

# 2018 | 2019

Rapport annuel






► **Sur la couverture :**

Les icônes représentent les nombreuses branches du secteur public dans lesquelles nous avons aidé les Ontariens en 2018-2019 (Services sociaux, Loi et Sécurité, Éducation, Municipalités, etc.) et les deux nouveaux domaines qui ont été ajoutés à notre mandat, alors que « nous tournons la page » en 2019-2020 : Enfants et Jeunes, et Services en français.

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario  
483, rue Bay  
10<sup>e</sup> 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](http://www.ombudsman.on.ca)

 @Ont\_OmbudsmanFR

 Ontario Ombudsman

 OntarioOmbudsman



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Juin 2019

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

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter mon Rapport annuel pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

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

**Paul Dubé,**  
Ombudsman

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

Téléphone : 416-586-3300  
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830  
Site Web : [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)



# Table des matières

<b>MESSAGE DE L'OMBUDSMAN .....</b>	<b>5</b>
<b>À PROPOS DE NOTRE BUREAU.....</b>	<b>10</b>
QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN? .....	10
QUI NOUS SOMMES .....	12
NOS VALEURS, NOTRE MISSION ET NOTRE VISION .....	13
CE QUE NOUS FAISONS.....	14
NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL.....	15
<b>À PROPOS DE CE RAPPORT.....</b>	<b>16</b>
<b>FAITS SAILLANTS 2018-2019 .....</b>	<b>18</b>
<b>BILAN DE L'ANNÉE • CAS PAR SUJET .....</b>	<b>20</b>
LOI ET SÉCURITÉ .....	20
SERVICES SOCIAUX.....	27
FONDS ET BIENS .....	33
MUNICIPALITÉS.....	37
ÉDUCATION .....	47
TRANSPORTS .....	54
SANTÉ .....	58
CERTIFICATS ET PERMIS.....	61
EMPLOI.....	63
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT .....	65
<b>ANNEXE • STATISTIQUES DE CAS .....</b>	<b>68</b>
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2014-2015 À 2018-2019.....	68
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2018-2019 .....	68
DISPOSITION DES CAS, 2018-2019 .....	69
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2018-2019 .....	70
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2018-2019 .....	71
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2018-2019 .....	71
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2018-2019.....	72
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2018-2019.....	74
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2018-2019 .....	78
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2018-2019 .....	79
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2018-2019 .....	79
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2018-2019 .....	80
SOMMAIRE FINANCIER.....	80





# Message de l'Ombudsman

on.c  
30



27 juin 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé lors d'une conférence de presse à Queen's Park.

## Une période déterminante

À bien des égards, l'année qui vient de s'écouler a été une période déterminante pour le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario. Sans aucun doute, l'année financière 2018-2019 a été l'une des plus occupées des 44 années de l'histoire de ce Bureau, en termes de plaintes traitées – **27 419**, soit une hausse de presque 30 % par rapport à l'année précédente. Cette période a été historique aussi pour notre mandat, que le gouvernement a élargi pour la deuxième fois en quatre ans.

Quand j'ai entamé mon mandat d'Ombudsman en 2016, notre champ de compétence venait de doubler, alors que les municipalités, les universités et les conseils scolaires s'étaient ajoutés à plus de 500 organismes provinciaux déjà placés sous notre surveillance. Au cours des trois dernières années, nous avons travaillé

intensément pour nouer des relations avec les nouveaux intervenants et pour renforcer notre personnel et ses compétences dans ces nouveaux domaines – tout en continuant notre travail fondamental de surveillance sur l'administration provinciale.

Puis, en novembre 2018, nous avons appris que notre mandat allait prendre plus d'ampleur encore, en vertu d'une nouvelle loi qui visait à nous transférer les responsabilités du Commissaire aux services en français ainsi que les fonctions d'enquête de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes.

Certes, ces changements nous ont donné l'occasion et le devoir d'aider plus d'Ontariens que jamais, mais l'intégration de ces deux autres organismes au nôtre a présenté d'importants défis – même pour un bureau aussi familiarisé que le nôtre avec les méandres de l'administration.

En plus de régler les nombreuses questions de logistique liées à la coordination de trois unités de négociation distinctes, situées

dans plusieurs endroits différents, nous avons dû procéder à un examen approfondi des mandats légaux et de la structure organisationnelle des trois bureaux, et proposer un nouveau budget à l'Assemblée législative pour disposer de fonds suffisants afin de nous acquitter de nos responsabilités supplémentaires le plus efficacement possible.

Au début de l'année financière 2019-2020, alors que nous nous préparions à faire cette transition devant entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> mai, nous avons déjà établi un cadre pour garantir que le service au public se poursuive sans interruption, tandis que notre travail concernant les cas, les enquêtes et les questions en cours se poursuivra au sein de deux nouvelles unités dans notre Bureau. Notre structure organisationnelle modifiée (incluse à ce rapport et affichée en détail en ligne) illustre comment nos nouvelles unités spécialisées des Services en français, d'une part, et des Enfants et des jeunes, d'autre part, fonctionneront en s'appuyant sur les connaissances expertes d'enquêteurs

et d'autres spécialistes de ces anciens bureaux.

## Opportunités dans le changement

Bien sûr, tout ceci s'est déroulé dans un contexte de changements beaucoup plus vastes en Ontario, étant donné que des millions d'électeurs au scrutin provincial et au scrutin municipal de 2018 ont élu des centaines de nouveaux représentants locaux – et ont changé de parti provincial au pouvoir pour la première fois en 15 ans.

Bien sûr, un changement politique et les changements administratifs qui l'accompagnent tendent à donner plus de travail à des bureaux comme le nôtre, alors que les membres du public et les représentants gouvernementaux cherchent des réponses à toutes sortes de questions, allant des bonnes pratiques de gouvernance à l'application de décisions politiques.

Des circonstances comme celles-ci constituent pour nous une période déterminante, littéralement : elles nous donnent l'occasion de montrer ce qu'un ombudsman peut faire – et parfois ne peut pas faire – pour répondre aux préoccupations du public. Souvent, nous devons expliquer qu'un ombudsman exerce sa surveillance sur la branche administrative du gouvernement, et non sur la branche exécutive. Autrement dit, notre rôle n'est pas de contrôler les politiciens, d'intervenir dans les décisions politiques ou de les infirmer, à quelque niveau que ce soit. Par contre, nous pouvons souvent apporter une aide précieuse en veillant à l'équité de l'application de telles décisions, dans le cadre des services gouvernementaux offerts.

Ce rapport comprend bien des exemples des nombreuses façons dont les membres

de notre personnel s'acquittent de cette tâche. Ils ont répondu à des centaines de plaintes sur la mise en œuvre de changements apportés par le nouveau gouvernement au Programme ontarien des services en matière d'autisme, et au Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à l'hydrogène – deux secteurs que nous continuons de surveiller. Ils ont collaboré avec la Société ontarienne du cannabis, alors que celle-ci était aux prises avec des difficultés durant les premières semaines de légalisation du cannabis récréatif par le gouvernement fédéral. (La SOC est l'organisme qui a suscité le plus grand nombre de plaintes à notre Bureau en 2018-2019, avec **2 411** cas. Non seulement nous avons pu régler la majorité d'entre elles rapidement, mais nous avons aidé la SOC et ses partenaires comme Postes Canada à remédier à de graves lacunes de service.)

L'un des aspects peu connus de nos activités est notre travail proactif, qui vise à régler les problèmes informellement et rapidement dans toute la mesure du possible, en signalant ces problèmes aux organismes concernés, en leur suggérant des moyens de les régler avant qu'ils n'empirent et en leur proposant des pratiques exemplaires pour mieux traiter les plaintes à l'interne.

Après nos enquêtes, nous suivons les recommandations qui ont été acceptées et nous surveillons les effets des changements – parfois pendant des années. Ainsi, cette année, 14 ans après une enquête systémique qui avait révélé que des parents désespérés devaient céder la garde de leurs enfants ayant de graves besoins particuliers à des sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir les services nécessaires, des situations semblables nous ont encore été signalées. Grâce à notre longue expérience dans ce domaine, nous avons pu mettre ces familles en rapport avec les décideurs pertinents pour obtenir l'aide dont elles avaient besoin.

## Retracer les histoires, reconnaître les droits

Les histoires comme celle-ci constituent le meilleur moyen pour nous de définir le rôle unique de notre Bureau et de montrer sa valeur. « Ombudsman » est un mot suédois qui se traduit de diverses façons dans différents contextes, un peu partout dans le monde – parfois « représentant du citoyen », mais aussi « défenseur du public » ou (au Québec et ailleurs) « protecteur du citoyen ».

Pour moi, la description qui convient le mieux est la suivante : l'Ombudsman fait un travail et obtient des résultats que ni les représentants élus ni les tribunaux ne peuvent fournir (pour une version originale, plus évocatrice, voir la citation de 1984 du juge Brian Dickson de la Cour suprême du Canada, à la page 11).

Cette définition illustre la portée d'un rôle qui s'étend à tout, de questions complexes de procédure à des problèmes urgents de droit de la personne. En fait, alors que nous nous préparons à mieux faire connaître nos nouvelles responsabilités en matière de protection de l'enfance et de promotion des droits linguistiques des francophones, les histoires présentées dans ce rapport nous rappellent les répercussions profondes que notre travail peut avoir sur le plan humain.

### En voici quelques exemples :

- Avec plusieurs membres de mon personnel, j'ai visité des établissements correctionnels un peu partout dans la province, où nous avons parfois observé des conditions inacceptables d'hébergement. Notre personnel est aussi venu en aide à plusieurs détenus



transgenres ou autochtones pour veiller au respect de leurs droits particuliers.

