel des programmes, et ils(elles) ont examiné un grand nombre de fiches d'information, de politiques, de courriels et d'autres documents pertinents.

L'Ombudsman a fait **16** recommandations pour améliorer la planification et la mise en œuvre de telles fermetures à l'avenir. Le Ministère a accepté toutes ses recommandations et il rendra compte à notre Bureau, tous les six mois, de ses progrès dans leur mise en œuvre.

Communications et sensibilisation

Au cours de l'année écoulée, le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes a fait **41** présentations virtuelles à des enfants et des jeunes dans des foyers d'accueil, des foyers de groupe et des centres de traitement en milieu fermé, pour leur expliquer leurs droits pendant la prise en charge et comment notre Bureau peut les aider. Après chaque présentation, nous avons effectué un suivi en privé auprès de chacune des jeunes personnes qui avait assisté à la présentation, pour lui demander si elle avait des préoccupations.

Nous avons également fait deux présentations virtuelles aux élèves du Centre Jules-Léger, école de langue française pour les jeunes personnes sourdes ou malentendantes, aveugles, sourdes et aveugles, ou qui ont des difficultés d'apprentissage.

De plus, nous avons distribué des brochures et des cartes de format portefeuille « Connais tes droits pendant la prise en charge » à toutes les sociétés d'aide à l'enfance et aux organismes de bien-être de l'enfance et de la famille de la province.



Nous concevons nos vidéos et nos présentations sur les enfants et les jeunes pris(es) en charge avec les jeunes à l'esprit, comme le montrent ces exemples de 2021-2022. D'autres ressources pour les jeunes et les prestataires de services sont consultables sur notre site Web.



Exposés de cas

Refus annulé

Une jeune fille de 16 ans s'est plainte auprès de nous que sa société d'aide à l'enfance (SAE) avait refusé de l'autoriser à conclure une Entente sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) alors qu'elle avait quitté son domicile en raison du comportement violent de sa tante. Les ESVJ sont offertes aux jeunes personnes de 16-17 ans qui ont quitté leur domicile parce qu'elles craignent pour leur sécurité. Des représentant(e)s de la SAE nous ont dit tout d'abord qu'ils(elles) n'étaient pas en mesure de vérifier si la tante de cette jeune fille s'était montrée violente. Quand nous avons examiné la situation de plus près, nous avons découvert que les jeunes frères de cette adolescente avaient été retirés du domicile pour des raisons de sécurité. Nous avons demandé à la SAE de réexaminer les allégations de la jeune fille concernant sa tante, et après ce réexamen, la SAE a accepté d'accorder une ESVJ à la jeune fille.

Surmonter les obstacles

Une jeune fille prise en charge nous a demandé notre aide pour déposer une plainte contre le personnel de l'établissement où elle était placée. Elle s'est plainte que les formulaires requis n'étaient pas disponibles, que le personnel ne connaissait pas la procédure de plainte, et qu'elle n'avait pas reçu rapidement de réponse. Nous avons contacté le(la) directeur(rice), et la résidence s'est alors engagée à s'assurer que la jeune fille reçoive les formulaires nécessaires, et obtienne l'aide du personnel. Cette jeune fille a pu déposer plainte, mais nous a dit que sa plainte était restée sans réponse pendant plus de deux semaines. Nous avons alors contacté le(la) directeur(rice) de nouveau. Par la suite, la jeune fille nous a confirmé que ses problèmes avaient été réglés et qu'elle était satisfaite du résultat.

Autorisation de scolarisation en ligne

Une adolescente de 14 ans, prise en charge, nous a dit que sa travailleuse sociale insistait pour qu'elle aille à l'école en personne, alors qu'elle préférait continuer à suivre les cours en ligne. La jeune adolescente avait des problèmes de santé mentale, notamment d'anxiété, et se sentait plus à l'aise dans un

contexte d'école virtuelle. Nous avons fait un suivi auprès de sa travailleuse sociale, qui nous a dit que la société d'aide à l'enfance (SAE) avait indiqué que tous(toutes) les enfants devaient aller à l'école en personne, sauf en cas de circonstances particulières. La travailleuse sociale a accepté de rencontrer l'adolescente pour discuter de sa situation. La SAE a finalement accepté sa demande d'apprentissage en ligne.

Aide à l'identification

Un jeune de 14 ans a eu besoin de notre aide pour obtenir des documents d'identité afin de s'inscrire à l'école et d'accéder aux soins de santé après avoir été retiré de son domicile par une société d'aide à l'enfance (SAE) pour des raisons de sécurité. Ce jeune avait demandé l'aide de son travailleur social car il ne parvenait pas à obtenir ses papiers d'identité auprès de sa mère. Étant resté sans nouvelles de ce travailleur social pendant plus de deux semaines, il a contacté notre Bureau. Nous avons parlé à ce travailleur social, qui nous a dit qu'il devrait rédiger une « lettre d'appui » au nom de l'adolescent, puis emmener celui-ci dans un centre de ServiceOntario pour obtenir les documents d'identité. Nous lui avons demandé de prendre rendez-vous, ce qu'il a fait, et le jeune a reçu sa nouvelle carte d'identité temporaire en trois jours.



ÉDUCATION

Aperçu

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur les 72 conseils scolaires et les 10 administrations scolaires de la province, ainsi que sur toutes les universités et tous les collèges d'arts appliqués et de technologie financés par des fonds publics. Notre champ de surveillance s'étend aussi au ministère de l'Éducation, au ministère des Collèges et Universités, et à leurs programmes.

Tous ces organismes ont continué d'être grandement touchés par la pandémie de COVID-19 en 2021-2022, même si l'assouplissement des restrictions de santé publique a permis aux élèves et aux étudiant(e)s d'avoir plus de cours en présentiel que l'année précédente.

Nous avons reçu **126** plaintes et demandes de renseignements à propos du ministère de l'Éducation et de ses programmes, ainsi que **722** à propos des conseils scolaires. Dans le secteur postsecondaire, nous avons reçu **543** cas concernant le ministère des Collèges et Universités (dont **344** à propos des collèges d'arts appliqués et de technologie), et **361** à propos des universités.

L'augmentation du nombre de cas concernant les conseils scolaires et les universités résultait en grande partie de préoccupations à propos de la COVID-19, comme les exigences en matière de masques et de vaccins, les problèmes de classes virtuelles ou hybrides, et les programmes d'avantages sociaux pour les familles des apprenant(e)s. Nous avons aidé de nombreux élèves, étudiant(e)s et parents à régler des problèmes individuels, et nous avons travaillé avec plusieurs universités pour proposer des pratiques exemplaires en matière de politiques de vaccination.

L'Ombudsman continue de préconiser une surveillance stricte de l'éducation, y compris par le biais de commissaires à l'intégrité pour les conseils scolaires, et de bureaux d'ombudsman dans les universités et les collèges.

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

Nous avons reçu **722** cas concernant les conseils scolaires en 2021-2022, soit une hausse importante par rapport aux 569 de l'année précédente, et le nombre le plus élevé depuis 2018-

2019. Les problèmes les plus courants étaient similaires à ceux de l'année précédente, incluant les fermetures d'écoles causées par la pandémie, les problèmes d'apprentissage virtuel, le port du masque et les restrictions des activités parascolaires, ainsi que les problèmes constants comme la conduite des responsables des conseils scolaires, la sécurité des élèves et les services de transport.

L'Ombudsman n'intervient généralement pas dans les grandes décisions de politiques des représentant(e)s élu(e)s, mais nous avons pu aider de nombreuses personnes à régler des problèmes administratifs, et/ou les orienter vers des processus pertinents pour obtenir des réponses à leurs préoccupations.

Dépistage de la COVID-19 dans les écoles

Nous avons reçu plus de **1 200** plaintes et demandes de renseignements en janvier 2022, après que le gouvernement a annoncé de nouvelles restrictions sur certaines mesures de dépistage de la COVID-19 et a levé l'obligation pour les conseils scolaires de signaler les cas quotidiens. Bien que l'Ombudsman ne soit pas en droit d'infirmier les décisions de politiques des élu(e)s, notre personnel a communiqué avec des responsables du ministère de l'Éducation et du ministère de la Santé pour les informer de la nature et du nombre des plaintes. Celles-ci provenaient principalement de parents qui craignaient que les changements nuisent à la sécurité dans les écoles. Des fonctionnaires du Ministère nous ont expliqué que ces décisions étaient fondées sur les directives du médecin hygiéniste en chef et nous ont fourni des renseignements généraux que nous avons transmis aux plaignant(e)s. Nous avons également évalué des problèmes individuels soulevés par ces plaignant(e)s au cas par cas.

Conduite des conseiller(ère)s scolaires et des Commissaires à l'intégrité

La conduite des conseiller(ère)s scolaires continue d'être un sujet courant de plaintes et l'Ombudsman encourage les conseils scolaires à se doter de processus de plainte clairs, ainsi que de leurs propres commissaires à l'intégrité (CI) pour traiter les plaintes. Seul un tout petit nombre de conseils scolaires ont des CI, mais nous recevons également des plaintes à leur sujet.

« Je suis très heureuse que ce problème soit résolu. J'ai pu le résoudre avec votre aide – votre Bureau a été très utile. »

– Plaignante

Comme dans les cas concernant les CI municipaux(ales), nous ne refaisons pas le travail de ces commissaires à l'intégrité, mais nous cherchons à établir si un processus équitable a été suivi, et/ou nous suggérons des moyens d'améliorer leurs pratiques.

Par exemple :

- Une femme a fait appel à notre aide car sa plainte à propos d'un(e) conseiller(ère) avait été rejetée par le conseil scolaire et la CI du conseil ne lui avait pas répondu. Nous avons parlé à la CI, et celle-ci a reconnu avoir manqué les courriels de cette femme. Elle a promis de lui répondre.

Mémoire de l'Ombudsman au Ministère

En octobre 2021, l'Ombudsman a présenté un mémoire en réponse au processus de consultation du ministère de l'Éducation pour améliorer la gouvernance des conseils scolaires. L'Ombudsman a souligné que la plupart des 126 cas que nous avons reçus au sujet de conseiller(ère)s scolaires durant les quatre dernières années portaient sur la conduite de conseiller(ère)s scolaires et sur la façon dont les conseils scolaires traitaient les infractions aux codes de conduite.

L'Ombudsman a préconisé au gouvernement de rendre obligatoires les commissaires à l'intégrité et les codes de conduite pour tous les conseils scolaires. En tout, il a fait 14 propositions, dont les suivantes :

- Les codes de conduite devraient être normalisés et uniformes entre les conseils scolaires.
- Les conseils scolaires devraient être tenus d'adopter des protocoles de plainte expliquant comment les plaintes déposées en vertu du code de conduite feront l'objet d'un examen et d'une enquête.
- Les parties prenantes autres que les conseiller(ère)s scolaires devraient pouvoir déposer plainte en vertu du code de conduite des conseiller(ère)s, librement et sans crainte de représailles.

« Une conduite éthique dans la prise de décisions est importante pour tous les organismes de gouvernance. Étant donné le rôle spécialisé des conseils scolaires et les répercussions directes de leurs décisions sur l'éducation publique, s'assurer que les conseiller(ère)s rendent des comptes sur leur conduite est une question de bonne gouvernance et d'intérêt public. »

– Paul Dubé, Ombudsman, Mémoire pour la consultation du ministère de l'Éducation sur la gouvernance des conseils scolaires, octobre 2021

- Les codes de conduite devraient prévoir un pouvoir discrétionnaire de refuser d'enquêter sur les plaintes qui sont futiles, vexatoires, ou faites de mauvaise foi.

Apprentissage virtuel et prestations pour les apprenant(e)s en raison de la pandémie

Comme les élèves ont continué à apprendre à domicile pendant plusieurs mois de l'année financière 2021-2022, les problèmes liés à l'enseignement virtuel – et parfois à la transition vers l'apprentissage en personne, ou hors de l'apprentissage en personne – ont continué à susciter des plaintes. Nous avons facilité les communications entre de nombreux parents et conseils scolaires.

Par exemple :

- Une mère s'est plainte auprès de nous que l'enseignant(e) de sa fille était absent(e) de nombreuses reprises des classes virtuelles. Nous avons contacté le conseil scolaire, qui a pris des mesures pour qu'un(e) enseignant(e) suppléant(e) couvre ces absences.
- Une élève de 10^e année voulait continuer à suivre des cours virtuels à son école en Ontario tout en vivant temporairement chez un(e) membre de sa famille dans une autre province – mais sa(son) directeur(rice) adjointe(e) lui a dit que, pour

cela, elle devrait s'inscrire dans une école de cette province. Avec notre aide, la mère de cette élève a fait remonter ses préoccupations auprès du conseil scolaire, et l'élève a pu rester dans sa classe virtuelle en Ontario.

Nous avons également traité plus de **75** plaintes concernant les programmes de soutien liés à la pandémie offerts par le ministère de l'Éducation et destinés aux élèves et à leur famille, comme le Soutien aux familles, le Soutien aux apprenants et la Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19. Les préoccupations les plus courantes concernaient notamment le rejet de demandes, les paiements manquants ou des problèmes de communication – et nous avons résolu bon nombre de ces problèmes en contactant directement les programmes concernés.

Par exemple :

- Une mère qui avait fait une demande de Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19 avant la date limite a découvert trop tard que sa demande avait été automatiquement rejetée parce qu'elle avait saisi un numéro d'identification incorrect. Nous avons contacté des responsables du Ministère, qui ont traité sa demande et elle a reçu **400 \$**.

Éducation de l'enfance en difficulté, aménagements et sécurité des élèves

Les écoles sont tenues de convoquer des réunions des Comités d'identification, de placement et de révision à la demande des parents ou des directeur(rice)s d'école afin de déterminer les soutiens ou les placements requis par les élèves aux besoins particuliers. Les conseils scolaires doivent aussi élaborer des Plans d'enseignement individualisés (PEI) pour ces élèves. Nous recevons souvent des demandes de familles qui ont besoin d'aide pour s'y retrouver dans les processus à suivre à cet égard ou pour d'autres mesures d'aménagement ou de soutien nécessaires.

Par exemple :

- Les parents d'un élève qui avait un PEI s'étant plaints que le conseil scolaire ne fournissait pas d'appareils d'aide à l'apprentissage, comme l'exigeait le plan, nous nous sommes renseigné(e)s auprès du conseil scolaire et avons obtenu la confirmation qu'un ordinateur portable doté de la technologie requise était mis à la disposition de cet élève.

- Nous avons communiqué avec un(e) surintendant(e), et il(elle) a veillé à ce qu'un(e) enfant transgenre soit placé(e) en priorité en vue du test psychopédagogique demandé par sa famille.

Nous avons également traité des cas concernant la sécurité des élèves, le harcèlement et la discipline. Dans plusieurs cas, nous avons mis en relation les élèves et les parents avec les responsables concerné(e)s des conseils scolaires, nous avons veillé à ce que toute préoccupation urgente soit traitée en temps opportun, et nous avons vérifié que les conseils scolaires appliquaient leurs politiques de manière équitable.

Mémoire de l'Ombudsman au Ministère

En juin 2021, l'Ombudsman a présenté un mémoire au Ministère dans le cadre de ses consultations sur une proposition de nouvelle réglementation qui actualiserait les normes pour les résidences dans les écoles provinciales et d'application (pour les élèves sourd(e)s, aveugles ou malvoyant(e)s, sourd(e)s et aveugles ou ayant de graves troubles d'apprentissage).

Il a incité le Ministère à modérer la réglementation sur les dispositions de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, incluant l'interdiction de châtiment corporel aux enfants, le respect de leurs besoins physiques, émotionnels, culturels, spirituels, linguistiques, identitaires et de développement, et exigeant que les enfants dans ces résidences soient informé(e)s qu'ils(elles) peuvent contacter notre bureau pour obtenir de l'aide.

Transports

Les écoles étant fermées pour l'apprentissage en personne pendant de nombreux mois, les plaintes sur les transports et les questions connexes ont diminué durant les deux dernières années, mais la pandémie a également exacerbé les problèmes liés à la dotation en personnel et à la planification. Nous avons pu résoudre plusieurs cas concernant des élèves aux besoins complexes en matière de transport.

Par exemple :

- La mère d'un enfant aux besoins particuliers s'est plainte auprès de nous que l'autobus scolaire de sa fille arrivait

toujours en retard, voire n'arrivait pas du tout, ce qui l'obligeait à conduire sa fille à l'école. Nous avons parlé au(à la) surintendant(e), qui a accepté de trouver une solution au problème avec le consortium d'autobus scolaires.

- La mère d'un élève de 9^e année aux besoins particuliers a demandé notre aide pour répondre à ses besoins spécifiques en matière de transport, notamment pour qu'un(e) adulte l'accompagne dans l'autobus. Nous avons communiqué avec des responsables du conseil scolaire, qui ont travaillé avec elle aux diverses options d'aménagement pour son fils, incluant un horaire unique de transport en après-midi seulement et d'autres mesures de soutien. Nous avons également parlé avec le consortium de transport de la manière dont des problèmes similaires seraient traités à l'avenir.

Désignation du soutien aux conseils scolaires de langue française sur une évaluation foncière

Comme nous l'avons indiqué dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous surveillons les efforts déployés par la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) pour régler un problème de longue date lié aux désignations du soutien aux conseils scolaires sur une évaluation foncière, plus particulièrement aux conseils scolaires de langue française.