- Nous avons révélé la violation des droits d'un journaliste lors d'une réunion chaotique d'un conseil municipal, et nous avons recommandé à la municipalité des moyens d'éviter de refaire une telle erreur.
- Nous continuons de suivre les efforts déployés par la province pour réduire la pratique inhumaine de l'isolement cellulaire – surtout pour les détenus atteints de maladie mentale – et pour améliorer la formation des policiers à la désescalade des situations conflictuelles avec des personnes en crise.

Au sein de notre Bureau, cette année, je me suis notamment donné comme priorité d'évaluer les relations entre les organismes provinciaux et les peuples autochtones, de déterminer le rôle que peut avoir l'Ombudsman dans la réconciliation et dans l'amélioration des services, et d'obtenir une formation pour notre équipe afin d'aborder ces questions de manière éclairée. Nous constatons déjà les avantages de cette formation, alors que nous mettons en pratique ce que nous avons appris dans nos discussions de sensibilisation et dans l'évaluation des plaintes des personnes autochtones. Nous sommes déterminés à poursuivre ce cheminement d'apprentissage et de création de liens.

## Les perspectives d'avenir

Puisque nous parlons de nouer des relations, signalons que nous avons déjà pris des mesures pour nous rapprocher des nouvelles communautés et des parties intéressées au service desquelles nous travaillons maintenant en raison de l'élargissement de notre mandat. Ainsi, nous nous préparons à accueillir la conférence

annuelle de l'Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) – qui sera une occasion précieuse de discuter de la promotion des droits linguistiques des minorités avec des spécialistes du monde entier – et nous assisterons à la réunion annuelle du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ).

Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario est connu partout dans le monde pour la qualité et les répercussions de son travail. L'un des facteurs qui renforcent notre capacité à travailler efficacement au service de l'Ontario est le contact que nous avons avec d'autres bureaux d'ombudsman ailleurs au Canada et dans le monde. L'échange de renseignements, de pratiques exemplaires et de stratégies de meilleure gouvernance avec des organismes comme le Forum canadien des ombudsmans et l'Institut international de l'Ombudsman accroît notre efficacité à susciter des changements bénéfiques pour les Ontariens. Nous sommes impatients de tirer des avantages semblables de nos rapports avec l'AICL et le CCDEJ, et de leur apporter des contributions similaires.

Je sais que j'ai rendu hommage au professionnalisme et au dévouement de mon équipe dans le passé, mais l'an dernier, les membres de mon personnel m'ont ébahi par leur résilience et leur dévouement au service du public et des institutions de l'Ontario. C'est le groupe le plus intelligent et le plus dévoué avec lequel j'ai eu la prérogative de travailler et je me sens vraiment privilégié et reconnaissant. J'espère que les employés de l'ancien bureau de l'Intervenant provincial et de celui du Commissaire aux services en français, qui ont maintenant joint leurs compétences et leur passion aux nôtres, partageront ce sentiment. Ils feront de nous une organisation plus forte et accentueront considérablement la valeur de notre contribution à une meilleure gouvernance en Ontario.

Pour terminer, je tiens à rendre hommage au travail considérable des deux anciens officiers de l'Assemblée législative qui ont mis en place les organismes que nous intégrons maintenant : François Boileau et Irwin Elman. Leur leadership a défini les bureaux du Commissaire aux services en français et de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, et a permis de nouer des relations solides avec les collectivités pour lesquelles ils travaillent. Nous sommes déterminés à poursuivre leur succès.

« Avoir une bonne personne [comme votre employée] au bout du fil quand on lutte pour faire respecter ses droits humains fondamentaux est extrêmement utile et apprécié. À mon avis, il est important de reconnaître un bon travail. Aujourd'hui, [votre employée] a eu un impact immense dans ma vie et j'ai eu le sentiment d'être entendu et respecté; j'en suis extrêmement reconnaissant... S'il vous plaît, faites mes compliments, à elle et au reste de votre personnel, pour tout leur travail extraordinaire. »

– Message d'un plaignant à l'Ombudsman



# Coup d'oeil sur 2018-2019



1. 20 août 2018 : L'Ombudsman et son personnel lors de la conférence annuelle de l'Association of Municipalities of Ontario, à Ottawa. 2. 18 juillet 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé s'adresse aux médias locaux au sujet de son rapport d'enquête sur la région de Niagara. 3. 18 septembre 2018 : Des membres du Programme de stages de l'Assemblée législative de l'Ontario visitent notre Bureau. 4. 5 novembre 2018 : Les participants à notre cours de formation annuelle pour les ombudsmen et les chiens de garde de l'administration, « Sharpening Your Teeth / Aiguisez-vous les dents », à Toronto. 5. 5 novembre 2018 : L'ancien enquêteur correctionnel fédéral Howard Sapers s'adresse aux participants à « Sharpening Your Teeth / Aiguisez-vous les dents », à Toronto. 6. 9 octobre 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé, l'Ombudsman de Montréal Johanne Savard et l'Ombudsman de Toronto Susan Opler, avec le formateur de l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles du Sud Don Sword, lors d'une séance de formation organisée par notre Bureau, à Toronto. 7. 19 mars 2019 : Lauren Chee-Hing, avocate d'Ombudsman Ontario, à l'Université de Toronto pour la journée des carrières en droit. 8. 26 mars 2019 : L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay avec l'adjointe de l'Ombudsman militaire de l'Afrique du Sud, à notre Bureau. 9. 17 avril 2019 : L'avocate générale Laura Pettigrew donne des conseils sur la rédaction des rapports lors de la conférence biennale du Forum canadien des ombudsmans, à Toronto.





**10.** 8 mars 2019 : Le personnel de l’Ombudsman célèbre la Journée internationale des femmes. **11.** 30 septembre 2018 : L’équipe de La course à la vie de notre Bureau, les Chiens de garde de l’Ombudsman, à Queen’s Park. **12.** 23 octobre 2018 : L’Ombudsman Paul Dubé avec l’Ombudsman des services publics de l’Irlande du Nord Marie Anderson, qui l’avait invité à parler des enquêtes « de sa propre initiative », à Belfast. **13.** 27 février 2019 : L’Ombudsman adjointe Barbara Finlay s’adresse au cours de formation « Essentials for Ombuds » du Forum canadien des ombudsmans, à Toronto. **14.** 18 avril 2019 : L’Ombudsman Paul Dubé rencontre Carol Jolin, président de l’Assemblée de la francophonie de l’Ontario, à notre Bureau. **15.** 13 juin 2018 : L’Ombudsman Paul Dubé et ses homologues du Canada lors de la réunion annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires. **16.** 19 mars 2019 : Le personnel de l’Ombudsman à notre kiosque lors de la « Seniors Information and Active Living Fair », à Mississauga. **17.** 1<sup>er</sup> avril 2019 : L’Ombudsman Paul Dubé s’adresse au personnel des députés provinciaux, à Queen’s Park. **18.** 19 septembre 2018 : L’Ombudsman Paul Dubé prend la parole lors d’un événement d’un Centre de toxicomanie et de santé mentale, à Toronto.

# À propos de notre bureau

## Qu'est-ce qu'un Ombudsman?

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

En tant que bureau de dernier recours, un ombudsman n'intervient généralement que lorsque les problèmes ne peuvent pas être réglés au sein d'un organisme gouvernemental. L'ombudsman agit avec impartialité, et ne défend pas la cause de l'une ou l'autre des parties.

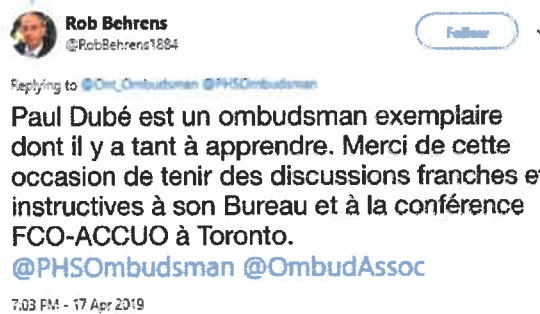
Si une plainte est fondée, l'ombudsman cherchera tout d'abord à régler le différend au niveau le plus bas possible, mais il ouvrira une enquête au besoin. Les conclusions et les recommandations de l'ombudsman résulteront d'une évaluation impartiale des faits et des preuves.

L'Ombudsman de l'Ontario promeut l'équité, la responsabilisation et la transparence dans le secteur public en examinant et en réglant les plaintes du public et les questions systémiques qui relèvent de son mandat. La fonction de l'Ombudsman consiste à enquêter sur des décisions rendues ou des mesures prises par l'administration d'un organisme public.

Notre Bureau a été fondé en 1975 en vertu de la Loi sur l'ombudsman. Conformément à cette Loi, les plaintes à notre Bureau sont confidentielles et nos enquêtes se déroulent en privé. Nos services sont gratuits.

L'Ombudsman est le président régional de l'Institut international de l'Ombudsman pour la Région de l'Amérique du Nord, et il est

membre de l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie, du Forum canadien des ombudsmans, de la United States Ombudsman Association, de l'Association internationale des commissaires linguistiques et du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes.







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'ombudsman représente la réponse de la société à ces problèmes... Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique.

« Il est impartial. Ses services sont gratuits et accessibles à tous.

« Parce qu'il agit souvent de façon informelle, ses enquêtes ne nuisent pas aux activités normales du gouvernement.

« Ce qui importe davantage, ses pouvoirs d'enquête peuvent permettre d'étaler au grand jour des cas de mauvaise administration bureaucratique qui, autrement, passeraient inaperçus... D'autre part, il peut conclure que la plainte est non fondée, ce qui se produit souvent, et dans ce cas son rapport impartial et indépendant, dans lequel il exonère l'organisme public, peut fort bien servir à remonter le moral et à rétablir la confiance en soi des fonctionnaires visés.

« Bref, les pouvoirs que possède l'ombudsman lui permettent d'aborder les problèmes administratifs que les pouvoirs judiciaire, législatif et exécutif ne peuvent résoudre efficacement. »

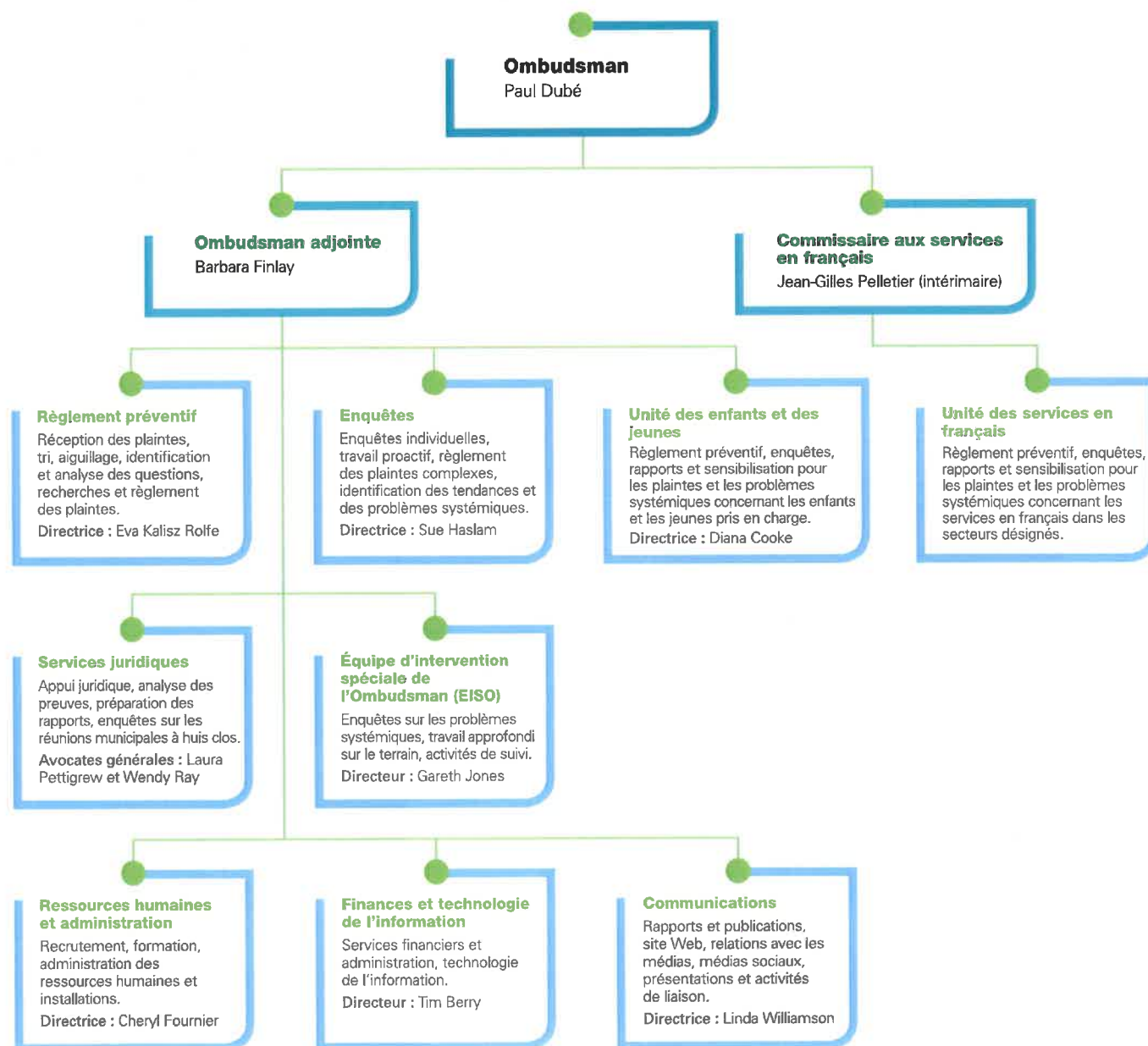
– Le juge Brian Dickson, *Cour suprême du Canada*, B.C. Development Corp. c. Friedmann, 1984.

(traduction officielle)



# Qui nous sommes

Le 1<sup>er</sup> mai 2019, notre Bureau a inclus deux nouvelles équipes à notre structure organisationnelle, en raison de notre nouveau mandat de surveillance sur les enfants et les jeunes pris en charge, et sur les services en français.



## Nos valeurs, notre mission et notre vision

### Nos valeurs

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



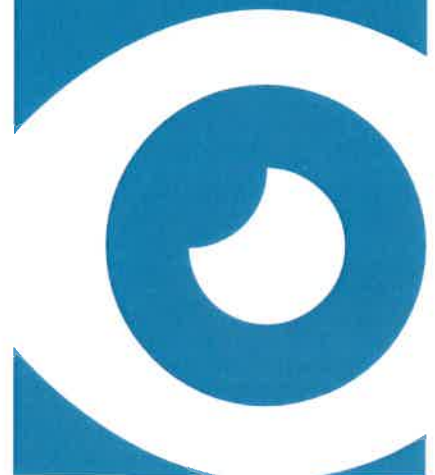
### Notre mission

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



### Notre vision

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



# Ce que nous faisons

Nous recevons des dizaines de milliers de plaintes à propos d'organismes du secteur public, et nous pouvons régler la plupart d'entre elles sans avoir à ouvrir d'enquête officielle.

Le Bureau de l'Ombudsman est un lieu de dernier recours. Si vous n'avez pas déjà essayé de régler votre problème en passant par les mécanismes existants, nous vous orienterons généralement vers les responsables concernés. Si vous avez exploré d'autres options, mais que vous restez insatisfait, nous pouvons examiner ces processus.

L'Ombudsman peut décider de mener une enquête s'il juge qu'elle est justifiée et qu'elle relève de sa compétence. Toutefois, nous n'avons pas droit de regard sur certains organismes, et certaines plaintes soulèvent des questions qui ne font pas partie du rôle de l'Ombudsman.



« Vous m'avez aidée alors que personne ne pouvait le faire! Vous êtes mon héros. »

– Message d'une plaignante à un membre du personnel de l'Ombudsman

## Nous pouvons :

- vous aider à communiquer avec les responsables concernés, si vous n'avez pas déjà essayé de régler votre plainte;
- explorer les voies administratives pour trouver une solution, si vos efforts en ce sens ont échoué, et si la question relève de notre compétence;
- 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 la question relève de notre compétence;
- déterminer si les actions ou les processus de l'organisation étaient justes ou non;
- signaler les tendances de plaintes aux responsables gouvernementaux et recommander des pratiques exemplaires ou des moyens d'améliorer l'équité administrative;
- aider les responsables du secteur public quant aux questions générales sur nos processus ou nos pratiques exemplaires;
- mener une enquête officielle, si l'Ombudsman juge qu'elle est justifiée.

## Nous ne pouvons pas :

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

# Notre processus de travail



## RÉCEPTION DES PLAINTES

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



## QUESTIONS

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.



## RÈGLEMENT PRÉVENTIF

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



## RENOIS

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



## ENQUÊTE

Si nous n'avons pas pu 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 une réponse avant de les finaliser. Ses conclusions et ses recommandations sont publiées dans des rapports spéciaux et/ou dans nos Rapports annuels, et communiquées publiquement sur notre site Web, via les médias sociaux, les médias d'information et notre bulletin électronique. On peut aussi s'en procurer des exemplaires à notre Bureau.



## RÉSULTATS

Nous communiquons les résultats des enquêtes individuelles et de la plupart des examens et des règlements informels aux plaignants et aux organismes publics concernés, selon qu'il convient de le faire. 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.



# À propos de ce rapport

Durant la période couverte par ce rapport – du **1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019** – le mandat de l’Ombudsman a couvert plus de **1 000** organismes du secteur public, comprenant plus de **500** ministères, programmes, agences, conseils, commissions, sociétés et tribunaux du gouvernement de l’Ontario ainsi que **444** municipalités, **72** conseils scolaires, **10** administrations scolaires, et **21** universités.