En vertu de la *Loi sur l'évaluation foncière*, la SEFM est chargée de recueillir des renseignements sur les contribuables dont le soutien va au conseil scolaire dans la province. Bien que ces données ne déterminent plus le financement accordé aux écoles (maintenant calculé à partir de la formule de financement par élève utilisée par le ministère de l'Éducation), elles déterminent combien de conseiller(ère)s scolaires compte chaque conseil, et qui peut se présenter et qui peut voter lors des élections des conseiller(ère)s scolaires.

Le système de la SEFM présume que les propriétaires fonciers appuient leur conseil scolaire public anglophone local – à moins que ces propriétaires ne soumettent un formulaire déclarant qu'ils soutiennent plutôt le conseil scolaire catholique anglophone, public francophone ou catholique francophone local. Au cours des dernières années, nous avons signalé à la SEFM plusieurs plaintes de francophones qui avaient soumis des formulaires de soutien

aux conseils scolaires de langue française, mais avaient découvert que leur soutien avait été attribué par défaut aux conseils scolaires anglophones.

Nous avons soulevé cette question auprès du Commissaire du service de qualité de la SEFM en 2020. Depuis, la SEFM a envoyé des lettres aux conseils scolaires pour les informer de son plan de modernisation de la collecte des données, et elle a tenu une séance virtuelle en février 2022 pour recueillir leurs commentaires. Elle compte apporter d'autres améliorations après les prochaines élections municipales et scolaires en octobre 2022, et elle nous tiendra au courant de ses progrès.

Tendances de cas – enseignement postsecondaire

La COVID-19 est restée une préoccupation dominante pour les universités et les collèges, et pour leurs étudiant(e)s, en 2021-2022, surtout lors de la transition de retour vers les cours en personne à l'automne 2021. Nous avons rencontré de nombreux responsables de l'enseignement postsecondaire afin de discuter des pratiques exemplaires pour communiquer avec leurs communautés, par exemple en matière de politiques de vaccination, et nous avons répondu à de nombreuses préoccupations individuelles liées aux classes virtuelles, en personne et hybrides.

Les cas ont beaucoup augmenté dans l'ensemble – nous avons reçu **361** plaintes à propos des universités et **344** à propos des collèges d'arts appliqués et de technologie, contre 213 et 200 en 2020-2021 – soit une augmentation totale de 70 %.

Les autres sujets courants de plaintes portaient sur des questions d'admissions, de prêts et de subventions, de recours académiques, et de services aux étudiant(e)s. Les communautés qui entourent les collèges et les universités ont également communiqué avec nous. Par exemple :

- À l'automne 2021, plusieurs membres du public se sont plaint(e)s auprès de nous de la façon dont une université

locale gérait les fêtes étudiantes qui causaient des dommages matériels et posaient des problèmes de sécurité. Nous avons alerté l'université et réorienté directement les résident(e)s vers des responsables au sein de celle-ci.

En mars 2022, la Commissaire aux services en français a également rendu compte de son enquête sur les coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans les programmes de langue française, résultant de plaintes reçues lors de sa restructuration financière au printemps 2021. Toutes les recommandations de la Commissaire ont été acceptées par l'Université, le ministère des Collèges et Universités, et le ministère des Affaires francophones. Pour en savoir plus, voir le chapitre sur les **Services en français**, dans ce rapport.

Politiques de vaccination contre la COVID-19

Depuis mars 2022, les universités et les collèges ne sont plus tenus d'exiger la vaccination contre la COVID-19 pour l'apprentissage en personne – mais beaucoup ont décidé de continuer de le faire pour le reste de l'année universitaire 2021-2022. Nous avons reçu **75** plaintes durant l'année financière 2021-2022 au sujet de ces obligations de vaccination et des processus de demande d'exemption des établissements. Certain(e)s étudiant(e)s ont eu des difficultés à trouver des renseignements sur la manière dont la politique s'appliquait à eux(elles), ou sur les critères d'exemption. D'autres n'étaient pas à l'aise à l'idée de devoir reprendre des cours en présentiel avec de nombreuses personnes, tandis que d'autres encore éprouvaient de la colère à constater que leurs cours étaient offerts uniquement en ligne.

Nous avons été contacté(e)s par des étudiant(e)s et des éducateur(ice)s non vacciné(e)s à qui l'entrée dans les cours avait été interdite – alors que ces cours étaient enseignés en ligne.

Notre Bureau a rencontré le Council of Ontario Universities et le ministère des Collèges et Universités pour s'informer et pour communiquer son point de vue sur ces préoccupations. Nous avons aussi rencontré directement de haut(e)s responsables de plusieurs universités, et nous leur avons fait part de pratiques

exemplaires pour accroître l'équité administrative des processus. Par exemple, nous avons fait les suggestions suivantes :

- Donner les raisons pour lesquelles une exemption de vaccination a été acceptée ou refusée, tenir compte de toute preuve spécifique fournie, et inclure des renseignements sur les qualifications des personnes qui ont pris la décision (p. ex., médecin, chef(fe) religieux(euse)) et les critères précis utilisés.
- Donner des renseignements clairs sur les circonstances qui permettent à un(e) étudiant(e) de bénéficier d'une exemption médicale ou non médicale.
- Donner des renseignements sur les autres mesures qui existent pour répondre aux préoccupations concernant la décision d'une université, par exemple renvoi auprès de l'ombudsman de l'université.
- Indiquer clairement un contact pour toute question ou préoccupation.

Bien que la plupart des obligations de vaccination aient cessé en mai 2022, ces pratiques exemplaires peuvent être suivies à titre de guide dans l'élaboration de futures politiques.

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

Nous aidons régulièrement des étudiant(e)s à résoudre des problèmes de prêts et de subventions du RAFEO, notamment en ce qui concerne ses exigences de vérification du revenu et ses procédures d'appel. Par exemple :

- Nous avons aidé une étudiante dont la subvention du RAFEO avait été convertie en prêt parce qu'elle n'avait pas fait la vérification de ses revenus dans les délais requis. Elle s'était adressée à l'ombudsman de l'université, mais nous avons découvert que son appel n'avait jamais été transmis au RAFEO. Après notre intervention, et la vérification de son revenu par des responsables du RAFEO, ce prêt de **5 727 \$** a été reconverti en subvention.

Utile à savoir



Voir l'**Annexe** de ce rapport pour plus de statistiques sur les cas reçus à propos des conseils scolaires, des universités et des collèges d'arts appliqués et de technologie.

Frais et inscriptions

Dans de nombreux cas concernant les frais d'études, les inscriptions, et d'autres questions similaires, nos demandes de renseignements ont incité des établissements postsecondaires à examiner les circonstances et à améliorer leurs processus internes. Par exemple :

- Une étudiante, qui était en Inde, devait commencer ses études en Ontario, mais a décidé de remettre ses plans à plus tard en raison de la pandémie. Elle a demandé le remboursement de près de **20 000 \$** qu'elle avait versés pour une année complète de frais d'études, mais elle a été informée qu'elle n'avait droit qu'à la moitié de cette somme parce qu'elle avait dépassé la date limite de remboursement. Notre examen a révélé qu'elle avait demandé à plusieurs reprises de remettre ses études à plus tard, par l'intermédiaire de l'agent(e) qui avait facilité sa demande d'inscription à l'université. Nous avons soulevé cette question auprès de responsables de l'université, qui ont reconnu une erreur de communication, et qui ont remboursé le montant complet à l'étudiante.
- Après le décès de sa mère, survenu le premier jour de rentrée au collège, une étudiante a éprouvé des difficultés à poursuivre ses études, et elle a abandonné ses cours quelques mois plus tard. Ce n'est que l'année suivante qu'elle s'est aperçue qu'elle avait une dette de **4 000 \$** envers le collège, en frais d'études. Nous avons contacté des responsables du collège, qui ont reconnu ne pas avoir examiné entièrement les circonstances de l'abandon de cette étudiante, et qui ont annulé ses frais d'études.

- Une femme s'est plainte auprès de nous qu'un collège avait refusé de l'admettre à un programme pour lequel elle avait payé, au motif qu'elle avait manqué la date limite de paiement des frais d'études. Notre examen de ce cas a montré que le collège n'avait jamais communiqué la date limite à cette femme. Le collège a présenté des excuses, a offert de payer les frais du premier semestre d'un montant de **1 300 \$**, et a mis à jour ses communications pour préciser les dates limites de paiement des frais d'études.

Exposés de cas

Loin et injuste

Nous avons reçu une plainte du père d'une élève handicapée qui réside en semaine dans une école d'application provinciale, dans le sud de l'Ontario. Il nous a dit que des responsables de l'école avaient insisté pour qu'il vienne chercher sa fille dans les deux heures suivantes, car elle présentait des symptômes de COVID-19. Comme il vivait à 15 heures de route de là, cela lui était impossible. Il a ajouté que l'école avait refusé de faire un test de dépistage à sa fille, alors que l'école a son propre personnel médical. Nous avons signalé ce cas à des responsables du ministère de l'Éducation, qui ont accepté de faire venir cet homme en avion dans le sud de l'Ontario et d'offrir un hébergement à lui et sa fille en cas de besoin à l'avenir. De plus, le Ministère s'est engagé à réexaminer ses politiques afin d'éviter de telles situations.

Preuve de vaccination

Un étudiant universitaire, inscrit exclusivement à des cours en ligne, qui était aussi aide-enseignant (AE) en ligne, s'est plaint auprès de nous d'avoir été « désinscrit » parce qu'il n'avait pas fourni de preuve de vaccination contre la COVID-19. Il s'est plaint qu'il n'existait pas de procédure claire d'appel, et qu'aucune distinction n'était faite entre les étudiant(e)s qui étaient sur le campus et ceux(elles) qui n'y étaient pas. Notre personnel s'est informé auprès de l'université, et cet étudiant a été réinscrit et autorisé à poursuivre ses études et son travail d'AE hors du campus.

Confusion de conversion

Un homme, qui avait accidentellement soumis des renseignements erronés au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) nous a demandé notre aide lorsque le RAFEO a converti sa subvention de **32 000 \$** en prêt. Il nous a dit qu'en raison de cette erreur, le RAFEO avait conclu que sa femme avait un emploi, alors qu'elle vivait en Afghanistan et n'avait aucun revenu, et qu'il avait présenté une lettre notariée à cet effet. Notre examen a permis de déterminer que cet homme avait reçu des renseignements confus sur les exigences du RAFEO, de la part du bureau d'aide financière de son université. Nous avons aidé cet homme à prendre les mesures nécessaires pour faire appel de cette décision, et le RAFEO a ensuite converti de nouveau son prêt en subvention.

Restez assis SVP

Un homme qui étudiait en ligne pour obtenir une certification en tant qu'agent immobilier s'est plaint auprès de nous après avoir été accusé d'avoir quitté sa place pendant un examen virtuel, et avoir été exclu du programme. Il a maintenu qu'il n'avait jamais quitté sa place, et qu'une erreur de technologie de surveillance virtuelle l'avait identifié à tort comme « imposteur ». Il avait déjà soulevé la question auprès du collège, qui avait reconnu l'erreur – mais qui ne l'avait pas absous de tricherie. Il craignait que ceci ait des répercussions sur son dossier. À la suite de notre enquête, le collège a présenté des excuses à cet homme, a officiellement reconnu que celui-ci n'avait pas triché, et a fait savoir que le collège réexaminerait ses relations avec la société qui avait fourni le service de surveillance virtuelle de l'examen.



SERVICES SOCIAUX

Aperçu et tendances de cas

Les Ontarien(ne)s bénéficient de services et d'avantages sociaux dans le cadre de divers programmes offerts par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, dont le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), le Bureau des obligations familiales (BOF) et le Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA). Les municipalités et les conseils d'administration des services sociaux locaux administrent également l'aide sociale par le biais du programme Ontario au travail (OT).

Les enjeux les plus courants soulevés par les cas qui nous parviennent dans ce domaine concernent les problèmes et les retards de communications et de services à la clientèle. Ces problèmes ont été exacerbés par les défis inhérents à la pandémie de COVID-19, tant pour les bénéficiaires que pour les fonctionnaires qui administrent ces programmes. Grâce à nos relations de longue date avec les haut(e)s responsables des programmes qui font l'objet des plus nombreuses plaintes, nous parvenons à régler la plupart des plaintes et à signaler les problèmes de manière proactive.

Bureau des obligations familiales

Le Bureau des obligations familiales est chargé d'exécuter les ordonnances alimentaires pour enfants et conjoint(e)s rendues par les tribunaux. Historiquement, c'est l'une des plus grandes sources de plaintes adressées à notre Bureau. Les cas ont diminué ces dernières années en raison de certaines améliorations en matière de service à la clientèle, et sont restés relativement stables durant les deux dernières années de la pandémie de COVID-19 (**350** cas en 2021-2022, contre 381 l'année précédente). Le personnel de l'Ombudsman travaille en étroite collaboration avec les fonctionnaires du BOF pour résoudre les plaintes, qui sont généralement centrées sur l'interprétation et l'exécution des ordonnances alimentaires pour enfants et conjoint(e)s par le Bureau des obligations familiales.

Par exemple :

- Un père de famille se trouvait dans une très mauvaise situation financière, car le BOF avait saisi par erreur son salaire par mesure

d'exécution d'une pension alimentaire pour enfants, qu'il n'était plus tenu de payer. Cet homme a demandé notre aide après avoir appris que son remboursement provenant du BOF prendrait près d'un mois. Nous avons contacté des responsables du BOF, qui ont confirmé qu'un chèque de remboursement serait envoyé à cet homme la semaine suivante.

- Le BOF avait prélevé des paiements de pension alimentaire pour enfants à un père, au-delà de la date de cessation des paiements indiquée dans l'ordonnance du tribunal. Le BOF l'avait ensuite informé qu'un remboursement n'était pas possible, car les fonds avaient déjà été envoyés à la mère des enfants. Nous avons contacté des responsables du BOF, qui ont confirmé qu'ils n'avaient pas informé cet homme qu'il devait remplir un formulaire particulier pour faire cesser les paiements. Cet homme a obtenu un remboursement de **1 500 \$**.
- Quand une femme s'est plainte auprès de nous de ne plus recevoir sa pension alimentaire mensuelle, nous avons appris des responsables du BOF qu'une saisie-arrêt fédérale émise à l'encontre de son ancien conjoint était caduque. Après notre intervention, la saisie-arrêt a été rétablie et cette femme a reçu la somme de **686 \$** qui lui était due.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Le POSPH fournit des soutiens au revenu et à l'emploi aux Ontarien(ne)s handicapé(e)s, y compris la prise en charge des médicaments sur ordonnance, des soins dentaires et des coûts liés aux handicaps. Nous avons reçu **755** plaintes à propos du POSPH en 2021-2022 – soit une forte augmentation par rapport aux 553 reçues en 2020-2021, mais sensiblement à égalité avec les 754 plaintes reçues en 2019-2020 (principalement avant la pandémie).

Dans de nombreux cas, nous avons aidé à rectifier des erreurs de système et des problèmes de manque de renseignements qui auraient compromis le revenu ou le logement des bénéficiaires. Par exemple :

- Nous avons aidé un homme qui était en convalescence à l'hôpital et qui attendait de recevoir l'aide du POSPH. Nous avons appris que des responsables du POSPH lui avaient récemment envoyé par la poste un document pour confirmer son admissibilité financière. Une fois que sa famille l'a aidé à remplir ce document, cet homme a reçu un paiement de **7 000 \$** du POSPH.

- Une femme atteinte d'un cancer de stade 4 nous a dit qu'elle attendait l'approbation de sa demande de prestations du POSPH, mais qu'elle n'avait pas les moyens de payer ses médicaments entre-temps. Grâce à notre intervention, sa demande a été placée en priorité et approuvée le jour suivant.

Ontario au travail

Ontario au travail relève du champ de surveillance de l'Ombudsman sur les municipalités et les conseils locaux. Nous avons reçu **210** plaintes à propos d'Ontario au travail (OT) en 2021-2022, contre 143 l'an dernier.

Quelques exemples :

- Une femme nous a fait savoir que ses paiements d'Ontario au travail avaient cessé, mais qu'elle devait payer son loyer le lendemain. Nous avons contacté le personnel d'OT. Il nous a expliqué que le compte de cette femme avait été gelé parce qu'elle avait manqué des rendez-vous avec son(sa) travailleur(euse) social(e), mais après notre appel, le personnel a communiqué avec elle et a rétabli ses paiements.
- Une femme nous a demandé notre aide car ses prestations d'OT avaient soudainement cessé, et elle avait été informée qu'elle avait reçu **1 400 \$** de trop. Elle ne pouvait pas payer son loyer, et risquait l'expulsion. Nous l'avons aidée à joindre le personnel d'OT, qui a déterminé que le trop payé était une erreur et a rétabli ses prestations. Cette femme a été reconnaissante, et elle a qualifié le(la) membre de notre personnel de « magicien(ne) ».

Programme ontarien des services en matière d'autisme

Le POSA apporte un soutien aux familles qui ont des enfants et des jeunes atteint(e)s de troubles du spectre de l'autisme. Nous avons reçu **88** plaintes et demandes de renseignements à propos de ce programme en 2021-2022, soit une hausse par rapport aux 18 de l'année précédente, mais qui est nettement inférieure au pic de 569 que nous avons connu en 2018-2019, quand des changements importants ont été apportés à ce programme.