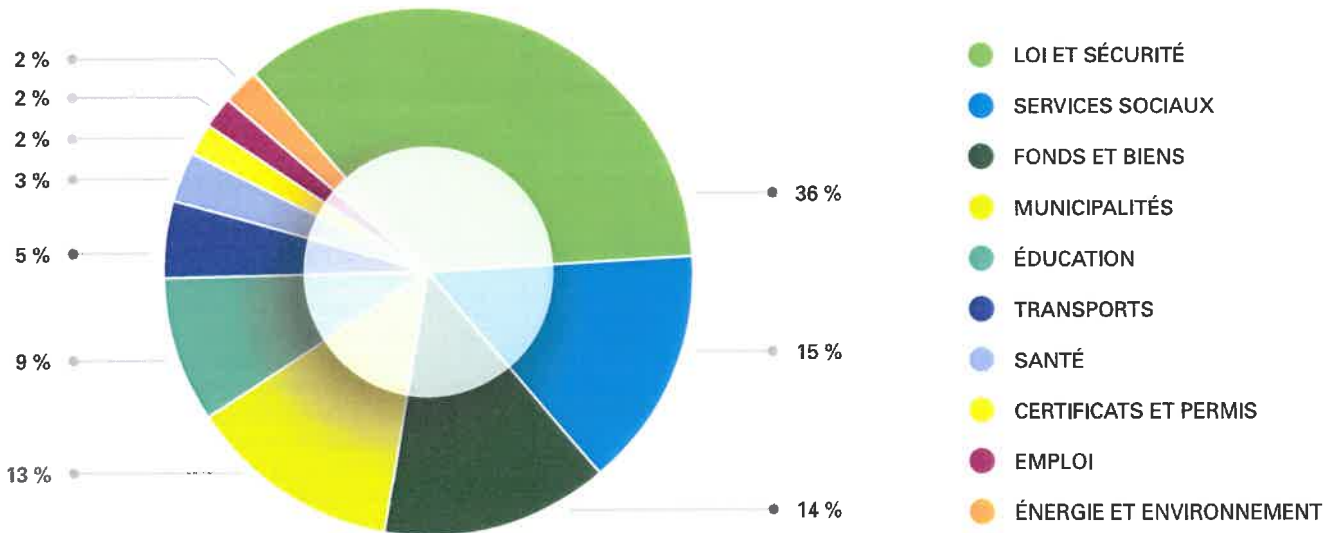
Ce rapport est organisé par domaine thématique, plutôt que par ministère ou organisme gouvernemental, et selon le nombre de cas, comme le montre le diagramme ci-joint. Par exemple, les deux premières catégories sont **Loi et sécurité** et **Services sociaux**, car ce sont elles qui ont donné lieu au plus grand nombre de cas. Chaque chapitre thématique présente les principales tendances de plaintes et des cas importants de l’année écoulée.

Une ventilation des plaintes par ministère, programme, municipalité, etc. se trouve à l’**Annexe** de ce rapport.



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

6

Application des règles ou des politiques

2

Décisions administratives

7

Questions plus vastes de politiques publiques

3

Retards

8

Procédures

4

Loi et/ou règlements

9

Processus internes de plaintes

5

Communications

10

Financement

« Je suis vraiment impressionné par l'immédiateté de votre réponse et par votre capacité à traiter de questions d'une importance vitale pour les simples gens. Personnellement, j'ai grandement profité de votre aide et je vous remercie sincèrement de vos efforts. »

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

# Faits saillants 2018-2019



27 419

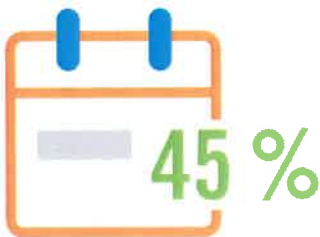
Total des cas reçus



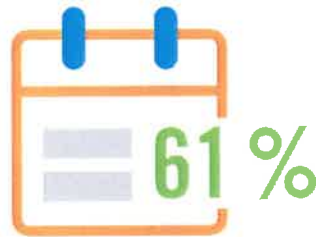
Hausse de

30 %

par rapport à l'an dernier

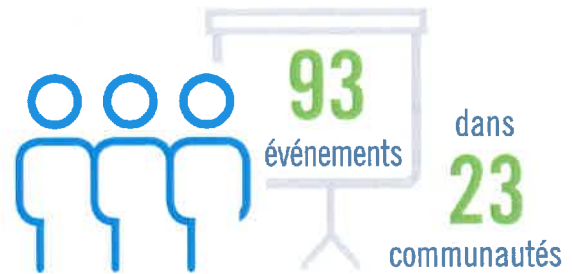


réglés en une semaine



réglés en deux semaines

## LIAISON AVEC LES INTERVENANTS



Formation et consultation avec des représentants de 5 provinces et



51 % reçus au téléphone



39 % reçus en ligne

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

## 5 PRINCIPAUX SUJETS DE PLAINTES (CAS REÇUS)



**5 711**

Établissements correctionnels



**3 002**

Municipalités



**2 411**

Société ontarienne du cannabis



**873**

Conseils scolaires



**781**

Bureau des obligations familiales

## COMMUNICATIONS

**147 412**

visiteurs du site

de **183**

pays



**628 388**

pages vues du site



**450 035**

contacts sur Facebook



**1 776 260**

impressions Twitter



**5 611**

vues Youtube



**1 244**

articles de presse publiés durant l'année financière 2017-2018



reportages dans la presse audiovisuelle

## RAPPORTS SUR NOS ENQUÊTES



► *En état de suspension* – paru en septembre 2018

► *Pause-Presse* – paru en juillet 2018

**22**

rapports d'enquête et lettres sur des réunions publiques

**52**

recommandations d'enquêtes générales acceptées

# Bilan de l'année • Cas par sujet



## Aperçu

Cette catégorie, qui comprend les questions rattachées aux services policiers et aux services correctionnels dans l'ensemble de la province, ainsi qu'à d'autres organismes liés à la justice et à l'application de la loi, suscite traditionnellement le plus grand nombre de plaintes complexes à l'Ombudsman.

Notre travail dans ce domaine a permis d'améliorer les droits et l'accès à la justice pour des personnes vulnérables, allant de policiers atteints de traumatismes de stress opérationnel à des détenus transgenres ou autochtones dans les prisons provinciales. L'Ombudsman continue d'accorder la priorité à ces questions. Nous nous sommes aussi concentrés sur les questions liées à la maladie mentale, notamment à l'amélioration de la formation à la désescalade pour les policiers face aux personnes en situation de crise, et à la limitation de l'isolement cellulaire des détenus.

Nous avons reçu un total de **6 091** plaintes concernant le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels et ses programmes durant l'année financière 2018-2019 (ce ministère a changé de nom pour devenir le ministère du Solliciteur général le 4 avril 2019). Nous avons aussi reçu **1 073** plaintes à propos du ministère du Procureur général et de ses programmes, dont le groupe nouvellement formé de tribunaux administratifs, appelé Tribunaux Ontario.

## Tendances de cas – Services policiers

Les enquêtes systémiques de l'Ombudsman et ses mémoires sur les changements de lois ont contribué à d'importants changements dans ce domaine récemment. En mars 2019, le

gouvernement a adopté la *Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario*, intégrant des recommandations formulées de longue date par notre Bureau.

Tout comme une loi adoptée en mars 2018 par le gouvernement précédent mais qui n'est jamais entrée en vigueur, cette nouvelle loi vise à moderniser et à renforcer la surveillance exercée sur les services policiers, conformément à des recommandations de l'Ombudsman qui remontent à plus d'une décennie et à des recommandations faites dans le cadre de l'examen indépendant mené par le juge Michael Tulloch en 2017.

Quand cette Loi sera en vigueur, l'Ombudsman exercera sa surveillance non seulement sur l'Unité des enquêtes spéciales (qui relève déjà de notre mandat et qui enquête sur les incidents impliquant des policiers et ayant causé des blessures graves ou des décès), mais aussi sur la nouvelle Agence ontarienne des plaintes relatives aux services policiers, qui remplacera le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP – actuellement hors du mandat de l'Ombudsman).

Nous avons reçu **11** plaintes à propos de l'Unité des enquêtes spéciales en 2018-2019, et **52** à propos du BDIEP; ces dernières ont été transmises à qui de droit.

L'Ombudsman n'a toujours pas de droit de surveillance sur les services de police municipale ni sur les Commissions des services policiers, et notre surveillance sur la Police provinciale de l'Ontario est restreinte à ses fonctions administratives. Nous avons reçu **358** plaintes au sujet des services de police municipale en 2018-2019, que nous avons transmises à d'autres organismes, comme il se devait. Nous avons aussi continué de surveiller les problèmes qui avaient fait l'objet d'enquêtes systémiques précédentes de l'Ombudsman et qui avaient trait à la formation de la police à la désescalade ainsi qu'aux blessures de stress opérationnel (voir le point à la partie **Enquêtes – Services policiers**).



## Enquêtes – Services policiers

### Formation à la désescalade pour les policiers



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

Le point sur l'enquête : Trois ans après la parution du rapport de l'Ombudsman,

et l'acceptation de chacune de ses 22 recommandations par le Ministère en vue d'améliorer la formation des policiers à la désescalade partout dans la province, certains progrès ont été accomplis, mais d'autres questions fondamentales restent à traiter.

Le rapport de l'Ombudsman a préconisé la création d'un nouveau modèle de recours à la force et l'adoption d'un nouveau règlement exigeant que, lors de situations conflictuelles, les policiers recourent à des techniques de désescalade avant d'utiliser la force, si les considérations de sécurité le permettent. En mars 2019, le gouvernement a adopté la *Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario*, qui – à l'instar de la loi adoptée par le gouvernement précédent un an plus tôt, mais qui n'avait jamais été promulguée – stipule que nul ne peut être policier sans avoir suivi une formation en « techniques de désamorçage des situations conflictuelles et les autres questions prescrites par le ministre ».

En avril 2018, le Ministère nous a informés que l'examen entrepris sur le programme de formation à la désescalade, au Collège de police de l'Ontario, serait terminé à l'été. Cet examen n'est pas encore terminé. Les responsables ministériels continuent aussi de faire des recherches sur l'utilisation des caméras corporelles et ils informeront notre Bureau des progrès réalisés à l'égard de toutes les recommandations encore en suspens.

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



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

Le point sur l'enquête : Le suicide de plusieurs policiers de l'OPP en 2018 a ravivé l'attention

sur des questions similaires à celles étudiées dans notre rapport d'enquête systémique, *Dans le feu de l'action*. L'OPP avait accepté toutes les recommandations faites par l'Ombudsman dans son rapport de 2012 qui avait révélé que, pour les 23 années précédentes, le nombre de décès par suicide chez les policiers était supérieur à celui des policiers morts dans l'exercice de leurs fonctions. L'OPP a notamment apporté des améliorations à ses programmes de soutien et d'aide aux employés atteints de traumatismes de stress opérationnel.