Les retards étaient le sujet de plainte le plus courant – concernant aussi bien le traitement des inscriptions au programme que la réception d'un financement provisoire et le rapprochement des

dépenses. Les familles nous ont dit qu'elles ne parvenaient pas à joindre quelqu'un en personne au POSA, et que leurs messages pour savoir où en étaient leurs demandes restaient sans réponse pendant des mois. Beaucoup de personnes nous ont dit qu'elles avaient l'impression d'un vide, ne sachant pas si elles s'étaient inscrites à temps, si leurs formulaires de demande étaient traités, ou quand leur enfant commencerait à recevoir des services.

Une grande partie de notre travail a consisté à faciliter les communications entre les parents et le POSA, pour les aider à obtenir des renseignements à propos de leurs demandes et à soulever d'autres questions. De plus, le personnel de direction de l'Ombudsman rencontre régulièrement des représentant(e)s du Ministère pour l'informer des préoccupations des familles et obtenir des mises à jour sur les derniers changements apportés au programme.

La promesse d'un financement ponctuel intérimaire unique – que la province s'était initialement engagée à verser aux familles inscrites à la liste d'attente avant avril 2020 – a été prolongée en raison de l'incidence de la COVID-19. Certaines familles se sont plaintes auprès de nous que le montant du financement temporaire n'était pas suffisant et que les personnes inscrites après le 31 mars 2021 n'y avaient pas droit. En mars 2021, le POSA a commencé à offrir à 600 enfants inscrit(e)s au POSA un accès aux services cliniques de base. Ces services comprenaient l'analyse appliquée des comportements, l'orthophonie, l'ergothérapie et les services de santé mentale.

Dans plusieurs cas individuels, notre intervention a permis à des familles d'obtenir leur financement ponctuel intérimaire après avoir attendu plusieurs mois la réponse du POSA. Les responsables du programme ont reconnu les retards et, dans certains cas, ont rectifié des erreurs administratives. De plus, le Ministère a reconnu la nécessité de communications claires et cohérentes, et il a employé de nouveaux(elles) membres du personnel et de nouvelles technologies pour y parvenir.

Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Nous avons reçu **26** plaintes en 2021-2022 à propos du programme Passeport du Ministère, qui fournit un financement pour aider les adultes ayant une déficience intellectuelle à vivre dans leur communauté et à y participer. La plupart des plaintes portaient sur des retards. Des responsables du Ministère nous ont dit que la COVID-19 avait eu une incidence sur le temps requis pour traiter les

dossiers, mais que le personnel faisait le nécessaire pour éliminer les arriérés. Nous avons signalé plusieurs cas individuels au Ministère pour aider des familles qui ne pouvaient plus s'occuper de leurs proches.

Par exemple :

- Un homme de 51 ans, atteint d'autisme et d'une grave déficience intellectuelle, était immobilisé à l'hôpital dans l'attente d'un placement approprié. Ses parents vieillissants ne pouvaient pas s'occuper de lui, et sa sœur nous a demandé notre aide. Nous avons contacté le Ministère et l'organisme communautaire local qui s'occupait de rechercher un placement, afin de nous assurer qu'ils envisageaient toutes les options possibles. Un placement en établissement a été trouvé en cinq mois.
- Une jeune femme de 23 ans ayant une déficience intellectuelle et des besoins médicaux complexes devait déménager car sa mère ne pouvait plus lui fournir les soins et les services nécessaires, mais les options étaient limitées en raison de son éloignement géographique. Nous avons abordé son cas avec des responsables du Ministère, qui ont immédiatement pris les mesures nécessaires pour que la mère de la jeune femme reçoive davantage de soins de relève, puis qui ont trouvé un placement approprié en établissement dans les trois mois.

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 : Cette enquête a porté sur la réponse apportée par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires aux situations d'adultes ayant une déficience intellectuelle qui étaient placé(e)s dans des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée, des refuges et même en prison parce

que leurs familles étaient en crise et n'avaient pas pu leur trouver des lieux de vie adéquats.

Le rapport a examiné plus de 1 400 plaintes de familles qui se trouvaient dans de telles situations. Dans les six années qui ont suivi la parution du rapport, nous avons reçu des centaines de nouveaux cas.

À l'exception de quelques unes, toutes les recommandations de l'Ombudsman, qui étaient au nombre de 60, ont été mises en œuvre depuis. Nous continuons de rencontrer régulièrement le Ministère pour suivre ses progrès à cet égard, et pour traiter de nouveaux cas de même nature.

En réponse à nos recommandations, le Ministère a élaboré un plan à long terme afin de mieux faciliter l'accès aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle. Le Ministère compte mettre ce plan en œuvre par étapes au cours des huit à dix prochaines années. Une partie de la réforme comprend de nouveaux fonds pour aider à connecter les personnes et les options de logements communautaires et pour financer le Programme de protection des adultes. Ceci devrait aider plus de 1 200 adultes ayant une déficience intellectuelle.

Néanmoins, nous continuons à prendre connaissance de cas de familles en crise – quelque **130** cas l'an dernier. Le Ministère a reconnu que des problèmes de personnel résultant de la COVID-19 expliquent en partie les retards dans certains placements, mais il nous communique des mises à jour régulièrement.

Soins et garde des enfants ayant des besoins particuliers complexes



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

Le point sur l'enquête : Cela fait 17 ans que notre Bureau a publié son rapport sur les défis systémiques auxquels se trouvent confrontés des parents d'enfants ayant des besoins particuliers complexes. Ce rapport

a révélé des cas où des familles avaient dû renoncer à la garde de leurs enfants et les confier à des sociétés d'aide à l'enfance (SAE) car les organismes communautaires locaux ne pouvaient plus leur fournir les services en établissement et les soutiens dont leurs enfants avaient besoin.

Nous rendons compte régulièrement des cas que nous recevons et qui soulèvent des questions similaires. Dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous avons souligné que le processus d'« alerte précoce » du Ministère n'était souvent pas utilisé pour signaler ces situations urgentes. De plus, il existe peu de ressources d'urgence pour aider les familles si les soutiens existants dans la communauté ont été épuisés.

Le Ministère s'est engagé à revoir ses processus pour assurer l'uniformité du système d'alerte, et il a fait paraître des directives à l'intention des organismes afin qu'ils collaborent ensemble, pour que les parents n'aient plus à renoncer à la garde de leurs enfants afin d'obtenir de l'aide. Au cours de l'année écoulée, le Ministère a réexaminé ses processus avec les organismes et les prestataires de services – dont les SAE, les organismes de santé mentale pour les enfants et les jeunes, et les organismes qui répondent aux besoins particuliers – pour trouver comment mieux venir en aide aux enfants ayant des besoins particuliers complexes et graves.

Nous continuons à suivre les progrès du Ministère ainsi que tout nouveau développement, et à signaler des cas individuels à de haut(e)s responsables du Ministère pour trouver des solutions.

Par exemple :

- Une femme qui a la garde de son petit-fils de 11 ans a demandé notre aide afin d'obtenir un placement en établissement pour lui. Il était hospitalisé et ne pouvait pas rentrer à domicile car son comportement présentait des dangers pour les autres membres de la famille. La SAE locale a fourni un financement temporaire pour un placement en établissement, en attendant l'approbation d'un financement par le Ministère.
- La mère d'une jeune adolescente de 13 ans ayant des besoins complexes nous a dit que le prestataire de services en établissement de sa fille ne pouvait plus répondre à ses besoins, et que sa fille n'avait nulle part où aller. La jeune adolescente était à l'hôpital, et elle a été placée temporairement dans un hôtel financé par la SAE, avec services de soutien. Nous avons abordé ce cas avec de haut(e)s responsables du Ministère, qui ont confirmé qu'ils le traitaient en priorité et qui nous ont tenu(e)s au courant jusqu'à ce que la jeune adolescente soit transférée dans un établissement approprié.

Exposés de cas

Compte d'électricité

Une femme qui était en retard dans le paiement de ses factures d'électricité a demandé l'aide d'Ontario au travail (OT) pour éviter que le courant ne soit coupé. L'organisme a accédé à sa demande, mais il a transféré accidentellement 1 600 \$ de trop à la compagnie d'électricité, qui a porté cette somme au compte de cette femme. Celle-ci a présumé qu'il s'agissait d'une aide supplémentaire pour raison de COVID-19, car OT ne lui a jamais dit exactement de quel montant serait son aide. Quand OT s'est rendu compte de l'erreur, des semaines plus tard, il a pris des dispositions pour obtenir un remboursement auprès de la compagnie d'électricité, mais n'a pas prévenu cette femme, qui a continué à compter sur ce crédit et s'est rapidement retrouvée de nouveau endettée auprès de la compagnie d'électricité. Nous avons parlé de son cas au personnel d'OT, qui a reconnu que ses communications avec cette femme laissaient à désirer, et qui a accepté de couvrir ses paiements d'électricité en souffrance.

Fonds trouvés

Une mère attendait depuis des mois un financement de soutien pour l'aider à faire face aux besoins de son fils âgé de neuf ans ayant des déficiences mentales. Elle s'inquiétait que le comportement toujours plus problématique de son fils ne présente des dangers pour lui et pour d'autres. Nous avons contacté des responsables du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Ces responsables ont examiné le dossier et découvert que des fonds avaient été approuvés pour l'année, pour ce jeune garçon, mais qu'en raison d'une erreur dans la base de données, le paiement n'avait pas été effectué. Les responsables se sont engagé(e)s à envoyer les fonds dans les deux semaines.

Le bon filon bancaire

Une femme, dont l'ex-conjoint lui devait plus de **10 000 \$** en pension alimentaire, s'est plainte auprès de nous qu'elle avait soumis au Bureau des obligations familiales (BOF) des documents prouvant qu'il avait de l'argent sur un compte bancaire, mais que le BOF ne voulait pas prendre de mesures d'action. Nos demandes de renseignements ont permis de déterminer que cet homme avait des fonds dans un compte-épargne non imposable, que le BOF ne

pouvait pas saisir sans l'autorisation de son propriétaire. Nous avons fait remonter l'affaire jusqu'à de haut(e)s fonctionnaires du Bureau des obligations familiales, qui ont émis une nouvelle ordonnance de saisie-arrêt et ont collaboré avec la banque pour obtenir l'autorisation légale de verser les fonds dus à cette femme.

Boîte vocale verrouillée

Un bénéficiaire d'Ontario au travail (OT) avait un besoin d'aide de toute urgence car ses prestations avaient été suspendues, du fait qu'elle avait soumis certains documents en retard. Elle avait été hospitalisée à plusieurs reprises et avait besoin d'une prise en charge de médicaments pour poursuivre ses traitements médicaux, mais elle ne parvenait pas à joindre son travailleur social à OT. Nous avons contacté le personnel d'OT, et nous avons découvert que le travailleur social responsable de ce dossier avait quitté le bureau indéfiniment, et que personne n'avait accès à sa boîte vocale, si bien que ses messages n'avaient pas été récupérés. Le personnel d'OT a immédiatement contacté la bénéficiaire pour lui donner des explications et a pris des dispositions pour qu'elle puisse recevoir un traitement.

Remboursement post-mortem

Un homme qui avait continué à verser régulièrement une pension alimentaire à son ancienne belle-mère, qui s'était occupée de sa fille devenue adulte depuis, s'est plaint auprès de nous après avoir appris que cette femme âgée était décédée depuis plus d'un an. Il avait alerté le Bureau des obligations familiales (BOF) – qui avait géré les paiements de pension alimentaire – et il avait demandé le remboursement de tous les paiements prélevés après le décès de cette femme. Nous avons découvert que les responsables du BOF n'avaient jamais été informé(e)s du décès de cette femme et s'apprêtaient de transférer les fonds au ministère des Finances parce qu'ils(elles) ne savaient pas où la trouver. Une fois que le décès de cette femme a été confirmé, le BOF a remboursé plus de **2 800 \$** à cet homme.

 Encore merci de votre temps et votre gentillesse quand j'étais dans le besoin. 

– Plaignante



FONDS ET BIENS

Aperçu et tendances de cas

Les cas dans cette catégorie ont trait aux ministères, organismes et sociétés du gouvernement provincial qui traitent les questions de fonds et de biens, dont le ministère des Finances, la Société ontarienne du cannabis, la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) et la Commission de la location immobilière. Cette catégorie comprend aussi le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP), qui s'occupe des questions de fonds et de biens pour les personnes dans l'incapacité de le faire elles-mêmes.

Les plaintes au sujet de la Commission de la location immobilière (CLI), qui fait partie de Tribunaux décisionnels Ontario, ont atteint un nouveau sommet, avec **964** cas en 2021-2022. Nous avons résolu de nombreux cas individuels et de nouveaux problèmes avec la CLI, alors que notre enquête systémique sur les retards et les arriérés touchait à sa fin (pour en savoir plus, voir la partie **Enquêtes**).

Pour les autres organismes dans cette catégorie, les cas sont restés relativement peu nombreux. L'évaluation foncière de la SEFM à l'échelle de la province ayant continué à être reportée en raison de la pandémie, le nombre de cas a diminué, passant de 30 en 2020-2021 à **16**. Nous avons reçu **31** cas à propos de la Société ontarienne du cannabis (la plupart concernant le service à la clientèle) – soit une hausse par rapport aux 20 de l'an dernier, mais bien en deçà des 2 411 que nous avons reçus en 2018-2019, première année d'ouverture de cette Société.

Bureau du Tuteur et curateur public

Nous avons reçu **167** cas à propos du BTCP en 2021-2022, contre 116 l'année précédente. Nous sommes souvent contacté(e)s par des client(e)s du BTCP qui ont des difficultés à joindre leurs travailleur(euse)s sociaux(ales) responsables de leur dossier. Notre personnel les aide en faisant remonter leurs problèmes au BTCP et en présentant des demandes de renseignements.

Dans un cas troublant :

- Une femme a fait appel à notre aide au nom d'une amie, cliente du BTCP et atteinte de démence, qui avait été hospitalisée pour se remettre d'une blessure. Cette femme nous a dit qu'elle s'était rendue à l'appartement de son amie pour y chercher quelques effets personnels pour elle, et qu'elle avait été stupéfaite – on aurait dit qu'un cambriolage avait eu lieu. Elle a découvert que le personnel du BTCP avait fouillé l'appartement plus tôt pour trouver des documents. Nous avons parlé avec de haut(e)s responsables du BTCP, qui ont reconnu que la cliente aurait dû être avertie à l'avance de la fouille. Ils(elles) se sont engagé(e)s à sensibiliser les enquêteur(euse)s au besoin de communications proactives afin d'éviter des situations similaires à l'avenir.

Enquêtes

Retards à la Commission de la location immobilière

Ouverture de l'enquête : Janvier 2020

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête après avoir reçu **110** plaintes de propriétaires, de locataires, de groupes de défense, de député(e)s provinciaux(ales) et d'autres parties prenantes concernant les longs délais d'attente à la Commission de la location immobilière (CLI). Depuis, nous avons reçu **1 700** plaintes, dont beaucoup concernaient de nouveaux problèmes apparus au cours de la pandémie de COVID-19.

Par exemple, lorsque la CLI est passée aux audiences virtuelles, il s'est produit un afflux de plaintes de la part de personnes qui n'avaient pas la technologie requise pour y participer. Des terminaux d'accès public ont été installés dans quatre villes, mais ils n'étaient pas facilement accessibles à l'extérieur de ces régions. Par conséquent, les Ontarien(ne)s continuent de faire des demandes d'audiences en personne.



Après avoir fait en vain des tentatives hebdomadaires pour contacter [un(e) responsable] pendant deux mois, j'ai appelé l'Ombudsman. Deux heures plus tard, [le(la) responsable] m'a rappelé pour me présenter ses excuses et me dire que tous mes documents en souffrance avaient été traités... maintenant je dis à tout le monde, n'hésitez pas à contacter l'Ombudsman. »

– Plaignant

La CLI a poursuivi ses audiences pour tous les types de demandes durant tout 2021, mais un moratoire sur les expulsions résidentielles pendant les confinements en 2021 a entraîné des centaines de plaintes supplémentaires de la part de propriétaires, concernant les retards.

À la fin de 2021, le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario a été lancé, pour permettre aux demandeur(euse)s et à leurs représentant(e)s de déposer des demandes en ligne. Nous avons reçu plus de **20** plaintes à propos des problèmes techniques et du service à la clientèle liés à ce nouveau système, ce qui a mené à des solutions dont des centaines de personnes ont bénéficié.

Par exemple :

- Une propriétaire nous a dit qu'elle avait passé des heures à préparer sa soumission sur le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario, mais avait constaté que celle-ci apparaissait vierge dans le système. Quelques jours plus tard, nous avons reçu des plaintes similaires d'autres utilisateur(ice)s. Nous avons signalé le problème à des responsables de la CLI, qui ont confirmé qu'une erreur technique s'était produite pour plus de 600 demandes. La CLI a réglé le problème et a demandé aux personnes concernées de représenter leurs demandes.
- Un propriétaire qui ne pouvait pas accéder à son compte CLI en ligne s'est plaint d'avoir demandé deux fois un

numéro d'identification personnel (NIP) et d'en avoir reçu un qui ne fonctionnait pas. Nous avons découvert que, comme ce propriétaire avait retenu les services d'un(e) parajuriste pour soumettre sa demande, la CLI avait déjà envoyé le NIP au(à la) parajuriste, et ce NIP ne pouvait pas fonctionner pour deux personnes. Notre demande d'information a permis de révéler que quelque 800 autres demandes présentaient le même problème, ce qui a incité la CLI à modifier son processus pour que les demandeur(euse)s dont les dossiers sont soumis par un(e) représentant(e) légal(e) reçoivent aussi un NIP automatiquement.

En mars 2022, la province a annoncé un investissement de 19 millions \$ dans Tribunaux décisionnels Ontario et la CLI afin de réduire les retards et de régler les différends plus rapidement, par exemple en nommant davantage d'arbitres. L'Ombudsman est encouragé par cet engagement, et par la volonté qu'ont les responsables et le personnel de Tribunaux décisionnels Ontario et de la CLI de collaborer avec notre Bureau. Nous rencontrons chaque mois de haut(e)s responsables de la CLI pour traiter proactivement les problèmes et régler des cas individuels, tandis que notre travail sur l'enquête systémique touche à sa fin.

Exposés de cas

Enfin une audience

Un couple de personnes handicapées a fait appel à notre aide après avoir essayé pendant des mois d'obtenir une audience en processus accéléré auprès de la Commission de la location immobilière (CLI) pour remédier aux conditions dangereuses d'habitation dans leur appartement. Leur propriétaire n'avait pas résolu de graves problèmes, dont des toilettes instables, un interphone cassé et des infestations de parasites. En raison de ces problèmes, leurs employé(e)s de soutien personnel avaient bien du mal à effectuer leurs tâches pour les soins. Leurs travailleur(euse)s sociaux(ales) avaient demandé à

plusieurs reprises à la CLI de traiter d'urgence leur dossier, mais s'étaient heurté(e)s à un processus complexe et peu clair. Notre personnel a veillé à ce que le couple obtienne une date d'audience et a effectué un suivi auprès de lui pour vérifier qu'il avait bien reçu un avis. Ce cas a incité les responsables de la CLI à créer une équipe spéciale d'arbitres et d'employé(e)s chargé(e)s de traiter les demandes d'audience de personnes se trouvant dans des situations similaires.

Parti en fumée

Une femme nous a demandé notre aide après avoir tenté pendant plusieurs semaines d'obtenir un remboursement auprès de la Société ontarienne du cannabis (SOC) pour un colis que Postes Canada n'avait jamais livré. On lui avait dit – et nous en avons obtenu vérification – que sa commande de cannabis avait été détruite quand un camion transportant du courrier et des colis avait pris feu dans le terrain de stationnement d'un établissement de Postes Canada. Cependant, ni l'un ni l'autre de ces deux organismes ne voulait l'aider, l'un disant qu'elle s'y était prise trop tard et l'autre citant un problème de saisie des données. Nous avons fait remonter le cas à l'attention d'un(e) haut(e) gestionnaire de la SOC, qui a accepté de rembourser cet achat à cette femme.

Pardon pour le retard

Une ancienne cliente du Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) a communiqué avec notre Bureau car elle avait été informée qu'elle devait payer une ordonnance de restitution en souffrance afin d'obtenir un pardon pour une infraction criminelle passée. Elle nous a dit qu'elle avait payé cette ordonnance au moyen de retenues automatiques sur ses prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Nous avons communiqué avec son(sa) travailleur(euse) social(e) pour obtenir une lettre de confirmation. Nous avons ensuite déterminé qu'en fait, le BTCP aurait dû effectuer le paiement au nom de cette cliente, mais qu'il avait négligé de le faire. En conséquence, des responsables du BTCP ont accepté de couvrir le coût des intérêts accumulés sur l'ordonnance.



TRANSPORTS

Aperçu et tendances de cas

Les cas traités dans ce chapitre couvrent 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 (Metrolinx et GO Transit).

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, les retards dans les examens de conduite sont la source la plus courante des plaintes adressées à notre Bureau dans cette catégorie, bien que des progrès aient été réalisés pour réduire des arriérés considérables. Au début de 2022, la province a recommencé à renouveler les permis de conduire, et elle a éliminé les frais de renouvellement des plaques d'immatriculation des véhicules. Nous avons aidé de nombreuses personnes à résoudre des problèmes liés à de tels services, ainsi qu'aux suspensions de permis et aux examens des dossiers médicaux des conducteur(ric)e(s) – et nous avons contribué à accélérer la délivrance des permis pour un groupe particulier de nouveaux(elles) arrivant(e)s.

Permis de conduire pour les nouveaux(elles) arrivant(e)s d'Ukraine

Au printemps 2022, alors qu'un grand nombre de personnes ont fui l'Ukraine à la suite de l'invasion russe et se sont installées en Ontario, certaines ont fait appel à notre aide pour obtenir un permis de conduire. Un homme, originaire d'une ville qui avait été évacuée, nous a dit que le ministère des Transports refusait de valider son permis ukrainien et son expérience de conduite automobile sans une lettre du gouvernement de l'Ukraine – or, selon lui, il n'était pas possible d'obtenir cette lettre en raison de la guerre. Il a été informé que cette lettre était nécessaire pour qu'il n'ait pas à suivre le système de délivrance graduelle des permis de conduire de l'Ontario et puisse obtenir un permis immédiatement.

Nous avons contacté des responsables du Ministère, qui nous ont expliqué que les nouveaux(elles) arrivant(e)s d'Ukraine étaient exclu(e)s d'une politique permettant aux réfugié(e)s d'échapper à ces exigences – mais que le Ministère travaillait à la modification de cette politique. En attendant, nous avons facilité les communications entre diverses personnes, le Ministère et Test au

Volant. Le changement de politique a été effectué au début de mai, et à la mi-mai, cet homme a passé un examen de conduite, obtenu un permis, et se préparait à acheter une voiture d'occasion.

Test au Volant

Bien que Test au Volant ait déployé des efforts considérables pour réduire des arriérés volumineux dus aux fermetures de bureaux et aux pénuries de personnel durant la COVID-19, le nombre de plaintes est resté sensiblement le même (nous en avons reçu **272** en 2021-2022, et 283 l'année précédente – soit plus de quatre fois le nombre reçu en 2019-2020). Nous avons continué à rencontrer régulièrement des responsables du Ministère pour obtenir des mises à jour, et en avril 2022, le Ministère a confirmé que les arriérés pour les tests de catégorie G avaient été résorbés.

Détérioration des plaques de véhicules

Notre Bureau suit ce problème depuis 2015 et nous continuons à faire part de nos préoccupations à ce sujet au Ministère. Grâce à nos efforts, le Ministère a accepté d'afficher publiquement sur son site Web sa politique d'offre de remplacement gratuit pour les plaques d'immatriculation écaillées, fissurées ou cloquées, qui ont moins de cinq ans. Cependant, nous continuons à recevoir des plaintes de conducteur(rice)s qui ont des plaques d'immatriculation plus anciennes et qui maintiennent qu'ils(elles) devraient également avoir droit à des remplacements gratuits. L'Ombudsman n'a pas exclu de mener une enquête. Nous réglons ces cas dans toute la mesure du possible.

Par exemple :

- Un conducteur s'est plaint auprès de nous que ServiceOntario lui avait demandé de payer le remplacement de ses plaques d'immatriculation qui se détérioraient, parce qu'il s'agissait de la version française – avec le slogan « Tant à découvrir ». Il a été informé qu'il n'aurait pas à payer s'il acceptait de prendre des plaques de remplacement avec le slogan anglais « Yours to discover ». Nous avons discuté de ce cas avec des responsables du Ministère, qui ont reconnu que les frais avaient été exigés par erreur. Ils(elles) ont effectué un remboursement de **59 \$** immédiatement et ont veillé à ce que le personnel du centre de ServiceOntario où cet homme s'était adressé connaisse la procédure à suivre pour traiter ce genre de demandes.

Enquêtes

Suspensions et rétablissements des permis de conduire



Rapport : En état de suspension, paru en septembre 2018

Le point sur l'enquête : Au cours des années qui ont suivi l'enquête de l'Ombudsman révélant de graves problèmes dans les processus suivis par le Ministère pour aviser les

conducteur(rice)s des suspensions de permis pour cause d'amendes impayées, le Ministère nous a fait savoir qu'il avait mis en œuvre **27** des 42 recommandations présentées par l'Ombudsman dans ce rapport.

Au début de l'enquête, le Ministère exigeait que les conducteur(rice)s dont le permis était suspendu en raison d'amendes impayées règlent ces amendes en même temps qu'ils(elles) renouvellent leurs plaques d'immatriculation. Les statistiques ministérielles indiquaient que ce processus servait à inciter les conducteur(rice)s à payer les amendes en souffrance. En février 2022, les frais de renouvellement des plaques d'immatriculation ont été éliminés. Nous faisons le suivi de l'impact éventuel de ce changement sur les problèmes mis en évidence par notre enquête.

Le Ministère a souligné que, malgré l'absence de frais de renouvellement, les conducteur(rice)s dont le permis est suspendu en raison d'amendes impayées relatives à leur conduite automobile ou à l'état de leur véhicule ne pourront pas renouveler leurs plaques d'immatriculation tant que ces amendes ne seront pas payées.

 **C'est incroyable, il a suffi d'un appel à votre Bureau pour régler cette situation. »**

– Plaignante

Exposés de cas

Chèque en petite vitesse

Un homme a communiqué avec notre Bureau après avoir attendu pendant près de deux ans que le ministère des Transports lui retourne un dépôt de garantie de 5 000 \$. Il avait obtenu un permis spécial du Ministère pour construire une clôture le long d'un tronçon de la route provinciale près de sa propriété. Ce dépôt avait été exigé par le Ministère – une fois la clôture terminée et inspectée par le Ministère, ce dépôt serait rendu à cet homme. La clôture a été construite et inspectée depuis, mais cet homme n'a jamais eu aucune nouvelle quant au retour de son dépôt de garantie. Nous avons signalé son cas auprès de responsables du Ministère qui ont admis que le retard était lié à la pandémie et au fait que le personnel travaillait à distance. Ils(elles) ont pris des dispositions spéciales pour que le personnel se rende au bureau et traite le chèque de cet homme.

Dossier vierge

Une femme qui devait conduire pour rendre visite à son mari à l'hôpital a demandé notre aide car ServiceOntario lui avait dit qu'elle ne pouvait pas renouveler son permis. Le problème résultait d'une ancienne infraction de conduite automobile inscrite à son dossier, qui l'obligeait à passer trois tests avant de pouvoir faire valider son permis. Elle nous a dit qu'elle avait fait appel avec succès de l'accusation plusieurs années auparavant, et que l'obligation de subir de nouveaux tests avait été levée. Nous avons signalé son cas auprès de responsables du ministère des Transports, qui ont confirmé que la version des faits donnée par cette femme était juste, et que leurs dossiers n'avaient pas été mis à jour. Ils(elles) ont rectifié l'erreur et cette femme a pu renouveler son permis de conduire, à son grand soulagement.

Confirmation de télécopie

Une femme s'est plainte auprès de nous que le ministère des Transports avait suspendu son permis de conduire, alors qu'elle avait envoyé par télécopie les résultats de son examen de la vue un mois plus tôt, pour examen spécial de son dossier. Nous avons fait parvenir au Bureau de l'étude des dossiers médicaux du Ministère une copie de la confirmation de la télécopie, qui

indiquait la date de l'envoi. Le personnel du Ministère a retracé et réexaminé les documents de cette femme le jour même. La suspension a été annulée et son permis de conduire a été rétabli.

Adresse inconnue

Une femme a fait appel à notre aide après avoir découvert que son permis de conduire avait été suspendu pour des raisons médicales cinq ans plus tôt, à son insu. En raison du temps écoulé, elle allait devoir recommencer le processus de délivrance graduelle des permis de conduire pour obtenir le rétablissement de son permis. Nos demandes de renseignements ont révélé que le Ministère avait envoyé ses formulaires de dossiers médicaux cinq ans plus tôt à une mauvaise adresse, en raison d'un problème de système à l'époque qui créait de multiples dossiers pour les conducteur(ice)s ayant à la fois une adresse postale et une adresse municipale. Des responsables du Ministère nous ont expliqué qu'ils(elles) ne pouvaient pas annuler l'obligation de passer le test, mais ont accepté de rembourser les frais connexes à cette femme.





SANTÉ

Aperçu et tendances de cas

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée, ainsi que sur le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO) et les programmes qui aident à financer les médicaments et les appareils médicaux. La pandémie de COVID-19 est restée la préoccupation dominante dans ce domaine tout au long de 2021-2022, et nous avons continué à résoudre des cas très nombreux et très divers liés à son incidence sur les services de santé.

En particulier, nous avons signalé les plaintes de personnes handicapées qui ne pouvaient pas renouveler leur carte Santé en ligne parce qu'elles n'avaient pas de permis de conduire. Il en est résulté un système de renouvellement en ligne beaucoup plus équitable.

Notre enquête systémique au sujet de la surveillance exercée par le gouvernement sur les foyers de soins de longue durée pendant la pandémie était aussi presque terminée en 2021-2022.

Notre Bureau n'exerce pas directement sa surveillance sur plusieurs secteurs clés du système de soins de santé, pourtant nous recevons de nombreuses plaintes et demandes de renseignements à leur sujet – surtout à propos des hôpitaux (**532** cas) et des foyers de soins de longue durée (**102** cas). Ces secteurs relèvent de la compétence de l'Ombudsman des patients, placé sous la direction du ministère de la Santé, et c'est donc vers cet ombudsman que nous orientons les patient(e)s. Comme nous l'avons indiqué l'an dernier, la pandémie a également suscité de nombreuses plaintes au sujet des bureaux locaux de santé publique, mais ils échappent à la surveillance de l'Ombudsman, de l'Ombudsman des patients et de la Commissaire aux services en français.

Accès au RASO et renouvellements

Nous avons reçu **70** plaintes à propos du Régime d'assurance-santé de l'Ontario en 2021-2022, principalement au sujet de l'admissibilité aux cartes Santé ou de leur renouvellement. Plusieurs de ces plaintes provenaient d'Ontarien(ne)s handicapé(e)s qui utilisent des cartes d'identité avec photo de l'Ontario, et non des permis de conduire, comme pièces

d'identité officielles parce qu'ils(elles) ne conduisent pas ou ne peuvent pas le faire. Ces personnes se sont plaintes que le système de renouvellement en ligne de la carte Santé auprès de ServiceOntario n'acceptait que le permis de conduire comme document valide d'identification provinciale, ce qui les obligeait à prendre rendez-vous en personne dans des centres de ServiceOntario (option qui n'était pas toujours possible durant la pandémie, à cause des restrictions de santé publique). Nous avons porté ces plaintes à l'attention de responsables dans les ministères concernés, qui nous ont confirmé qu'ils(elles) actualisaient le processus en ligne pour accepter les cartes d'identité avec photo de l'Ontario, permettant ainsi aux personnes sans permis de conduire de renouveler leur carte Santé en ligne. Cette mise à jour est entrée en vigueur en mai 2022.

Déploiement de la vaccination

Nous avons reçu de nombreuses plaintes concernant les réservations en ligne et les systèmes de tenue des dossiers par la province pour les vaccins contre la COVID-19. Souvent, notre personnel a pu apporter son aide en se renseignant auprès du ministère de la Santé, afin de s'assurer que les dossiers de vaccination des personnes concernées étaient à jour et exacts.

Par exemple :

- Une femme nous a demandé notre aide car elle n'avait pas pu réserver une deuxième dose de vaccin pour elle-même et pour sa belle-mère. Comme elles ont toutes deux le même prénom et le même nom de famille, le système de réservation en ligne avait interprété par erreur leurs réservations comme des doublons et avait annulé leurs rendez-vous. Nous avons signalé ce problème au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, qui a modifié le système de réservation en ligne pour demander des identifiants supplémentaires (comme la date de naissance) afin de différencier les utilisateur(rice)s de mêmes noms.
- Nous avons aidé un homme à préciser quel était son statut vaccinal pour qu'il puisse télécharger son certificat à partir du site Web du Ministère. Nos demandes de renseignements ont permis de déterminer que le dossier de vaccination de cet homme était incomplet parce qu'il avait omis de pointer après avoir reçu sa deuxième dose dans une clinique locale sans rendez-vous. Des fonctionnaires du Ministère ont vérifié auprès du bureau local de santé publique que cet homme

avait reçu une seconde dose de vaccin, et son dossier a été actualisé, si bien qu'il a pu télécharger son certificat.

Bureaux de santé publique

Nous avons reçu **137** cas concernant les bureaux de santé publique en 2021-2022, soit une hausse par rapport aux 87 de l'année précédente. Bon nombre d'entre elles portaient sur des directives en matière de COVID-19 émises par les bureaux locaux de santé publique, ou des préoccupations à propos de la disponibilité des vaccins ou des services dans les cliniques de vaccination.