En août 2018, l'OPP a annoncé un examen interne de son système de soutien en santé mentale et une étude sur les suicides signalés parmi ses membres depuis 2012.

En septembre 2018, l'Ombudsman a annoncé une évaluation de nouvelles plaintes sur ces questions, pour déterminer si une enquête de suivi s'avérait justifiée. Depuis nous avons reçu plus de **90** plaintes. Nos enquêteurs ont interviewé de nombreux plaignants et intervenants, et ils communiquent régulièrement avec les cadres supérieurs de l'OPP alors que leur examen interne se poursuit.

Nous suivons aussi l'évolution de l'examen entrepris par le Bureau du coroner en chef sur les suicides parmi les policiers (annoncé en janvier 2019), et l'examen ministériel indépendant sur la culture du milieu de travail à l'OPP, annoncé en avril 2019.

## 5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1 5 711  
Établissements correctionnels

2 438  
Tribunaux de l'Ontario

3 358 (hors mandat)  
Police municipale

4 275  
OPP

5 125  
Aide juridique Ontario



## Utile à savoir

Le 4 avril 2019, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a changé de nom pour devenir le ministère du Solliciteur général. Comme ce rapport traite de plaintes reçues du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019, il fait référence à ce ministère par son ancien nom.

## Tendances de cas – Services correctionnels

Nous avons reçu **5 711** plaintes à propos d'établissements correctionnels en 2018-2019, soit une hausse par rapport aux 5 010 de l'an dernier. Pour traiter un si grand nombre de plaintes provenant de détenus, notre personnel accorde la priorité aux cas où la sécurité ou le bien-être d'un prisonnier pourrait être menacé, y compris aux plaintes sur les soins de santé, l'isolement, les agressions et les confinements aux cellules.

Le personnel de l'Ombudsman communique régulièrement avec les responsables du Ministère et des établissements correctionnels concernés pour discuter des cas individuels, des tendances des plaintes et des problèmes systémiques potentiels. Ces discussions nous aident à régler les plaintes rapidement et à fournir une rétroaction précieuse au Ministère sur ses activités.

L'Ombudsman et le personnel spécialisé dans ce domaine visitent aussi les établissements correctionnels de la province pour rencontrer les travailleurs de ce secteur et les détenus, voir personnellement l'infrastructure et les conditions de détention, et clarifier le rôle de notre Bureau ainsi que l'approche qu'il suit à l'égard des plaintes. Dans plusieurs cas cette année, ces visites ont donné d'importants résultats, car notre personnel a pu observer directement les problèmes et proposer des solutions concrètes.

Dans le domaine connexe de la probation et de la libération conditionnelle, nous avons constaté une baisse générale du nombre de plaintes (**53** contre 76 l'an dernier), surtout au sujet des retards dans les audiences de libération conditionnelle, que nous avons signalés au Ministère et à la Commission ontarienne des libérations conditionnelles. Depuis, la Commission a instauré de nouveaux processus pour fixer la tenue des audiences afin qu'elles se déroulent avant la date d'admissibilité d'un détenu à la libération conditionnelle comme l'exige la loi.

Notre Bureau a toujours été en droit de surveiller les établissements pour les jeunes placés sous garde. Nous avons reçu **47** plaintes à propos de ces établissements en 2018-2019, soit une hausse par rapport aux deux dernières années (avec 15 et 20 plaintes respectivement). L'Ombudsman et son personnel ont l'intention de visiter plusieurs d'entre eux en 2019-2020, dans le cadre de l'expansion de notre mandat aux enfants et aux jeunes.

## Problèmes médicaux

Parmi les détenus, l'accès aux soins de santé, y compris aux spécialistes et aux médicaments, est l'un des principaux sujets de plaintes. Nous réacheminons bon nombre de ces plaintes vers l'établissement concerné, mais notre personnel assure un suivi des cas où la santé d'un détenu pourrait être gravement en péril. En voici des exemples :

- Nous nous sommes enquis d'un groupe de détenus qui s'étaient plaints de ne pas recevoir leur méthadone à la même heure chaque jour, ce qui leur causait des symptômes de sevrage. L'établissement a modifié son processus et a commencé à administrer la méthadone aux détenus dans les unités résidentielles, plutôt que d'amener les détenus, un par un, à l'unité des soins de santé.
- Un détenu s'est plaint d'être resté sans dentier pendant plus d'un an, alors qu'il attendait son procès. Nous avons appris que, généralement, les prothèses dentaires ne sont fournies aux détenus qu'après leur condamnation, mais la politique prévoit des circonstances exceptionnelles. Suite à diverses recherches et à la réception de plus d'information de la part du dentiste du détenu, cette demande de dentier a été approuvée.

- Nous avons communiqué avec le personnel de soins de santé d'un établissement pour nous assurer qu'un détenu atteint d'une tumeur au cerveau allait pouvoir passer un examen d'IRM, dont la date avait été prévue avant son incarcération.

## Agressions entre détenus

Nous avons reçu **55** plaintes à propos d'agressions entre détenus en 2018-2019, soit une baisse par rapport aux 64 plaintes de l'année précédente. Dans plusieurs cas, nous avons fait un suivi pour vérifier que les enquêtes requises étaient menées par l'Unité de la surveillance et des enquêtes pour les services correctionnels (USESC). Nous avons aussi continué de trouver des cas où des établissements ne suivaient pas la directive du Ministère voulant qu'ils remplissent des rapports d'enquête locale quand des détenus agressés par d'autres prisonniers subissent « des blessures graves ». En voici des exemples :

- Nos enquêtes dans une affaire où un détenu avait été agressé par 13 autres ont révélé des lacunes dans le rapport d'enquête locale de l'établissement. Le problème a été signalé, a fait l'objet d'une enquête de l'USESC, et l'établissement a créé un plan d'action pour améliorer ses processus d'enquête.
- Un détenu s'est plaint à nous de trois agressions commises par d'autres détenus, dont une agression sexuelle et une blessure qui avait exigé un voyage à l'hôpital pour des points de suture. Nos demandes de renseignements ont montré qu'il n'y avait jamais eu de rapport d'enquête locale et l'établissement a reconnu qu'il aurait dû en dresser un, conformément à la politique du Ministère.

## Préoccupations des détenus autochtones

En mai 2016, en réponse aux appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation du gouvernement fédéral, la province s'est notamment engagée à améliorer « les services de guérison et de soutien culturel aux détenus autochtones sous garde ». Les détenus provinciaux reçoivent ces services par l'entremise d'un agent de liaison pour les détenus autochtones (ALDA) qui peut organiser des cérémonies culturelles pertinentes, des séances de counselling ou d'enseignement pour les prisonniers.

Nous avons reçu **52** plaintes à propos des services aux Autochtones, la plupart venant de détenus dans des établissements qui n'offraient pas de tels services. Dans l'un d'eux, un groupe de 21 détenus nous a écrit que la santé mentale des prisonniers autochtones « devenait une crise permanente ». Lors de nos conversations avec des détenus et des agents correctionnels, nous avons appris qu'au moins cinq établissements n'avaient pas d'ALDA. Dans trois de ces cas, le personnel nous a dit qu'il était difficile de recruter un ALDA et que les relations entre les communautés autochtones et le Ministère devaient être renforcées. Le Ministère a accepté d'informer notre Bureau des efforts qu'il entreprenait pour améliorer les services autochtones et le programme d'ALDA. Nous continuons de surveiller activement la question.

## Surpopulation

Les établissements correctionnels qui sont surpeuplés ont parfois recours à la « triple occupation des cellules » (trois détenus dans une cellule conçue pour deux, si bien que généralement l'un d'eux doit dormir par terre) ou encore ils décident de placements contraires aux règles. Nous avons reçu **48** plaintes à propos de la surpopulation en 2018-2019 et nous avons aussi alerté les hauts responsables des conditions que nous avons observées durant nos visites des prisons. En voici des exemples :

- Deux détenues se sont plaintes d'avoir dû passer plusieurs nuits dans des vestiaires minuscules où il n'y avait qu'un banc et pas de toilette. L'une des pièces était si petite que les femmes ne pouvaient pas s'allonger complètement et qu'elles devaient partiellement plier leurs matelas. Nous nous sommes renseignés, et les dirigeants de l'établissement ont alors ordonné de ne plus jamais placer de détenues dans ces pièces.
- Au cours d'une visite sur les lieux, notre personnel a remarqué qu'une unité pour femmes était divisée en trois couchettes, alors qu'une unité plus grande était inoccupée – elle n'était utilisée que durant les fins de semaine par des détenus qui purgeaient des peines intermittentes. Nous avons fait un suivi auprès des hauts responsables ministériels et la grande unité a été convertie en unité pour femmes, éliminant la triple occupation et doublant la



27 novembre 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé au Centre de détention de Toronto Sud, durant l'une des nombreuses visites d'établissement et des rencontres avec des dirigeants des services correctionnels, en 2018-2019.

capacité de l'établissement à héberger des femmes. Les détenus de fin de semaine ont été transférés dans un autre établissement.

## Confinement aux cellules

Notre Bureau reçoit régulièrement des plaintes de groupes de détenus placés en confinement aux cellules, ce que le Ministère décrit comme « une restriction stricte du mouvement des détenus dans l'ensemble ou dans une partie d'un établissement ». Nous avons reçu **483** plaintes à propos de confinements aux cellules en 2018-2019 (soit une hausse par rapport aux 437 de l'année précédente), la plupart déposées par des détenus qui étaient privés d'accès à un téléphone, à une douche, à une salle de jour ou à des activités. Parmi ces plaintes, **138** provenaient de détenus d'un établissement où un ralentissement du travail du personnel avait entraîné plusieurs confinements, et **60** provenaient du même établissement pour une autre période, quand les vacances d'été du personnel avaient entraîné des confinements.