Après avoir demandé à la province d'instaurer une surveillance indépendante des bureaux de santé publique, dans son Rapport annuel de l'an dernier, l'Ombudsman a rencontré l'Association of Local Public Health Agencies à l'automne 2021. Cette Association a souligné que certaines ordonnances de santé publique peuvent faire l'objet d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé. Cependant, l'Ombudsman a précisé que dans la plupart des provinces et territoires, les bureaux de santé publique sont assujettis à une surveillance indépendante plus large de la part de l'ombudsman provincial(e) ou territorial(e).

« Les bureaux de santé publique ont joué un rôle central dans la façon dont les Ontariennes et Ontariens ont vécu la pandémie. Ces bureaux sont responsables de multiples éléments, allant de la fermeture des terrains de jeu aux activités de vaccination, en passant par les règles du port des masques. Leur travail est d'une importance cruciale et leurs décisions touchent collectivement des millions de personnes. Et pourtant, ces bureaux fonctionnent sans surveillance : ils ne relèvent ni de la compétence de mon Bureau, ni de celle de l'Ombudsman des patients du ministère de la Santé. [...] J'encourage le gouvernement à établir au plus vite une surveillance indépendante des bureaux de santé publique. »

– Paul Dubé, Ombudsman, Rapport annuel 2020-2021

Soins à domicile et soins de longue durée

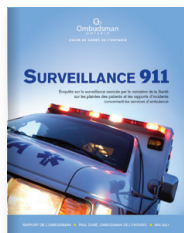
En 2021-2022, nous avons reçu **41** plaintes à propos du ministère des Soins de longue durée et **89** plaintes à propos des organismes de Services de soutien pour les soins à domicile et en milieu communautaire, qui aident à organiser les soins à domicile et les placements dans des établissements de soins de longue durée. Bien que nous ne supervisons pas directement les foyers de soins de longue durée, nous pouvons résoudre les plaintes au sujet de la supervision exercée par le Ministère sur ces établissements, et nous le faisons.

Par exemple :

- Une femme nous a contacté(e)s au sujet de la réponse faite par le Ministère à sa plainte sur les conditions de vie dans le foyer de soins de longue durée de sa mère. Cette femme avait appris qu'une inspection avait été effectuée, mais elle ne parvenait pas à obtenir que quelqu'un au Ministère en discute avec elle. Nous avons fait le nécessaire pour qu'un(e) représentant(e) du Ministère lui indique comment obtenir une copie du rapport et lui fournisse de plus amples renseignements sur une deuxième inspection à venir, qui tiendrait compte de certaines des préoccupations supplémentaires qu'elle avait soulevées au sujet de l'établissement.

Enquêtes

Surveillance des plaintes sur les services d'ambulance



Rapport : Surveillance 911, paru en mai 2021

Le point sur l'enquête : Cette enquête, lancée en mai 2018, a examiné 72 plaintes sur la façon dont le ministère de la Santé examine les plaintes des patient(e)s et les rapports d'incidents concernant les services d'ambulance terrestre et aérienne, et sur la façon dont il enquête à leur sujet.

« Je ne trouve pas les mots pour vous remercier. Merci de tout cœur. »

– Plaignant

Le rapport de l'Ombudsman a révélé que de nombreuses plaintes à propos des services d'ambulance ne faisaient pas l'objet d'une enquête, parce que le Ministère considérait que son rôle à cet égard était limité – et même lorsqu'il enquêtait, il n'avait pas de processus clair. L'Ombudsman a également cerné des problèmes concernant l'examen des rapports d'incidents par le Ministère (quelque 250 000 sont soumis chaque année), ainsi que des obstacles aux plaintes du public.

Le Ministère a accepté les 53 recommandations de l'Ombudsman et il en a appliqué **14** depuis mai 2021. Ces recommandations préconisent notamment d'améliorer la communication avec le public, le traitement des plaintes et la formation des enquêteur(euse)s, ainsi que d'actualiser certaines politiques pour renforcer ses processus d'enquête.

Le personnel de l'Ombudsman rencontre régulièrement le Ministère pour obtenir des mises à jour sur ses progrès concernant les recommandations en suspens et le Ministère s'est montré proactif en incluant notre Bureau à sa planification. Nous avons reçu **4** nouvelles plaintes sur les services d'ambulance, les retards de répartition et l'unité des enquêtes du Ministère en 2021-2022.

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

Ouverture de l'enquête : Juin 2020

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a lancé cette enquête de sa propre initiative, à la suite d'un rapport du personnel des Forces armées canadiennes qui décrivait en détail des conditions alarmantes dans cinq foyers de soins de longue durée. L'enquête vise à déterminer si le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée ont pris des mesures adéquates pour assurer la sécurité des résident(e)s et du personnel durant la pandémie de COVID-19.

Depuis, notre Bureau a reçu plus de 200 plaintes et soumissions de la part de résident(e)s de foyers de soins de longue durée, de membres de leur famille, de groupes de défense, d'associations, d'autres parties intéressées et de lanceur(euse)s d'alerte. Notre équipe d'enquête a reçu plus d'un million de documents et a mené près de 100 entrevues avec des représentant(e)s du Ministère, des plaignant(e)s, des administrateur(ice)s et du personnel de soins de longue durée, des résident(e)s et des parties prenantes. Le rapport de l'Ombudsman est en cours de rédaction et sa parution est prévue plus tard cette année.

Exposés de cas

Formulaire envoyé

Nous avons reçu un appel d'un homme qui attendait toujours sa subvention semestrielle pour des fournitures de stomie du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels du Ministère. Nous avons parlé à des membres du personnel du Ministère et nous avons appris qu'ils(elles) attendaient un formulaire de la part de cet homme. Nous avons contacté le personnel du cabinet de son médecin pour que celui-ci envoie le formulaire au Ministère, au nom de cet homme. Celui-ci a reçu une subvention de **975 \$**.

Décision de franchise

Un homme a contacté notre Bureau après avoir essayé en vain d'obtenir une augmentation de sa franchise du Programme de médicaments Trillium. Il avait demandé un réexamen, mais le montant ne correspondait toujours pas à la formule donnée par le guide du programme. Cet homme avait également des difficultés à se faire rembourser des médicaments pour la greffe du rein de sa femme. Grâce à nos demandes de renseignements auprès du Ministère, le dossier de cet homme a fait l'objet d'un réexamen, sa franchise a été ajustée rétroactivement pour correspondre à son revenu, et il a été remboursé pour les médicaments de sa femme.

Dites-nous en plus

Un homme nous a contacté(e)s au nom de son père, qui était immunodéprimé et recevait des traitements contre le cancer. Il avait demandé au Programme d'accès exceptionnel (PAE) le financement d'un médicament nécessaire au traitement de la maladie de son père – et le PAE l'avait approuvé précédemment. Cet homme s'est plaint que le personnel du PAE lui demandait maintenant de fournir des renseignements supplémentaires. Nous nous sommes informé(e)s auprès des responsables du PAE, nous avons obtenu confirmation des raisons pour lesquelles des renseignements supplémentaires étaient requis, et nous avons facilité la communication entre ces responsables et la famille. La demande de cet homme a été approuvée, et le financement a été antidaté.



SERVICES EN FRANÇAIS

Aperçu et tendances de cas

Notre Bureau a constaté une augmentation constante des cas dans ce domaine au cours des deux dernières années financières, alors que la Commissaire aux services en français, Kelly Burke, et notre Unité spécialisée des services en français ont aidé des centaines de francophones à accéder aux services dans leur langue et ont promu l'importance de la francophonie en Ontario.

Non seulement l'Unité des services en français a-t-elle reçu **361** plaintes et demandes de renseignements du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 (soit une hausse de **35 %** par rapport à la même période l'an dernier), mais la Commissaire Burke a aussi publié son deuxième Rapport annuel, ainsi que son premier rapport d'enquête (pour plus de détails, voir la rubrique **Enquêtes**). Elle a poursuivi ses activités de sensibilisation au sein de la communauté, s'adressant à des dizaines de parties prenantes ainsi qu'à des sous-ministres, des ministres et d'autres haut(e)s fonctionnaires – et elle a participé en personne au lever du drapeau du Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes à Toronto en septembre 2021.

La plupart des plaintes que nous recevons dans ce domaine sont liées à la prestation des services gouvernementaux et aux communications. Les préoccupations les plus courantes ont trait à un manque de personnel bilingue, à la qualité du français, et au manque d'application des politiques et procédures pour garantir l'offre de services en français.

« Lorsque nous évaluons les services en français, nous regardons à la fois les obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* et les obligations morales que nous avons toutes et tous pour protéger le patrimoine culturel francophone pour les générations futures. »

– Kelly Burke, Commissaire aux services en français, lors de la parution de son Rapport annuel le 7 décembre 2021

De nombreux groupes au sein de la communauté ont contribué à mieux faire connaître notre travail en 2021-2022, en partageant notre brochure sur les Services en français, que nous avons distribuée numériquement et par courrier postal.

La Commissaire a continué de représenter notre Bureau au sein de l'Association internationale des commissaires linguistiques et du conseil d'administration de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (association internationale des ombudsmen francophones).

Rapport annuel de la Commissaire aux services en français, 2020-2021



La Commissaire Burke a fait paraître son deuxième Rapport annuel en décembre 2021. Elle a signalé une hausse de 15 % des cas par rapport à sa période de rapport précédente. (La Commissaire rend compte des cas annuellement d'octobre à septembre; son prochain rapport portera sur les cas reçus du 1^{er} octobre 2021 au 30 septembre 2022.)

Pour aider le gouvernement à mettre en œuvre sa recommandation de 2020-2021 en faveur d'une planification plus solide des services en français, le dernier rapport de la Commissaire comprenait un nouvel outil conçu par notre Unité des services en français, appelé la Boussole de la Commissaire aux services en français (Boussole CSEF). Cette Boussole aide les responsables à évaluer les services en français selon quatre critères : **C**ommunication, **S**ervices, **É**quivalence et **F**acilité d'accès. En plus de recommander que les organismes gouvernementaux utilisent cette Boussole, la Commissaire a créé une série de vidéos expliquant le fonctionnement de cet outil, à partir de cas réels que nous avons résolus.

Jusqu'à présent, toutes les recommandations faites par la Commissaire ont été bien accueillies par le gouvernement. En décembre 2021, la province a pris des mesures pour moderniser la *Loi sur les services en français*, ce qui permettra de traiter plusieurs problèmes soulignés par la Commissaire.



7 décembre 2021 • La Commissaire aux services en français, Kelly Burke, à Queen's Park, avec l'image de la « Boussole CSEF » sur la couverture de son Rapport annuel 2020-2021.

Enquêtes

Coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne



Rapport : Renforcer la désignation : Un travail collaboratif, paru en mars 2022

Le point sur l'enquête : La Commissaire aux services en français Kelly Burke a lancé cette enquête en juin 2021 après avoir reçu **60** plaintes à propos des coupes effectuées par l'Université

Laurentienne dans les programmes de langue française lors de sa restructuration financière en avril 2021. Bon nombre de ces plaintes provenaient d'étudiant(e)s qui se retrouvaient sans moyen de poursuivre ou de terminer le programme d'études de leur choix en français.

L'enquête a visé à déterminer si l'Université, de même que le ministère des Affaires francophones et le ministère des Collèges et Universités, avaient respecté leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*, à la lumière de la désignation de l'Université en vertu de cette Loi.

Utile à savoir



Nous publions séparément un *Rapport annuel de la Commissaire aux services en français*, qui comprend des ventilations détaillées de cas et les recommandations de la Commissaire au gouvernement pour améliorer les services en français. Ne manquez pas notre prochain rapport qui paraîtra à la fin de 2022.

L'enquête a révélé un manque de leadership de la part de chacun de ces trois organismes et a mené à la présentation de **19** recommandations pour éviter que des situations similaires ne se reproduisent à l'avenir. Toutes ces recommandations ont été acceptées et toutes les parties prenantes ont convenu d'informer notre Bureau des progrès réalisés dans leur mise en œuvre. La Commissaire fera le point sur ce dossier dans son Rapport annuel plus tard au cours de l'année.



Merci beaucoup de votre aide, que j'apprécie vraiment. Vous êtes fantastiques, vous et votre équipe! >>

— Plaignant

Exposés de cas

Réseautons en français

Un homme francophone nous a contacté(e)s après avoir remarqué que les messages promotionnels LinkedIn d'Action Cancer Ontario à propos de l'accès virtuel aux services de santé apparaissaient uniquement en anglais. Nous avons soulevé l'enjeu auprès de Santé Ontario, l'Agence responsable d'Action Cancer Ontario (ACO), qui a reconnu que les messages promotionnels

d'ACO sur LinkedIn étaient seulement disponibles en anglais. À la suite de cette plainte et grâce aux discussions avec notre Bureau, Action Cancer Ontario a commencé à créer et à publier des messages bilingues sur LinkedIn.

Pour le suivi en français, veuillez composer le 2

Un homme a contacté par téléphone le système provincial de prise de rendez-vous pour le vaccin contre la COVID-19 et a choisi l'option « français » pour demander à recevoir sa preuve de vaccination par la poste. Il nous a contacté(e)s pour souligner que l'appel de suivi du ministère de la Santé destiné à vérifier s'il avait bien reçu sa preuve de vaccination avait eu lieu en anglais. À la suite de notre intervention, le ministère de la Santé a rajouté une question supplémentaire lors de la prise d'appel initiale pour demander si les personnes souhaitaient être rappelées en français.

Infolettre désormais bilingue

Une résidente voulant s'abonner à l'infolettre de Metrolinx pour la région de Durham s'est aperçue que cette infolettre n'était pas disponible en français. Nous avons informé de cette plainte les représentant(e)s de Metrolinx. Ceux-ci(celles-ci) nous ont confirmé que toutes les infolettres régionales publiées par Metrolinx allaient désormais être traduites, y compris l'infolettre consacrée à la région de Durham, disponible en français à partir de mars 2022.

En français SVP, Votre Honneur

Nous avons été contacté(e)s par une personne qui a demandé une audience bilingue dans un palais de justice du nord de l'Ontario. Toutefois, lors de l'audience, le juge présent était unilingue anglophone et aucun autre moyen d'offrir des services en français n'était offert. La personne auto-représentée n'a pas été en mesure de suivre l'audience adéquatement ou d'y participer en français, si bien que le juge a décidé de suspendre l'audience. Nous avons soulevé le cas auprès du ministère du Procureur général qui a indiqué qu'il s'agissait d'une erreur de programmation. Suite à notre intervention, le ministère a rappelé aux employé(e)s du palais de justice la procédure pour programmer une audience bilingue, afin que les services soient disponibles et équivalents en tout temps.



EMPLOI

Aperçu et tendances de cas

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences, ainsi que sur ses programmes, agences et tribunaux, dont la Direction des pratiques d'emploi, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et son ombudsman interne, la Commission des pratiques équitables.

Nous avons reçu **341** plaintes à propos du Ministère et de ses programmes en 2021-2022 – soit une légère augmentation des plaintes par rapport à l'année précédente.

La pandémie de COVID-19 a continué d'avoir des répercussions sur l'emploi dans toute la province, alors que les restrictions en matière de santé publique étaient modifiées ou réimposées, et que divers programmes d'aide et de soutien étaient éliminés progressivement.

Subventions ontariennes de secours pour les entreprises en raison de la COVID-19

La surveillance de l'Ombudsman s'étend également au ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce, qui a veillé à l'administration de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises et la Subvention ontarienne de secours pour les petites entreprises, afin d'aider les entreprises admissibles qui avaient dû fermer pendant les périodes de confinement dues à la pandémie.

Les programmes de ce Ministère ont fait l'objet de **154** plaintes, dont beaucoup portaient sur les mauvaises communications et les retards. Des propriétaires d'entreprise frustré(e)s, dont les demandes de financement avaient été rejetées sans raison claire, ont également communiqué avec nous. Nous avons soulevé ces questions auprès du Ministère, et nous avons aidé de nombreux propriétaires d'entreprise à obtenir des fonds de secours.

Par exemple :

- Un propriétaire de petite entreprise nous a contacté(e)s pour obtenir des réponses car il ne savait pas pourquoi

« Avant l'intervention de votre Bureau, je n'avais aucune idée de ce que nous pourrions faire pour régler ce problème. Vous nous avez vraiment aidé(e)s à éviter bien des problèmes. »

– Plaignant

il n'était pas admissible au deuxième versement de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises. Nos demandes de renseignements ont incité un(e) gestionnaire de programme à examiner sa demande, et il(elle) a déterminé que l'entreprise était admissible car elle se trouvait dans un centre commercial qui avait été fermé aux achats en personne.

- Après avoir constaté que son(sa) comptable avait fait une erreur dans sa demande de Subvention ontarienne de secours pour les petites entreprises, une propriétaire d'entreprise a demandé notre aide pour joindre le personnel du Ministère. Nous avons communiqué avec un(e) gestionnaire de programme, qui a déclaré qu'une attestation du(de la) comptable suffisait pour que la demande soit examinée. Une fois que cette femme a fourni cette attestation, sa demande a été réexaminée et elle a reçu **20 000 \$** de subventions.

Politiques de vaccination obligatoire

Alors que de nombreux lieux de travail, tant dans le secteur privé que dans le secteur public, instaurent des politiques exigeant que le personnel soit vacciné contre la COVID-19, notre Bureau a reçu toute une série de plaintes et de demandes de renseignements de la part de personnes concernées. Ainsi, nous avons reçu des appels de travailleur(euse)s qui avaient perdu leur emploi ou qui avaient été mis(es) en congé, ou qui craignaient d'être victimes de discrimination et de perdre finalement leur poste en raison de leur statut vaccinal. Dans la mesure du possible, notre personnel a fourni des renseignements et a orienté les gens pour les aider à communiquer leurs préoccupations aux systèmes de plaintes disponibles dans les organismes concernés.

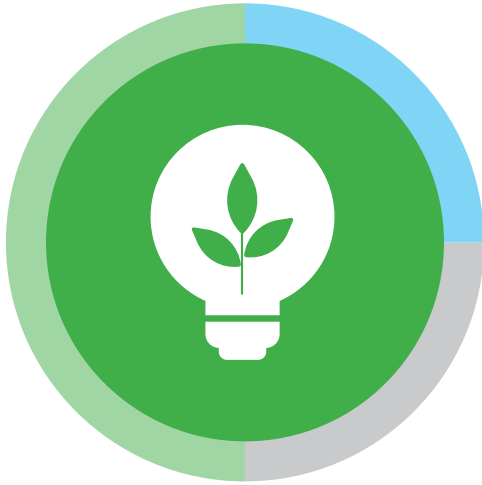
Exposés de cas

Explication de la prolongation

Une femme dont le mari avait été tué dans un accident du travail s'est plainte auprès de nous qu'elle n'avait aucune nouvelle, depuis plus d'un an, de l'enquête du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences sur cet accident. Elle craignait qu'il ne soit déjà trop tard pour que des accusations soient portées en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Nous avons fait le nécessaire pour que des responsables du Ministère communiquent directement avec elle, et ils(elles) ont expliqué qu'en raison de la pandémie, la loi prévoyait désormais une prolongation de six mois de la période durant laquelle des accusations pouvaient être portées.

Deuxième chance

Après avoir reçu le premier de deux versements de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises, un propriétaire d'entreprise a été informé qu'il n'était plus admissible au second. Il a sollicité notre aide après avoir découvert qu'une erreur dans ses renseignements bancaires avait amené la banque à rejeter le deuxième versement de son compte. Lorsqu'il avait essayé de rectifier ces renseignements, il avait été informé qu'il n'était plus admissible. Le personnel de l'Ombudsman est intervenu auprès de responsables du programme, pour leur demander de reconsidérer la demande de cet homme. Une fois qu'ils(elles) l'ont fait, son deuxième versement a été autorisé et il a reçu au total **31 494 \$**. Il a remercié notre personnel d'avoir travaillé rapidement pour régler ce problème.



ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Aperçu et tendances de cas

Les préoccupations au sujet de l'administration publique de l'électricité, du carburant, des richesses naturelles, des affaires rurales et de l'environnement s'inscrivent dans cette catégorie. En 2021-2022, nous avons reçu de nombreuses plaintes et demandes de renseignements à propos des parcs provinciaux de l'Ontario, des politiques de gestion des eaux usées, de la préservation générale des richesses naturelles – et des compagnies municipales d'électricité.

Tout comme l'an dernier, nous avons continué d'entendre des préoccupations concernant les lacunes et les retards de communication au ministère de l'Énergie, au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, et au ministère du Développement du Nord, des Mines, des Richesses naturelles et des Forêts. Notre personnel a aidé des personnes à contacter des responsables au sein des ministères concernés, a fait un suivi pour s'assurer qu'elles avaient eu des nouvelles, et a encouragé les ministères à améliorer la communication pour plus de transparence.

Services municipaux d'électricité

Dans le cadre de son mandat relativement aux municipalités, l'Ombudsman exerce sa surveillance sur les sociétés contrôlées par les municipalités, incluant les compagnies d'électricité détenues ou contrôlées majoritairement par une ou plusieurs municipalités. En 2021-2022, nous avons reçu **79** plaintes portant sur de très diverses préoccupations, allant de la facturation à des problèmes qui avaient une incidence sur des propriétés. Nous avons résolu la plupart de ces plaintes en aidant les consommateur(rice)s d'électricité à communiquer avec les responsables approprié(e)s.

Par exemple :

- Un propriétaire s'est plaint que sa demande d'indemnisation avait été refusée alors qu'une entreprise travaillant pour la compagnie locale d'électricité avait endommagé ses jardins. Nous avons communiqué avec des responsables de la compagnie d'électricité, qui ont réexaminé la façon dont leur

« Toute ma reconnaissance pour votre aide. J'étais au bout du rouleau, et je ne savais plus où me tourner. »

– Plaignante

assureur avait traité le dossier, et qui lui ont demandé d'envoyer au propriétaire un règlement correspondant au montant total de sa demande d'indemnisation – avec des excuses.

- Une femme qui avait manqué un paiement de ses arriérés d'électricité nous a dit qu'elle craignait que son électricité ne soit coupée. Nous l'avons aidée à communiquer directement avec la compagnie d'électricité, qui a accepté de travailler avec elle pour garder ses lumières allumées.
- Nous avons informé une compagnie d'électricité des préoccupations qu'avait un couple au sujet du bruit et des lumières provenant des activités de la compagnie dans un champ proche de sa maison. La compagnie a proposé que des cadres du personnel rencontrent ce couple, pour répondre à ses préoccupations et trouver une solution.

Parcs, protection de la nature et questions environnementales

En 2021-2022, nous avons reçu **28** plaintes à propos des parcs provinciaux, notamment au sujet du système de réservation en ligne pour les emplacements de camping de Parcs Ontario. Il s'agissait entre autres de problèmes techniques posés par le système de réservation, et de préoccupations concernant la revente de réservations – une pratique que la province a réprimée au printemps 2021, annonçant que toute personne qui cherche à revendre une réservation sur les médias sociaux pourrait avoir une amende et voir sa réservation annulée.

En tout, nous avons reçu **67** plaintes et demandes de renseignements à propos du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, et **45** à propos du ministère du Développement du Nord, des Mines, des Richesses naturelles et des Forêts.

Quelques exemples de cas :

- Dans une affaire évoquée pour la première fois dans le Rapport annuel de l'an dernier, notre intervention concernant des plaintes déposées par des groupes autochtones ainsi que par d'autres personnes concernées a abouti à des excuses du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, et du ministère du Développement du Nord, des Mines, des Richesses naturelles et des Forêts. Les plaintes portaient sur la décision prise par ces ministères d'annuler, sans préavis, une évaluation environnementale (EE) de portée générale concernant les impacts d'un barrage local sur les populations de poissons indigènes. Les personnes participant au processus d'évaluation environnementale se sont plaintes de ne pas avoir eu de nouvelles des ministères au cours des trois années précédant l'annulation de l'EE. Après nos premières demandes de renseignements, les ministères ont communiqué aux plaignant(e)s une reconnaissance écrite du manque de communication et du retard, ainsi qu'une explication détaillée de leur décision. Cependant, les groupes autochtones avaient encore des préoccupations et des questions concernant la consultation et plusieurs groupes s'inquiétaient du manque de planification de la gestion des pêches dans la région. Lorsque notre Bureau a fait remonter ces questions à l'attention de haut(e)s responsables, ils(elles) ont reconnu la gravité de ces préoccupations et ont accepté de présenter des excuses aux groupes autochtones concernés. Les ministères ont réaffirmé leur engagement à travailler avec les groupes autochtones et d'autres, et sont en train d'élaborer un plan de gestion des pêches pour la région.
- Un homme s'est plaint que la route menant à sa rampe habituelle de mise à l'eau dans un parc provincial avait été bloquée, sans consultation publique ni préavis. Nous nous sommes renseigné(e)s auprès du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. Nous avons découvert que le site n'était pas une rampe de mise à l'eau officielle, au sens de la loi – et qu'il avait été fermé dans le cadre de la demande d'une Première Nation locale auprès du Ministère pour restaurer la plage. Le Ministère a

proposé d'ajouter cet homme à sa liste de diffusion pour qu'il puisse participer à l'élaboration du plan de gestion du parc.

- Un groupe de propriétaires de chalets s'est plaint auprès de nous après une rupture de communication entre lui et le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. Ce groupe avait été informé que la nouvelle loi sur la protection des parcs entraînerait des changements dans les conditions de leur accès de longue date à une rampe de mise à l'eau dans un parc provincial. Notre examen du dossier a révélé que le langage formel et légaliste utilisé par le personnel du Ministère pour communiquer avec les résident(e)s de chalets avait probablement causé quelques malentendus. Nous avons encouragé le Ministère à employer un langage clair et simple afin d'éviter toute autre confusion. Nous continuons de surveiller ses efforts pour résoudre cette question.
- Un propriétaire foncier frustré a demandé notre aide après avoir échoué à obtenir une réponse claire du ministère du Développement du Nord, des Mines, des Richesses naturelles et des Forêts. Il cherchait à savoir quand et pourquoi une partie de sa propriété avait été désignée comme zone humide d'importance provinciale. Le personnel du Ministère nous a dit qu'en raison des mesures de travail à domicile pour cause de COVID-19, il ne pouvait pas avoir accès au dossier original pour répondre aux questions de ce propriétaire. Nous avons mis le propriétaire en contact avec la bonne personne au Ministère, qui s'est engagée à lui répondre dès qu'elle aurait accès à son dossier, et à lui fournir des renseignements sur la manière de contester la désignation.

Nous continuons également à recevoir des plaintes sur la façon dont le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs contrôle l'épandage des eaux usées non traitées, et nous surveillons le réexamen de ses politiques à l'égard de cette pratique. Nous avons signalé le problème pour la première fois dans notre Rapport annuel 2016-2017, après avoir reçu des plaintes d'Ontarien(ne)s préoccupé(e)s par l'odeur et les autres effets de l'épandage sur les terres, la faune et les cours d'eau environnants. En janvier 2022, le Ministère a affiché un document de travail pour recueillir les commentaires du public sur la gestion des eaux usées transportées, entre autres.

Exposés de cas

Fosse mal placée

Un propriétaire nous a demandé notre aide pour parvenir à effectuer l'entretien de sa fosse septique - qui se trouvait sur la propriété d'un(e) voisin(e) lui refusant tout accès. Nous l'avons aidé à contacter les bonnes personnes au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, qui ont pris des dispositions pour visiter les deux propriétés et qui ont parlé avec le propriétaire et son(sa) voisin(e). Les deux parties se sont mises d'accord sur l'entretien de la fosse. Ensuite, le Ministère a fourni au propriétaire des renseignements sur la façon de déplacer la fosse jusqu'à son terrain, s'il le souhaitait.

Débâcle de débris

Un groupe de résident(e)s près d'un chantier de construction s'est plaint que le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs ne donnait pas suite à leurs plaintes à propos de débris. Le personnel de l'Ombudsman a parlé avec des responsables du Ministère, qui ont accepté d'expliquer les mesures qu'ils(elles) avaient prises pour résoudre le problème, incluant des amendes aux parties responsables et le renvoi du dossier en vue d'une enquête et d'accusations éventuelles. Le Ministère a accepté de faire un suivi auprès des parties concernées et de s'assurer que le site serait nettoyé.

Erreur de laissez-passer

Une femme nous a demandé notre aide après avoir acheté par erreur un laissez-passer annuel de Parcs Ontario - elle voulait acheter un laissez-passer de Parcs Canada (pour les parcs nationaux). Sa demande de remboursement avait été rejetée mais, quand nous l'avons mise en rapport avec un(e) responsable plus haut placé(e) au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, elle a pu expliquer la situation et obtenir un remboursement de **112 \$** pour ce laissez-passer.



CERTIFICATS ET PERMIS

Aperçu et tendances de cas

Chaque année, nous recevons des appels d'Ontarien(ne)s qui ont des difficultés à obtenir des certificats de naissance, des certificats de décès et d'autres documents similaires émis par le gouvernement. Le Registraire général procure ces types de documents par l'intermédiaire de ServiceOntario, et nous recevons régulièrement des plaintes concernant ces deux organismes. En 2021-2022, nous avons reçu **288** cas au sujet de ServiceOntario – soit une baisse par rapport aux 305 de l'année précédente – et **37** au sujet du Registraire général (un chiffre sensiblement égal aux 35 de 2020-2021).

Retards de documents

Les gens s'adressent souvent à notre Bureau pour obtenir de l'aide en raison de longs retards dans le traitement de leurs demandes. Dans bien des cas, notre intervention permet de dissiper la confusion et de résoudre le problème.

Par exemple :

- Une femme qui avait besoin de copies des certificats de naissance de ses enfants après avoir déménagé dans une autre province a fait appel à notre aide parce qu'elle ne pouvait pas trouver de répondant(e) en Ontario pour signer sa demande. Notre personnel a obtenu la confirmation auprès du bureau du Registraire général que le(la) répondant(e) pouvait se trouver n'importe où au Canada, et cette femme a pu remplir un formulaire de demande.
- Un homme qui voulait changer de nom s'est plaint que le retard dans le traitement de sa demande compliquait le renouvellement de son inscription auprès de son ordre professionnel. Notre personnel a découvert la cause du retard et a facilité un appel du service responsable du traitement de la demande pour préciser les détails supplémentaires requis.

Circonstances inhabituelles

Nous aidons également de nombreuses personnes qui ne peuvent pas utiliser le processus de ServiceOntario pour obtenir une pièce d'identité parce qu'elles n'ont pas les documents standards requis. Dans de telles situations, nous communiquons directement avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour souligner les circonstances exceptionnelles de la personne en question, et pour régler le problème.

Par exemple :

- Une employée de foyer de groupe a fait appel à notre aide au nom d'une résidente adulte ayant des déficiences intellectuelles. Cette résidente avait besoin d'une carte d'identité avec photo, à utiliser avec son certificat de vaccination contre la COVID-19, pour entrer dans certains commerces et établissements. Elle n'avait pas les documents requis pour obtenir une carte avec photo auprès de ServiceOntario, qui exige généralement un certificat de naissance original. Notre personnel a expliqué la situation particulière de cette femme à des responsables du Ministère, qui ont pris des dispositions pour qu'elle obtienne une carte Santé avec photo, plutôt qu'une carte d'identité avec photo. Nous avons aidé cette femme à prendre rendez-vous au centre ServiceOntario le plus proche pour obtenir cette carte.

Exposés de cas

Erreur de nom

Une mère s'est plainte auprès de nous de retards dans l'obtention de versions intégrales du certificat de naissance pour ses deux enfants, en âge d'aller à l'université, qui avaient besoin de ces documents pour faire des demandes de financement de leurs études postsecondaires. Nos demandes de renseignements auprès du bureau du Registraire général ont montré que les documents étaient bloqués dans le système, parce que la mère avait indiqué par erreur son enfant, et non elle-même, à titre de demandeur(euse) sur l'un des deux formulaires de demande. Une fois cette erreur rectifiée, nous avons vérifié que les deux versions intégrales des certificats de naissance avaient bien été envoyées.

« Je ne trouve pas de mots pour décrire à quel point je suis heureuse! Merci de votre excellent service... tout le processus a été si agréable, c'est un plaisir de traiter avec votre Bureau. »

– Plaignante

Demander, reprendre, répéter

Une mère a fait appel à nous, frustrée d'avoir attendu plusieurs mois pour que le changement de nom de son fils soit traité. Elle avait déjà soumis deux fois une demande notariée en son nom, pour obtenir un changement de nom sur le certificat de naissance de son fils, afin de refléter son identité de genre. Lorsque sa deuxième demande lui avait été renvoyée, la raison invoquée était qu'elle ne contenait pas le certificat de naissance original de son enfant – qu'elle avait déjà envoyé avec la première demande. Le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné auprès du bureau du Registraire général, qui a confirmé qu'il disposait toujours du certificat de naissance, mais avait omis de le communiquer à la mère. Le bureau du Registraire général a présenté ses excuses à la famille pour ce manque de communication, et la demande de changement du nom du fils a été autorisée.

Utile à savoir



Les cas relatifs aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules se trouvent dans le chapitre **Transports** de ce rapport; les cas relatifs aux cartes Santé se trouvent dans le chapitre **Santé**.