Beaucoup de détenus se sont plaints du fait que de longues périodes de confinement nuisaient à leur santé mentale, car ils étaient privés de nombreuses nécessités fondamentales et de la possibilité de communiquer avec leurs proches ou leurs avocats. Les hauts responsables des services correctionnels nous ont confirmé

qu'ils étaient forcés de placer des détenus en confinement quand il y avait pénurie de personnel. Certains établissements s'efforcent de redéployer le personnel et d'assurer la rotation des confinements d'une unité à une autre, pour donner aux détenus la possibilité de quitter leur cellule.

Notre personnel fait un suivi des plaintes individuelles et des plaintes de groupes auprès des établissements partout dans la province, ainsi qu'auprès des responsables ministériels, selon le cas.

## Préoccupations des détenus transgenres

Nous avons reçu **18** plaintes au sujet de problèmes de détenus transgenres en 2018-2019. Certains se sont plaints d'avoir été placés sans respect de leur identification transgenre, alors que d'autres ont demandé notre aide pour obtenir des services ou régler des allégations de discrimination. Notre personnel a soulevé ces préoccupations auprès des responsables des établissements, comme il se devait. En voici des exemples :

- Une femme transgenre a demandé notre aide après avoir été transférée, sans son consentement, d'une unité pour femmes à une unité pour hommes, où elle a été menacée et agressée par un détenu. Notre

## 5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS – SERVICES CORRECTIONNELS

1 483

Confinements aux cellules

2 266

Placements en isolement

3 107

Recours à une force excessive

4 55

Agressions entre détenus

5 52

Services autochtones

personnel a rapidement confirmé qu'un chef d'établissement adjoint faisait le suivi de l'incident, et cette détenue a été retransférée dans une unité pour femmes.

- Les détenues transgenres d'un établissement se sont plaintes à nous qu'elles n'avaient pas le droit d'utiliser les salles de bain des aires communes de leur unité. Suite à nos demandes de renseignements, l'établissement a modifié ses pratiques internes pour garantir que les détenues transgenres aient un accès égal aux salles de bain communes.

### Demandes de vote

Nous avons reçu des plaintes de **28** détenus de plusieurs établissements correctionnels au sujet du vote lors des élections provinciales et municipales, en juin et octobre 2018. Dans un grand établissement, aucun détenu n'a pu voter lors de l'élection provinciale, faute de renseignements corrects sur le processus de vote. Dans un autre établissement, des demandes de vote ont été égarées en raison de mauvaises communications. Notre Bureau a soulevé ces problèmes auprès de hauts responsables ministériels, et le Ministère s'est engagé à apporter des changements pour éviter de tels problèmes lors de futures élections.

## Enquêtes – Services correctionnels

### Suivi des détenus en isolement



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

Le point sur l'enquête : Depuis la parution de ce rapport, le Ministère a régulièrement informé

l'Ombudsman de ses progrès dans la mise en œuvre des 32 recommandations faites par notre Bureau pour améliorer le suivi des détenus placés en isolement, ou isolement cellulaire. Le Ministère a pleinement appliqué 11 de ces recommandations, et les 21 autres progressent.

Cette enquête a été déclenchée en partie par la hausse constante du nombre de plaintes déposées à notre Bureau par des détenus mis en isolement prolongé – souvent au détriment de leur santé mentale – ainsi que par le cas odieux d'Adam Capay, qui a passé quatre ans en isolement à Thunder Bay dans l'attente de son procès pour meurtre, sans aucun dossier ni examen exact concernant son placement.

Durant l'année financière 2017-2018, le Ministère a apporté des améliorations à son système de suivi des placements en isolement pour garantir que ces placements sont signalés et font l'objet d'examen, comme exigé. Les plus récents changements apportés par le Ministère sont entre autres les suivants :

- une nouvelle définition du mot « isolement », correspondant aux normes internationales et fondée sur les conditions de détention du prisonnier plutôt que sur l'emplacement physique où il est détenu;
- d'autres options d'hébergement des détenus, avec des conditions moins restrictives que l'isolement;
- l'embauche de plus de 200 nouveaux employés, certains postes étant consacrés à l'isolement et aux soins de santé des détenus.

Le Ministère continue de travailler à d'autres mesures recommandées, et notamment à la création de comités indépendants chargés d'examiner les placements en isolement. D'autres améliorations prévues dans la *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels*, adoptée par le gouvernement précédent en mai 2018, ne sont pas encore concrétisées.



La nécessité de tels changements a été soulignée par le juge John Fregeau de la Cour de justice de l'Ontario le 28 janvier 2019, dans sa décision de libérer M. Capay et de suspendre ses accusations de meurtre. Le juge a conclu que « l'échec complet et total » de la province à gérer l'incarcération de M. Capay avait mené à des violations « scandaleuses, odieuses et inhumaines » de ses droits.

**Cas individuels :** Nous continuons de traiter les plaintes à propos des placements en isolement – **266** cette année financière, soit une légère baisse par rapport aux **296** de l'an dernier. En voici quelques exemples :

- Un détenu atteint de problèmes de santé mentale s'est plaint d'être en isolement depuis plus d'un an, au détriment de sa santé. Nous avons été informés qu'il avait été mis en isolement parce qu'il semblait présenter un risque pour la sécurité du personnel et des autres prisonniers, mais une fois que nous avons fait des demandes de renseignements à ce sujet, ce détenu a bénéficié d'évaluations médicales plus fréquentes, conformément à la politique du Ministère.
- Un détenu s'est plaint à nous d'être en isolement depuis presque 80 jours, alors qu'on lui avait dit qu'il serait transféré. Notre personnel a confirmé que l'établissement examinait régulièrement le placement de ce détenu, conformément à la politique, et qu'il était prévu de le transférer dans une autre unité quelques jours plus tard.
- Une détenue a été placée en isolement après avoir dit au personnel correctionnel que deux autres détenues l'avaient menacée, mais elle est restée confinée en isolement après la libération de ces deux détenues. Elle a demandé notre aide, disant que l'isolement accentuait son anxiété et sa dépression. Nous avons communiqué avec l'établissement qui a mis fin à son isolement dès le lendemain.

« L'accusé, un jeune homme autochtone atteint de troubles mentaux, a été détenu en isolement continu dans des conditions déplorables pendant 1 647 jours. Il a été confiné dans sa cellule pendant plus de 23 heures par jour, durant de longues périodes. Il a été soumis à un isolement presque total durant les trois premiers mois de son isolement cellulaire, et sa santé mentale s'est alors détériorée considérablement. [...] Il est évident que le processus d'examen de l'isolement dans le cas de cet accusé était dénué de sens aux niveaux institutionnel et régional. »  
[traduction]

- Le juge John Fregeau, R. v. Capay, 2019, ONSC 535, 28 janvier 2019

## Recours à une force excessive par les agents des services correctionnels



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

**Le point sur l'enquête :** Le recours à une force excessive par les agents des services correctionnels pose un

grave problème, que notre Bureau surveille depuis des années, et qu'il a signalé à maintes reprises au Ministère – notamment en 2011, quand l'Unité d'intervention spéciale de l'Ombudsman a mené une enquête systémique en profondeur. Le rapport résultant, *La loi du silence*, paru

en juin 2013, a fait 45 recommandations au Ministère pour éradiquer « la loi du silence » parmi le personnel sur le recours à une force excessive, et pour améliorer la formation et les enquêtes en cas de pareils incidents.

Le Ministère a mis en œuvre presque toutes les recommandations, l'exception étant l'installation de caméras vidéo dans tous les établissements, qui devrait se terminer d'ici 2020. Toutefois, nous continuons de surveiller de près les plaintes sur le recours à une force excessive, qui est passé de 74 plaintes l'an dernier à **107** en 2018-2019. Au besoin, notre personnel effectue des enquêtes et surveille la réaction d'organismes comme l'Unité de la surveillance et des enquêtes pour les services correctionnels (USESC). En voici des exemples :

- Un détenu s'est plaint d'avoir subi des coupures aux mains quand un agent des services correctionnels a fermé l'écouille de sa cellule sur elles. Notre examen de l'enquête locale faite par l'établissement sur cet incident a révélé qu'aucune photo n'avait été prise alors, contrairement à ce qu'exige la politique. Depuis, nous avons confirmé que l'établissement avait amélioré son processus d'enquête.
- Un détenu s'est plaint à notre Bureau qu'un agent des services correctionnels l'avait traîné hors de la salle commune et avait essayé de le suffoquer. Notre examen du rapport d'enquête locale a révélé que les éléments de preuve ne corroboraient pas les allégations du détenu.

## Autres tendances de cas

### Aide juridique Ontario

Nous avons reçu **125** plaintes à propos d'Aide juridique Ontario (AJO) en 2018-2019, ce qui concorde avec le total de 120 de l'année précédente. Notre personnel a pu aider plusieurs plaignants à régler leurs problèmes

au sujet de décisions d'AJO et de la manière dont cet organisme communique avec eux. En voici des exemples :

- L'avocat d'un homme a démissionné le premier jour de son procès, le laissant sans représentation juridique. Cet homme a été reconnu coupable et voulait que l'AJO lui attribue un nouvel avocat pour le représenter lors de sa sentence, mais il n'avait reçu aucune réponse. Nos demandes de renseignements ont révélé que l'AJO lui avait envoyé une lettre de refus dans un centre de détention où il n'était plus prisonnier. Une fois que les communications ont été rétablies entre lui et l'AJO, il a pu présenter un appel.
- Une femme a demandé notre aide après avoir reçu une lettre de l'AJO lui refusant sa requête de changement d'avocat et la renvoyant vers un autre programme pour demander un avocat principal – mais ce programme l'a informée que le renvoi était une erreur. Les dirigeants de l'AJO ont accepté de revoir la correspondance qu'ils expédient et de vérifier que seuls les renvois pertinents sont effectués.