ANNEXE

Statistiques de cas

DISPOSITION DES CAS, 2021-2022



25 161

CAS REÇUS, EXERCICE
FINANCIER 2021-2022

164

consultations ou questions

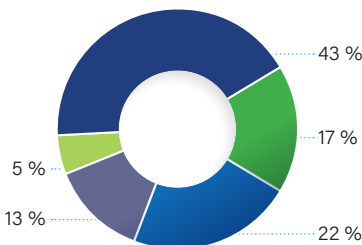


679

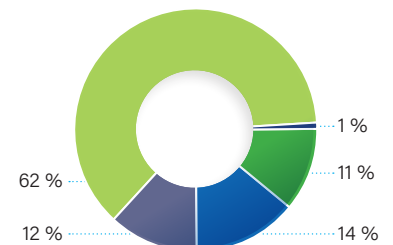
soumissions d'informations

CAS CLOS - 2021-2022

16 717

cas relevant
de la compétence
de l'Ombudsman

7 659

cas hors
de la compétence
de l'Ombudsman

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

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

% DES CAS CLOS EN UNE SEMAINE / 2 SEMAINES



40 %

clos en 1 semaine



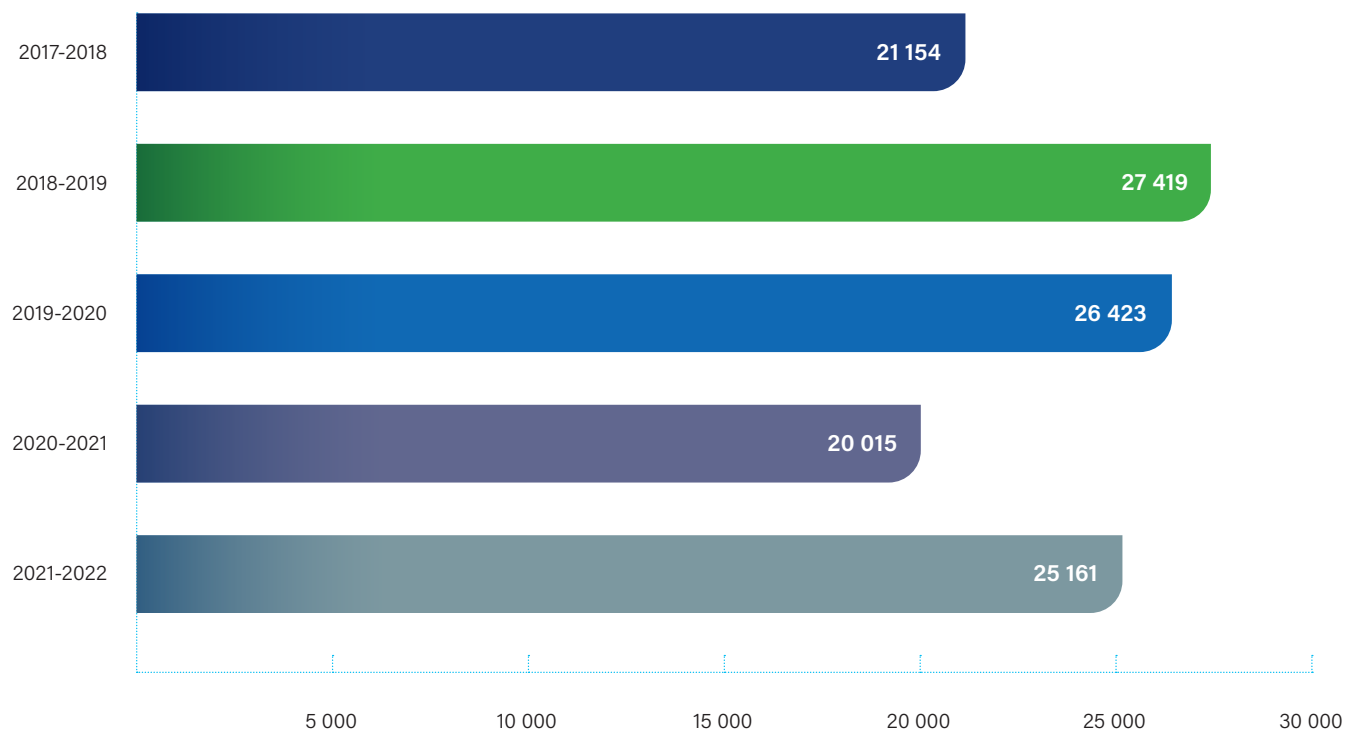
52 %

clos en 2 semaines

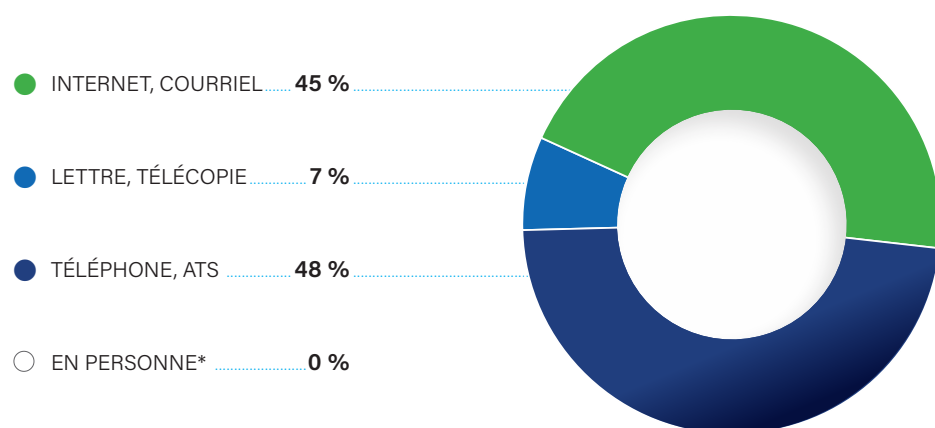
*Par exemple, cas reçus à propos d'autorités et d'organismes provinciaux hors de la compétence de l'Ombudsman.

**Par exemple, plaintes concernant les hôpitaux, les soins de longue durée, les bureaux de santé publique, et la police municipale.

TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2017-2018 - 2021-2022



MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2021-2022



* En raison des restrictions liées à la COVID-19, nous n'avons pas pu accepter les plaintes en personne.

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2021-2022*

AJAX	123
ALGOMA—MANITOULIN	174
AURORA—OAK RIDGES—RICHMOND HILL	87
BAIE DE QUINTE	138
BARRIE—INNISFIL	121
BARRIE—SPRINGWATER—ORO-MEDONTE	171
BEACHES—EAST YORK	154
BRAMPTON-CENTRE	87
BRAMPTON-EST	70
BRAMPTON-NORD	71
BRAMPTON-OUEST	87
BRAMPTON-SUD	111
BRANTFORD—BRANT	144
BRUCE—GREY—OWEN SOUND	145
BURLINGTON	105
CAMBRIDGE	140
CARLETON	79
CHATHAM-KENT—LEAMINGTON	126
DAVENPORT	134
DON VALLEY-EST	77
DON VALLEY-NORD	78
DON VALLEY-OUEST	94
DUFFERIN—CALEDON	132
DURHAM	131
EGLINTON—LAWRENCE	122
ELGIN—MIDDLESEX—LONDON	152
ESSEX	144
ETOBICOKE-CENTRE	112
ETOBICOKE—LAKESHORE	167
ETOBICOKE-NORD	74
FLAMBOROUGH—GLANBROOK	104

GLENGARRY—PRESCOTT—RUSSELL	176
GUELPH	147
HALDIMAND—NORFOLK	130
HALIBURTON—KAWARTHA LAKES—BROCK	124
HAMILTON MOUNTAIN	105
HAMILTON-CENTRE	193
HAMILTON-EST—STONE CREEK	110
HAMILTON-OUEST—ANCASTER—DUNDAS	113
HASTINGS—LENNOX & ADDINGTON	143
HUMBER RIVER—BLACK CREEK	125
HURON—BRUCE	106
KANATA—CARLETON	73
KENORA—RAINY RIVER	81
KIIWETINOONG	16
KINGSTON ET LES ÎLES	162
KING—VAUGHAN	96
KITCHENER-CENTRE	124
KITCHENER—CONESTOGA	92
KITCHENER-SUD—HESPELER	77
LAMBTON—KENT—MIDDLESEX	119
LANARK—FRONTENAC—KINGSTON	149
LEEDS—GRENVILLE—THOUSAND ISLANDS ET RIDEAU LAKES	98
LONDON-CENTRE-NORD	177
LONDON—FANSHAW	148
LONDON-OUEST	124
MARKHAM—STOUFFVILLE	120
MARKHAM—THORNHILL	45
MARKHAM—UNIONVILLE	73
MILTON	88
MISSISSAUGA-CENTRE	91
MISSISSAUGA—ERIN MILLS	85

*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.

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2021-2022*

MISSISSAUGA-EST-COOKSVILLE	112
MISSISSAUGA-LAKESHORE	115
MISSISSAUGA-MALTON	89
MISSISSAUGA-STREETSVILLE	94
MUSHKEGOWUK-BAIE JAMES	34
NEPEAN	102
NEWMARKET-AURORA	126
NIAGARA FALLS	200
NIAGARA-CENTRE	225
NIAGARA-OUEST	124
NICKEL BELT	138
NIPISSING	136
NORTHUMBERLAND-PETERBOROUGH-SUD	116
OAKVILLE	122
OAKVILLE-NORD-BURLINGTON	85
ORLÉANS	108
OSHAWA	150
OTTAWA-CENTRE	173
OTTAWA-OUEST-NEPEAN	100
OTTAWA-SUD	104
OTTAWA-VANIER	185
OXFORD	121
PARKDALE-HIGH PARK	136
PARRY SOUND-MUSKOKA	172
PERTH-WELLINGTON	95
PETERBOROUGH-KAWARTHA	167
PICKERING-UXBRIDGE	132
RENFREW-NIPISSING-PEMBROKE	103
RICHMOND HILL	93
SARNIA-LAMBTON	111
SAULT STE. MARIE	166

SCARBOROUGH-AGINCOURT	69
SCARBOROUGH-CENTRE	83
SCARBOROUGH-GUILDWOOD	97
SCARBOROUGH-NORD	26
SCARBOROUGH-ROUGE PARK	88
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	124
SIMCOE-GREY	187
SIMCOE-NORD	183
SPADINA-FORT YORK	135
ST. CATHARINES	166
STORMONT-DUNDAS-SOUTH GLENGARRY	138
SUDBURY	190
THORNHILL	88
THUNDER BAY-ATIKOKAN	112
THUNDER BAY-SUPÉRIEUR NORD	126
TIMISKAMING-COCHRANE	157
TIMMINS	37
TORONTO-CENTRE	177
TORONTO-DANFORTH	155
TORONTO-ST. PAUL'S	99
UNIVERSITY-ROSEDALE	153
VAUGHAN-WOODBRIDGE	93
WATERLOO	119
WELLINGTON-HALTON HILLS	100
WHITBY	112
WILLOWDALE	72
WINDSOR-OUEST	197
WINDSOR-TECUMSEH	129
YORK-CENTRE	102
YORK-SIMCOE	118
YORK-SUD-WESTON	99

*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.

LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2021-2022*

		NOMBRE DE CAS
1	TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 110
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	755
3	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	350
4	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	344
5	SERVICE ONTARIO	288
6	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	200
7	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	180
8	PERMIS DE CONDUIRE	169
9	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	167
10	POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	128

* À l'exception des établissements correctionnels.

LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2021-2022

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	600
2	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	537
3	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	383
4	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	239
5	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	226
6	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	198
7	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	198
8	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	163
9	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	133
10	CENTRE DE DÉTENTION DE QUINTE	130

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2021-2022*

MINISTÈRE DES AFFAIRES AUTOCHTONES		1
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		21
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		10
MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS		543
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	344	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	11	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	180	
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD, DES MINES, DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS		45
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE LA CRÉATION D'EMPLOI ET DU COMMERCE		154
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		126
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE		31
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	15	
ONTARIO POWER GENERATION	10	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS		67
PARCS ONTARIO	28	
MINISTÈRE DES FINANCES		227
AUTORITÉ ONTARIENNE DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS	26	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	23	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	84	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	16	
SOCIÉTÉ ONTARIENNE DU CANNABIS	31	
MINISTÈRE DES INDUSTRIES DU PATRIMOINE, DU SPORT, DU TOURISME ET DE LA CULTURE		16
MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE		3
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		1 567
ADMINISTRATION DES COURS	60	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	65	
AVOCAT DES ENFANTS	14	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	167	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	13	
CLINIQUE D'AIDE JURIDIQUE	11	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	24	
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 110	
MINISTÈRE DE LA SANTÉ		469
ACCÈS SOINS	11	
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	70	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	13	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANÇÉS PAR LE MINISTÈRE	25	
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	23	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	24	
SANTÉ ONTARIO	36	
SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE	89	

*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 aux services en français ne sont pas inclus.

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2021-2022*

MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		1 530
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	350	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - DIRECTEMENT ADMINISTRÉS	87	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	54	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - ENFANTS ET JEUNES	16	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	69	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	755	
PROGRAMME ONTARIEN DES SERVICES EN MATIÈRE D'AUTISME	88	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	34	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	13	
SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE - PROGRAMME PASSEPORT	26	
MINISTÈRE DES SERVICES AUX ÂÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ		1
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS		410
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	37	
PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO	22	
SERVICE ONTARIO	288	
MINISTÈRE DES SOINS DE LONGUE DURÉE		41
DIRECTION DE L'INSPECTION DES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE	21	
MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL		3 920
BUREAU DU CORONER EN CHEF	21	
ÉTABLISSEMENT CORRECTIONNELS	3 691	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	128	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	38	
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		613
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	30	
METROLINX / GO TRANSIT	34	
PERMIS DE CONDUIRE	169	
TEST AU VOLANT	272	
TRANSPORT - EXAMENS MÉDICAUX	44	
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES		341
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	200	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	15	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	16	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	19	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	36	
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		4

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2021-2022 • TOTAL : 2 877

ADDINGTON HIGHLANDS, CANTON D'	2
ADELAIDE METCALFE, CANTON D'	2
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	6
AJAX, VILLE D'	6
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON D'	4
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON D'	6
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON D'	6
AMARANTH, CANTON D'	2
AMHERSTBURG, VILLE D'	13
ARMOUR, CANTON D'	1
ARNPRIOR, VILLE D'	2
ARRAN-ELDERSLIE, MUNICIPALITÉ D'	2
ASSIGINACK, CANTON D'	4
ATHENS, CANTON D'	2
AURORA, VILLE D'	4
AYLMER, VILLE D'	1
BANCROFT, VILLE DE	1
BARRIE, CITÉ DE	17
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	19
BECKWITH, CANTON DE	2
BELLEVILLE, CITÉ DE	10
BILLINGS, CANTON DE	1
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	5
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	1
BLIND RIVER, VILLE DE	1
BONFIELD, CANTON DE	3
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	1
BRACEBRIDGE, VILLE DE	7
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	1
BRAMPTON, CITÉ DE	48
BRANT, COMTÉ DE	5
BRANTFORD, CITÉ DE	15
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	4
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BROCKVILLE, CITÉ DE	5
BROOKE-ALVINSTON, MUNICIPALITÉ DE	2
BRUCE, COMTÉ DE	1
BRUDENELL, LYNDON ET RAGLAN, CANTON DE	1
BURK'S FALLS, VILLAGE DE	1
BURLINGTON, CITÉ DE	8
BURPEE ET MILLS, CANTON DE	1
CALEDON, VILLE DE	12
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	5
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	2
CAMBRIDGE, CITÉ DE	17
CARLING, CANTON DE	1

CARLOW/MAYO, CANTON DE	1
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	15
CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	1
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	11
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	1
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	4
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	6
CENTRE HASTINGS, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	3
CHAMPLAIN, CANTON DE	3
CHAPLEAU, CANTON DE	1
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	44
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	2
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	7
CLEARVIEW, CANTON DE	8
COBALT, VILLE DE	3
COBOURG, VILLE DE	3
COCHRANE, VILLE DE	1
COLEMAN, CANTON DE	2
COLLINGWOOD, VILLE DE	2
CORNWALL, CITÉ DE	12
CRAMAHE, CANTON DE	2
DAWSON, CANTON DE	1
DOURO-DUMMER, CANTON DE	4
DUBREUILVILLE, CANTON DE	1
DUFFERIN, COMTÉ DE	5
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	29
DUTTON-DUNWICH, MUNICIPALITÉ DE	2
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	3
EAST FERRIS, MUNICIPALITÉ D'	3
EAST GWILLIMBURY, VILLE D'	1
EAST ZORRA-TAVISTOCK, CANTON DE	1
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	5
ENGLEHART, VILLE D'	1
ERIN, VILLE D'	8
ESSEX, COMTÉ D'	2
ESSEX, VILLE D'	10
FAUQUIER-STRICKLAND, CANTON DE	4
FORT ERIE, VILLE DE	20
FORT FRANCES, VILLE DE	5
FRONT OF YONGE, CANTON DE	1
FRONTENAC ISLANDS, CANTON DE	2
FRONTENAC, COMTÉ DE	1
GANANOQUE, VILLE DE	8
GEORGIAN BAY, CANTON DE	3
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	9

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

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2021-2022

GEORGINA, VILLE DE	3
GILLIES, CANTON DE	1
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	62
GRAND VALLEY, VILLE DE	1
GRAVENHURST, VILLE DE	9
GREATER NAPANEE, VILLE DE	3
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	1
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	7
GREY, COMTÉ DE	5
GRIMSBY, VILLE DE	21
GUELPH, CITÉ DE	14
HALDIMAND, COMTÉ DE	6
HALIBURTON, COMTÉ DE	2
HALTON HILLS, VILLE DE	2
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	13
HAMILTON, CANTON DE	3
HAMILTON, CITÉ DE	82
HANOVER, VILLE DE	3
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	5
HASTINGS, COMTÉ DE	9
HAVELOCK-BELMONT-METHUEN, CANTON DE	4
HAWKESBURY, VILLE DE	5
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	1
HOWICK, CANTON DE	1
HUNTSVILLE, VILLE DE	5
HURON EAST, MUNICIPALITÉ DE	1
HURON, COMTÉ DE	2
HURON-KINLOSS, CANTON DE	5
IGNACE, CANTON D'	4
INGERSOLL, VILLE D'	4
INNISFIL, VILLE D'	6
IROQUOIS FALLS, VILLE D'	10
JOHNSON, CANTON DE	1
JOLY, CANTON DE	2
KAPUSKASING, VILLE DE	1
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	28
KEARNEY, VILLE DE	2
KENORA, CITÉ DE	2
KILLALOE, HAGARTY & RICHARDS, CANTON DE	4
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	1
KING, CANTON DE	3
KINGSTON, CITÉ DE	27
KINGSVILLE, VILLE DE	2
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	11
KITCHENER, CITÉ DE	10
LA NATION, MUNICIPALITÉ DE	2