## Retards aux tribunaux administratifs

Chaque année, notre Bureau reçoit des centaines de plaintes au sujet des 37 tribunaux administratifs de la province, qui sont des organismes quasi judiciaires indépendants et qui prennent des décisions sur des sujets aussi divers que l'admissibilité aux prestations, les droits de la personne, les différends immobiliers. Bien que les tribunaux couvrent l'ensemble des responsabilités provinciales, allant des services sociaux aux services de santé, en passant par les biens, les libérations conditionnelles et d'autres sujets, leur administration relève du ministère du Procureur général (c'est pourquoi ils sont inclus à notre chapitre **Loi et Sécurité**).

Nous avons reçu **549** plaintes au sujet de **24** tribunaux différents en 2018-2019

– la plupart ayant trait à la Commission de la location immobilière (**207** plaintes) et au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (**95**). Les trois quarts de ces plaintes visaient les tribunaux qui font maintenant partie de Tribunaux Ontario, nouveau groupe de 19 tribunaux dirigé par une présidente exécutive et créé en janvier 2019 (précédemment, ces tribunaux étaient répartis en trois groupes : Tribunaux de justice sociale de l'Ontario, Tribunaux de l'environnement et de l'aménagement du territoire de l'Ontario, et Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes de l'Ontario).

Les plaintes les plus courantes au sujet de ces tribunaux – et d'autres qui ne font pas partie de ces groupes – ont trait à leurs décisions et à leurs longs retards. L'Ombudsman ne peut pas annuler les décisions des tribunaux, ni agir en tant qu'organisme d'appel, mais il peut examiner les décisions des tribunaux et leurs processus, et faire des recommandations en vue d'améliorations. Nous avons été informés que la principale source des retards était une pénurie d'arbitres de tribunaux.

Les retards peuvent avoir de graves conséquences pour les personnes qui cherchent à faire valoir leurs droits. Le personnel de l'Ombudsman a rencontré la présidente de Tribunaux Ontario pour lui communiquer des renseignements sur les tendances de plaintes et lui exprimer nos préoccupations sur les longs retards et arriérés. Nous surveillerons les efforts faits par Tribunaux Ontario, ainsi que par chaque tribunal, pour remédier aux retards et améliorer les services de première ligne.

## Exposés de cas

### Sans plus de retard

Une femme qui défendait sa cause devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario depuis plusieurs années, a

demandé notre aide après avoir appris que l'arbitre nommé à sa cause ne pouvait plus s'occuper de son dossier. La perspective d'avoir à reprendre le processus d'audience depuis le tout début l'inquiétait beaucoup, car elle était déjà aux prises avec des troubles de stress post-traumatique liés à cette affaire. Elle avait tenté de régler ses préoccupations directement avec le Tribunal, mais avait reçu des réponses contradictoires sur les options possibles. À la suite de nos demandes de renseignements, le Tribunal a déterminé que cet arbitre allait pouvoir terminer l'audience de cette cause, après tout, et il en a informé la plaignante.

## Vision renouvelée

Un détenu s'est plaint à nous que le personnel de son établissement correctionnel lui avait pris ses lunettes et refusait de les lui rendre. Notre Bureau s'est renseigné auprès de l'établissement et nous avons appris que les lunettes du détenu avaient été perdues. Les responsables de l'établissement se sont engagés à obtenir une nouvelle ordonnance pour le détenu et à payer le remplacement des lunettes égarées. Le détenu nous a été reconnaissant de notre aide.

## Faire son deuil

Après le décès de son père, une détenue nous a demandé de l'aider à communiquer avec qui de droit aux services correctionnels, car elle n'avait obtenu aucune réponse à sa demande d'assister aux funérailles de son père. À plusieurs reprises, elle avait demandé un laissez-passer pour absence temporaire, mais elle n'avait eu aucune nouvelle et craignait de ne pas pouvoir offrir ses derniers respects. Le personnel de l'Ombudsman a parlé au personnel de l'établissement, qui a pris les dispositions nécessaires pour qu'elle puisse se rendre au salon funéraire.





## Aperçu et tendances des cas

Le gouvernement provincial offre toute une gamme de services sociaux et de soutiens à certaines des personnes les plus vulnérables de l'Ontario, par l'entremise d'un réseau de programmes, d'organismes et de fournisseurs de services financés par le gouvernement provincial. Les municipalités offrent eux aussi des services sociaux par le biais d'Ontario au travail. Vu le grand nombre de personnes qui bénéficient des services de tellement d'organismes, notre Bureau reçoit depuis toujours beaucoup de plaintes dans cette catégorie – et il a obtenu d'importants résultats, à la fois dans les règlements de cas individuels et dans les enquêtes systémiques.

Plusieurs changements majeurs ont été apportés dans ce domaine durant l'année financière 2018-2019, surtout après les élections de juin. Le nouveau gouvernement a créé le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, regroupant les anciens ministères des Services sociaux et communautaires, des Services à l'enfance et à la jeunesse, et de l'Immigration. Il a aussi annoncé des changements dans le mode de financement des services aux enfants autistes, ce qui a provoqué une vive confusion et des plaintes généralisées.

Simultanément, les améliorations se sont poursuivies dans deux des organismes dont notre Bureau avait dit à maintes reprises qu'ils étaient les principales sources de plaintes – le Bureau des obligations familiales et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées – mais les plaintes au sujet de ce dernier ont légèrement augmenté.

Un autre changement majeur a résulté de la décision prise par le gouvernement

de fermer le bureau indépendant de l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, et de transférer son mandat d'enquête à l'Ombudsman à compter du 1<sup>er</sup> mai 2019. Ce changement élargit le mandat de l'Ombudsman aux questions de protection de l'enfance, et notre Bureau sera donc en droit d'enquêter sur les plaintes à propos des sociétés d'aide à l'enfance (SAE) et des titulaires de permis d'établissement, entre autres. Chaque année, nous recevons des centaines de plaintes à propos des SAE – **384** en 2018-2019 – mais nous avons toujours dû renvoyer ces plaintes, car elles n'étaient pas du ressort de l'Ombudsman.

## Programme ontarien des services en matière d'autisme

Les plaintes adressées à notre Bureau au sujet des programmes pour les personnes ayant une déficience intellectuelle – et des services pour les enfants autistes, en particulier – ont fluctué au fil des ans, avec de brusques hausses de plaintes généralement quand les gouvernements annonçaient des changements aux programmes de financement et aux critères d'admissibilité.

Le 6 février 2019, le gouvernement a annoncé le plus récent de tels changements, soit un système de financement direct pour les familles d'enfants autistes, ainsi qu'une stratégie visant à réduire ou à éliminer les listes d'attente pour les services. Au départ, le niveau de financement devait être déterminé en fonction du revenu de la famille, mais ceci a été modifié ensuite pour garantir un certain financement indépendamment du revenu. D'autres annonces portaient sur la continuation de services déjà offerts dans le cadre de plans comportementaux individualisés, sur l'élargissement de la liste des services admissibles à un financement, et sur la poursuite des consultations sur le soutien aux enfants ayant des besoins complexes.

Cette année, nous avons reçu **575** plaintes concernant le financement de l'autisme pour les enfants, dont **569** après l'annonce de février.

De nombreuses familles et d'autres intervenants ont exprimé leurs préoccupations quant au plafond de financement et aux effets potentiels de tels changements. Chez beaucoup, la décision de politique du gouvernement et son approche en matière de politique avaient provoqué la colère.

Dans le cas de telles plaintes, l'Ombudsman et son personnel font une distinction entre les questions politiques, d'une part, et les questions administratives, d'autre part. L'Ombudsman n'intervient ni dans les décisions de politiques publiques générales, ni dans les mesures d'action prises par les élus. Toutefois, notre Bureau veille à ce que la mise en œuvre et la gestion de telles décisions se fassent dans l'équité, la responsabilisation et la transparence.

Des cadres supérieurs de l'Ombudsman ont rencontré les dirigeants du Ministère pour examiner la mise en place du nouveau programme de financement et pour discuter des tendances des plaintes. Les préoccupations étaient notamment les suivantes : réduction du financement, insuffisance des communications avec les parents et les intervenants, retombées des changements dans le Grand Nord (en raison des besoins uniques des familles autochtones vivant dans des communautés éloignées ou desservies uniquement par avion). Nous continuons de rencontrer le Ministère régulièrement et nous surveillons activement les mesures prises pour régler les problèmes administratifs soulevés.

## Bureau des obligations familiales (BOF)

Le BOF, qui est chargé d'exécuter les ordonnances rendues par les tribunaux

en matière de pensions alimentaires pour enfants et époux, demeure l'un des organismes provinciaux qui suscitent le plus grand nombre de plaintes, bien que leur total ait continué de diminuer en 2018-2019. En fait, les **781** plaintes que nous avons reçues (soit une baisse par rapport aux 912 de l'an dernier) représentent le total le plus bas depuis 2011. Le personnel de l'Ombudsman travaille de près avec les dirigeants du BOF et du Ministère depuis plusieurs années, pour signaler les problèmes proactivement, et l'Ombudsman a félicité le BOF des efforts déployés afin d'améliorer le service à la clientèle dans ce domaine.

Nous continuons de rencontrer régulièrement les responsables du BOF pour leur signaler les problèmes récurrents et nous surveillons leurs activités d'amélioration du service à la clientèle, ainsi que l'efficacité des efforts d'exécution du BOF.