LAKE OF BAYS, CANTON DE	1
LAKESHORE, VILLE DE	9
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	8
LAMBTON, COMTÉ DE	7
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	3
LANARK, COMTÉ DE	4
LASALLE, VILLE DE	9
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	5
LEEDS AND THE THOUSAND ISLANDS, CANTON DE	5
LEEDS ET GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	1
LENNOX & ADDINGTON, COMTÉ DE	2
LINCOLN, VILLE DE	6
LONDON, CITÉ DE	52
LOYALIST, CANTON DE	3
LUCAN BIDDULPH, CANTON DE	1
MACDONALD, MEREDITH & ABERDEEN ADDITIONAL, CANTON DE	1
MACHAR, CANTON DE	1
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	7
MADOC, CANTON DE	1
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	1
MALAHIDE, CANTON DE	2
MANITOUWADGE, CANTON DE	3
MARATHON, VILLE DE	2
MARKHAM, CITÉ DE	16
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	1
MARMORA AND LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
MATTAWAN, MUNICIPALITÉ DE	1
MCDougALL, MUNICIPALITÉ DE	5
MCGARRY, CANTON DE	7
MCKELLAR, CANTON DE	6
MCMURRICH / MONTEITH, CANTON DE	3
MCNAB / BRAESIDE, CANTON DE	1
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	5
MELANCTHON, CANTON DE	1
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	8
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	3
MIDDLESEX, COMTÉ DE	1
MIDLAND, VILLE DE	8
MILTON, VILLE DE	9
MINDEN HILLS, CANTON DE	2
MINTO, VILLE DE	2
MISSISSAUGA, CITÉ DE	56
MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	7
MONO, VILLE DE	6
MONTAGUE, CANTON DE	2
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	2

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2021-2022

MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	4
NAIRN AND HYMAN, CANTON DE	1
NEEBING, MUNICIPALITÉ DE	1
NEW TECUMSETH, VILLE DE	13
NEWMARKET, VILLE DE	8
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	15
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	32
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	5
NIPIGON, CANTON DE	1
NORFOLK, COMTÉ DE	15
NORTH BAY, CITÉ DE	3
NORTH DUMFRIES, CANTON DE	3
NORTH DUNDAS, CANTON DE	3
NORTH HURON, CANTON DE	3
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	3
NORTH MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	2
NORTH PERTH, MUNICIPALITÉ DE	6
NORTH STORMONT, CANTON DE	3
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	6
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	6
NORWICH, CANTON DE	1
OAKVILLE, VILLE D'	26
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ D'	1
ORANGEVILLE, VILLE D'	3
ORILLIA, CITÉ D'	8
ORO-MEDONTE, CANTON D'	22
OSHAWA, CITÉ D'	18
OTONABEE-SOUTH MONAGHAN, CANTON D'	3
OTTAWA, CITÉ D'	157
OWEN SOUND, CITÉ D'	6
OXFORD, COMTÉ D'	4
PARRY SOUND, VILLE DE	1
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	75
PELEE, CANTON DE	3
PELHAM, VILLE DE	4
PEMBROKE, CITÉ DE	2
PENETANGUISHENE, VILLE DE	1
PERTH EAST, CANTON DE	2
PERTH, COMTÉ DE	1
PETAWAWA, VILLE DE	1
PETERBOROUGH, CITÉ DE	17
PETERBOROUGH, COMTÉ DE	4
PETROLIA, VILLE DE	1
PICKERING, CITÉ DE	16
PLUMMER ADDITIONAL, CANTON DE	1

PORT COLBORNE, CITÉ DE	66
POWASSAN, MUNICIPALITÉ DE	5
PRESCOTT ET RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	2
PRESCOTT, VILLE DE	1
PRINCE EDWARD, COMTÉ DE	7
PUSLINCH, CANTON DE	3
QUINTE WEST, CITÉ DE	9
RAMARA, CANTON DE	8
RENFREW, COMTÉ DE	1
RENFREW, VILLE DE	1
RICHMOND HILL, CITÉ DE	17
RIDEAU LAKES, CANTON DE	3
RIVIÈRE DES FRANÇAIS, MUNICIPALITÉ DE LA	3
RUSSELL, CANTON DE	2
RYERSON, CANTON DE	3
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	1
SARNIA, CITÉ DE	17
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	4
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	22
SEGUIN, CANTON DE	1
SELWYN, CANTON DE	3
SEVERN, CANTON DE	1
SHUNIAH, MUNICIPALITÉ DE	3
SIMCOE, COMTÉ DE	23
SIOUX NARROWS-NESTOR FALLS, CANTON DE	2
SMITHS FALLS, VILLE DE	1
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	6
SOUTH BRUCE, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	6
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	2
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	1
SOUTH RIVER, VILLAGE DE	1
SOUTH STORMONT, CANTON DE	4
SOUTHGATE, CANTON DE	6
SOUTHWEST MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	4
SOUTHWOLD, CANTON DE	2
SPRINGWATER, CANTON DE	2
ST. CATHARINES, CITÉ DE	26
ST. JOSEPH, CANTON DE	3
ST. THOMAS, CITÉ DE	9
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	2
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	1
STORMONT, DUNDAS & GLENGARRY, COMTÉS UNIS DE	1
STRATFORD, CITÉ DE	10
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	8
SUNDRIDGE, VILLAGE DE	1

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2021-2022

TARBUTT, CANTON DE	1
TAY, CANTON DE	5
TECUMSEH, VILLE DE	2
TEHKUMMAH, CANTON DE	2
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	2
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	5
THAMES CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	3
THE ARCHIPELAGO, CANTON DE	5
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	7
THE NORTH SHORE, CANTON DE	3
THOROLD, CITÉ DE	11
THUNDER BAY, CITÉ DE	13
TILLSONBURG, VILLE DE	3
TIMMINS, CITÉ DE	5
TINY, CANTON DE	3
TORONTO, CITÉ DE	307
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	5
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	3
TUDOR & CASHEL, CANTON DE	3
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	2
TYENDINAGA, CANTON DE	4
UXBRIDGE, CANTON D'	7
VAUGHAN, CITÉ DE	27
WAINFLEET, CANTON DE	4
WASAGA BEACH, VILLE DE	17
WATERLOO, CITÉ DE	3
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	21
WAWA, MUNICIPALITÉ DE	2
WELLAND, CITÉ DE	14
WELLESLEY, CANTON DE	9
WELLINGTON, COMTÉ DE	13
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	4
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	5
WEST LINCOLN, CANTON DE	3
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	13
WEST PERTH, MUNICIPALITÉ DE	2
WHITBY, VILLE DE	7
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	9
WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	1
WILMOT, CANTON DE	5
WINDSOR, CITÉ DE	58
WOLLASTON, CANTON DE	2
WOODSTOCK, CITÉ DE	2
WOOLWICH, CANTON DE	2
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	53
CAS OÙ AUCUNE MUNICIPALITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	33

SOCIÉTÉS PARTAGÉES	77
ALECTRA	33
BLUEWATER POWER DISTRIBUTION CORPORATION	1
CONSERVATION HALTON	1
CREDIT VALLEY CONSERVATION	1
ELEXICON ENERGY	3
ENTEGRUS POWERLINES	1
KAWARTHA CONSERVATION	1
KITCHENER-WILMOT HYDRO INC.	2
LOWER TRENT CONSERVATION	1
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD.	2
NIAGARA PENINSULA ENERGY INC.	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE CENTRAL LAKE ONTARIO	4
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE CROWE VALLEY	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE GRAND RIVER	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA PÉNINSULE DU NIAGARA	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION D'ESSEX	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE HAMILTON	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RIVIÈRE THAMES SUPÉRIEURE	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE RIDEAU	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LOWER THAMES VALLEY	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE SAUGEEN VALLEY	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE TORONTO ET DE LA RÉGION	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DU DISTRICT DU NICKEL (« CONSERVATION SUDBURY »)	1
ORANGEVILLE HYDRO	1
QUINTE CONSERVATION	2
SYNERGY NORTH	1
WESTARIO POWER	1
CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS	64
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	7
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE RAINY RIVER	3
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	9
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	12
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	2
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	4
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	7
KINGSTON AREA TAXI LICENSING COMMISSION	2
NIAGARA CENTRAL AIRPORT COMMISSION	1
SAUGEEN MUNICIPAL AIRPORT COMMISSION	3

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2021-2022

• TOTAL : 191

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR*	152
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN N'EST PAS L'ENQUÊTEUR **	39

SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHEVÉES				
MUNICIPALITÉS	RÉUNIONS ET RENCONTRES EXAMINÉES	RÉUNIONS ILLÉGALES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
BONFIELD, CANTON DE	2	2	1	2
BRUDENELL, LYNDONCH & RAGLAN, CANTON DE	1	0	2	5
COLLINGWOOD, VILLE DE	2	0	0	0
ESPANOLA, VILLE D'	1	0	0	0
FORT ERIE, VILLE DE	1	0	0	0
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	1	1	1	0
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	1
GRIMSBY, VILLE DE	1	0	0	0
HAMILTON, CITÉ DE	5	1	0	3
HAWKESBURY, VILLE DE	1	0	0	0
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	1	0	1	3
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	2	0	1	1
LOYALIST, CANTON DE	1	0	0	0
LUCAN BIDDULPH, CANTON DE	1	1	2	1
MCKELLAR, CANTON DE	2	0	0	0
MCMURRICH / MONTEITH, CANTON DE	2	1	0	1
NAIRN AND HYMAN, CANTON DE	3	2	1	3
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	2	2	3	1
PELEE, CANTON DE	1	0	0	0
RUSSELL, MUNICIPALITÉ DE	2	0	0	0
SAUGEEN MUNICIPAL AIRPORT COMMISSION	8	8	1	4
SOUTH ALGONQUIN, CANTON DE	2	0	0	0
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	1	0	0	0
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	1	0	0	0
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	0
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	2	2	0	0
THE NORTH SHORE, CANTON DE	2	0	1	1
WASAGA BEACH, VILLE DE	1	0	0	0
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	0

*Tous les cas ne donnent pas lieu à des enquêtes; plusieurs cas peuvent se rapporter à la même réunion.

**Ces cas ont été référés en conséquence.

CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2021-2022

• TOTAL : 722

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	
ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	6
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	2
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	3
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	7
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	1
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	22
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	6
GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	10
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	17
HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	26
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	2
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	10
KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	3
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	5
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	5
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	4
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	13
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	63
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	23
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	3
RAINY RIVER DISTRICT SCHOOL BOARD	2
RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	4
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	22
SUPERIOR-GREENSTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	2
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	39
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	72
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	3
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	7
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	7
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	16
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	64
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	
ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	6
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	17
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	12

HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10
HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
KENORA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	4
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
NIPISSING-PARRY SOUND CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
NORTHWEST CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	8
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	13
ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
SUDBURY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	36
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	40
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	9
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE DISTRICT DES GRANDES RIVIÈRES	1
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	2
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	5
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	10
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DES AURORES BORÉALES	2
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	6
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU GRAND NORD DE L'ONTARIO	1
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	5
ADMINISTRATIONS SCOLAIRES	
JOHN MCGIVNEY CHILDREN'S CENTRE SCHOOL AUTHORITY	1
NIAGARA PENINSULA CHILDREN'S CENTRE SCHOOL AUTHORITY	1
CAS OÙ AUCUN CONSEIL SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	
	22

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, 2021-2022 • TOTAL : 344

ALGONQUIN COLLEGE	13
CAMBRIAN COLLEGE	5
CANADORE COLLEGE	7
CENTENNIAL COLLEGE	20
COLLÈGE BORÉAL	4
COLLÈGE LA CITÉ	7
CONESTOGA COLLEGE	17
CONFEDERATION COLLEGE	13
DURHAM COLLEGE	18
FANSHAW COLLEGE	12
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	17
GEORGE BROWN COLLEGE	21

GEORGIAN COLLEGE	16
HUMBER COLLEGE	43
LAMBTON COLLEGE	7
LOYALIST COLLEGE	5
MOHAWK COLLEGE	21
NIAGARA COLLEGE CANADA	13
NORTHERN COLLEGE	6
SAULT COLLEGE	8
SENECA COLLEGE	30
SHERIDAN COLLEGE	25
ST. CLAIR COLLEGE	10
ST. LAWRENCE COLLEGE	4
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, 2021-2022 • TOTAL : 361

ONTARIO TECH UNIVERSITY	15
RYERSON UNIVERSITY*	23
UNIVERSITÉ ALGOMA	4
UNIVERSITÉ BROCK	17
UNIVERSITÉ CARLETON	14
UNIVERSITÉ D'OTTAWA	11
UNIVERSITÉ DE GUELPH	47
UNIVERSITÉ DE L'ONTARIO FRANÇAIS	2
UNIVERSITÉ DE L'ÉCOLE D'ART ET DE DESIGN DE L'ONTARIO	4
UNIVERSITÉ DE NIPISSING	6
UNIVERSITÉ DE TORONTO	40

UNIVERSITÉ DE WATERLOO	16
UNIVERSITÉ DE WINDSOR	14
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	6
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE**	42
UNIVERSITÉ MCMASTER	27
UNIVERSITÉ QUEEN'S	23
UNIVERSITÉ TRENT	6
UNIVERSITÉ WESTERN	6
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	5
UNIVERSITÉ YORK	30
CAS OÙ AUCUNE UNIVERSITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	3

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

*Renommée Toronto Metropolitan University en avril 2022.

**Il y a eu 60 plaintes supplémentaires au sujet des coupes dans les programmes en français de l'Université Laurentienne. La section Services en français de ce rapport y fait référence.

CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2021-2022

• TOTAL : 1 273*

ALGOMA – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'	29
ANISHINAABE ABINOOJII FAMILY SERVICES	10
BRANT – SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	31
BRUCE GREY – SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	20
CHATHAM-KENT - SERVICES POUR LES ENFANTS DE	29
DILICO ANISHINABEK FAMILY CARE	20
DNAAGDAWENMAG BINNOOJIIYAG – SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	24
DUFFERIN – SOCIÉTÉ D'AIDE À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	8
DURHAM – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	35
FRONTENAC, LENNOX ET ADDINGTON – SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	27
GUELPH & DU COMTÉ DE WELLINGTON – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	25
HALDIMAND & NORFOLK – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	17
HALTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	24
HAMILTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	38
HAMILTON – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	16
HIGHLAND SHORES – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	21
HURON PERTH - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	17
JEWISH FAMILY AND CHILD SERVICES	10
KAWARTHA-HALIBURTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	33
KENORA-RAINY RIVER – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	8
KINA GBEZHGOMI CHILD & FAMILY SERVICES	2
KUNUWANIMANO CHILD & FAMILY SERVICES	7
LANARK, LEEDS ET GRENVILLE – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	17
LONDON ET MIDDLESEX – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	36
NIAGARA – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	83
NIJAANSINAAIK CHILD AND FAMILY SERVICES	3
NIPISSING ET PARRY SOUND – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	18
NOGDAWINDAMIN FAMILY AND COMMUNITY SERVICES	22

NORD-EST DE L'ONTARIO – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DU	25
OGWADENI:DEO	7
OTTAWA – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE D'	52
OXFORD – SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ D'	15
PAYUKOTAYNO, BAIE JAMES ET BAIE D'HUDSON – SERVICES À LA FAMILLE DE	2
PEEL – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	44
RENFREW – SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ DE	17
SARNIA LAMBTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	27
SIMCOE MUSKOKA – CONNEXIONS FAMILIALES DE	53
ST. THOMAS AND ELGIN COUNTY, FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES OF	22
STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES COMTÉS UNIS DE	15
SUDBURY ET DU MANITOULIN – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES DISTRICTS DE	29
THUNDER BAY – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	10
TIKINAGAN – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	15
TORONTO – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	21
TORONTO – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	62
TORONTO, NATIVE CHILD AND FAMILY SERVICES OF	15
VALORIS POUR ENFANTS ET ADULTES DE PRESCOTT-RUSSELL	13
WATERLOO – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	35
WEECHI-IT-TE-WIN FAMILY SERVICES	5
WINDSOR-ESSEX – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	30
YORK REGION – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	20
CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	109

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

SOMMAIRE FINANCIER, 2021-2022

Le budget de notre Bureau pour l'année financière 2021-2022 était de **30,46 millions \$**. Les dépenses réelles (non vérifiées) étaient de **20,88 millions \$**. Tous les fonds non dépensés ont été remis au ministère des Finances. Les rapports financiers de l'Ombudsman sont audités annuellement, mais l'audit a lieu après la publication du Rapport annuel.

	(EN MILLIERS \$)
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	
SALAIRES ET TRAITEMENTS	12 915
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉS	3 045
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	195
SERVICES	4 129
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	595
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES	20 879



www.ombudsman.on.ca



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

 Ontario Ombudsman

 OntarioOmbudsman

 OntOmbuds

 @Ont_OmbudsmanFR et
@Ont_Ombudsman