### Retards et erreurs d'interprétation des ordonnances judiciaires

Les plaintes les plus courantes que nous observons au sujet du BOF ont trait à des lacunes administratives, notamment à une mauvaise interprétation des ordonnances judiciaires, ou au manque de rapidité des mesures d'action en cas de modifications des ordonnances de pensions. De telles erreurs peuvent s'avérer coûteuses pour les personnes concernées. En voici des exemples :

- Notre intervention a incité le BOF à rembourser à un homme plus de **3 600 \$** qu'il avait payés de trop, parce qu'il avait fallu si longtemps au BOF pour appliquer les modalités d'une nouvelle ordonnance judiciaire qui réduisait ses obligations de pension alimentaire.
- Nous avons aidé une mère de trois enfants qui s'était plainte que le BOF avait alloué par erreur un crédit à son ex-mari en raison d'une erreur d'interprétation faite par le BOF au sujet d'une ordonnance judiciaire. À la suite

de nos demandes de renseignements, le BOF a confirmé son erreur et a rectifié ce dossier pour montrer que plus de **11 000 \$** était dus à cette mère.

### Dépenses « spéciales » non prouvées

Cette année, nous avons reçu plusieurs plaintes au sujet de l'acceptation incorrecte par le BOF de « demandes spéciales ou extraordinaires » faites par des bénéficiaires de pension alimentaire. Il s'agit de dépenses supplémentaires liées, par exemple, aux activités parascolaires d'un enfant, comme la garderie ou les soins de santé, et dont un tribunal peut ordonner le paiement en plus de la pension alimentaire mensuelle versée par le payeur pour l'enfant. Dans certains cas, le tribunal peut exiger du bénéficiaire qu'il fournisse une preuve ou des reçus attestant de telles dépenses, avant que le BOF ne puisse prendre des mesures d'exécution des montants réclamés. En voici des exemples :

- Un père s'est plaint que le BOF avait accepté plus de **2 200 \$** de dépenses réclamées par son ex-femme, sans exiger de preuve. Nous nous sommes informés de ce cas, et le BOF a demandé à la bénéficiaire de lui fournir des preuves des dépenses, ce qu'elle a refusé. Le père n'a donc pas été contraint de payer.
- Le BOF a reconnu qu'il avait accepté la demande d'une bénéficiaire de pension alimentaire pour des frais d'hôtel occasionnés lors d'un tournoi de hockey pour les enfants, sans avoir vérifié cette demande, conformément à une ordonnance judiciaire. Grâce aux demandes de renseignements de notre personnel, près de **700 \$** de dépenses ont été supprimés au profit du payeur, le BOF ayant confirmé que la bénéficiaire ne pouvait pas prouver que les enfants avaient participé à ce tournoi de hockey.

### Ordonnances d'exécution réciproque

Dans les cas où le payeur ou le bénéficiaire vit à l'extérieur de l'Ontario, l'unité des ordonnances alimentaires d'exécution réciproque (OAER) du BOF travaille avec les organismes concernés pour faire respecter les ordonnances rendues par les tribunaux. Le nombre de plaintes concernant l'unité des OAER a diminué en 2018-2019, passant de 47 l'année précédente à **30**. Dans plusieurs cas, notre intervention a incité ces deux organismes à prendre des mesures. En voici un exemple :

- Une femme, à qui son ex-mari devait plus de **175 000 \$** de pension alimentaire, s'est plainte que l'organisme d'exécution aux États-Unis, où vivait cet homme, refusait d'enregistrer son dossier, et que le BOF avait dit qu'il ne pouvait rien faire. Nous avons communiqué avec les représentants du BOF, et ils se sont mis en rapport avec leurs homologues des États-Unis, qui ont demandé au tribunal local d'enregistrer le cas de cette femme à des fins d'exécution.

### Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Le POSPH fournit une aide sociale à des milliers d'Ontariens qui répondent à la définition légale d'invalidité, ainsi qu'une prise en charge de leurs médicaments et de leurs soins dentaires, de leurs frais de transport pour raison médicale et de leurs régimes alimentaires spéciaux. Il fait régulièrement l'objet de centaines de plaintes à notre Bureau. Cependant, tout comme pour le BOF, nous travaillons depuis des années avec les responsables de ce programme afin de régler les problèmes récurrents et, au cours des dernières années, le nombre de plaintes a diminué.

Nous avons reçu **773** plaintes à propos du POSPH en 2018-2019, soit une légère

augmentation par rapport aux 760 de l'année précédente. Parmi les thèmes communs que nous avons constatés, mentionnons les difficultés à joindre le personnel du POSPH et à communiquer avec lui, la lenteur des réponses, et les problèmes causés par des décisions ou des services du POSPH. Notre Bureau bénéficie d'une très bonne collaboration de la part de la sous-ministre adjointe et d'autres hauts dirigeants de la Division des opérations relatives à l'aide sociale.

Le personnel de l'Ombudsman règle souvent les plaintes en facilitant la communication entre les clients et les travailleurs sociaux du POSPH. Au besoin, nous vérifions qu'ils ont connaissance des processus d'appel pertinents. En voici des exemples :

- Un travailleur social a refusé de remettre un chèque de prestations à un bénéficiaire du POSPH, sans le rencontrer en personne. Notre Bureau a souligné que ce client avait des difficultés de mobilité et qu'il lui serait difficile de se présenter à un rendez-vous. Nous avons vérifié que la communication avait été établie et que cet homme avait reçu son chèque.
- Un client du POSPH était frustré de ne pas pouvoir joindre son travailleur social afin de voir pourquoi le POSPH avait annulé ses allocations de transport pour raison médicale et de régime alimentaire spécial. Notre personnel a veillé à ce que cet homme soit informé de ce qu'il devait faire pour obtenir le rétablissement de ces services.
- Nous avons incité les responsables du POSPH à prendre en charge le transport d'une femme pour ses rendez-vous hebdomadaires de dialyse, celle-ci s'étant plainte que sa demande avait pris trop de temps et qu'elle n'avait pas les moyens de payer ses frais de transport.

## 5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

**1** 781  
BOF

**2** 773  
POSPH

**3** 575  
Programme ontarien des services en matière d'autisme

**4** 384 (hors mandat jusqu'au 1<sup>er</sup> mai 2019)  
Sociétés d'aide à l'enfance

**5** 248  
Ontario au travail

- Le POSPH a maintenu à plusieurs reprises qu'il avait besoin du consentement d'une cliente, une femme en phase terminale de maladie qui ne pouvait pas communiquer, pour discuter de ses prestations avec son fils, alors que celui-ci avait une procuration. Le personnel de l'Ombudsman a aidé le fils à fournir au POSPH les documents requis pour qu'il puisse agir au nom de sa mère.
- Une bénéficiaire du POSPH, qui avait le cancer et qui comptait sur le POSPH pour payer son loyer, ne parvenait pas à communiquer avec son agent de cas et craignait d'être expulsée de chez elle parce que son propriétaire n'avait reçu aucun paiement du POSPH depuis deux mois. Le personnel de l'Ombudsman ayant communiqué avec des responsables du POSPH, ceux-ci ont immédiatement fait le nécessaire pour que le propriétaire reçoive les chèques en souffrance.

## Ontario au travail

Nous avons reçu **248** plaintes cette année à propos d'Ontario au travail, un programme administré par des fournisseurs de services municipaux et des conseils d'administration des services sociaux partout dans la province. Ce nombre est légèrement en baisse par rapport au total de 253 l'an dernier. Notre personnel résout bon nombre de ces cas en comblant les écarts de communication entre les bénéficiaires de prestations et leurs travailleurs sociaux, ou en aidant les gens à comprendre ce qu'ils doivent faire pour demander des prestations. En voici des exemples :

- Une mère a demandé notre aide pour communiquer avec Ontario au travail, car ses fils étaient partis passer leurs vacances chez leur père, à plus de 300 kilomètres de chez elle – et le père n'avait pas les fonds nécessaires pour les

renvoyer à la maison. Notre personnel a communiqué avec son agente de cas, qui a confirmé que les frais de transport des enfants seraient couverts afin qu'ils puissent rentrer chez eux.

- Un homme s'est plaint à nous qu'Ontario au travail insistait pour qu'il vienne chercher son dernier chèque mensuel en personne, alors qu'il venait de s'inscrire pour un dépôt direct. Les employés d'Ontario au travail ont expliqué qu'ils avaient envoyé le chèque à son ancien domicile, juste avant qu'il emménage dans un refuge. Ils avaient besoin qu'il confirme en personne qu'il n'avait pas reçu ce chèque. Nous nous sommes informés, et le personnel a communiqué avec cet homme et a offert de lui payer un billet d'autobus pour le rencontrer.

## Services aux adultes et aux enfants ayant une déficience intellectuelle

Grâce à l'investissement de 1,8 milliard \$ sur trois ans fait par le gouvernement dans le vaste et complexe système de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle, qui en est maintenant à sa deuxième année, nous avons reçu moins de plaintes dans ce domaine que l'année précédente – **91** en 2018-2019, en baisse par rapport à 127 l'an dernier. Bon nombre des problèmes soulevés sont similaires aux problèmes systémiques que l'Ombudsman a présentés en détail dans son rapport de 2016, *Dans l'impasse* (voir plus de détails à la rubrique **Enquêtes**).

Parmi les plaintes les plus fréquentes cette année, mentionnons les insuffisances de financement et les longues listes d'attente pour les logements – certaines des personnes ainsi touchées étant forcées de patienter en milieu hospitalier. Nous examinons ces plaintes pour vérifier que le

personnel du Ministère est au courant des cas individuels urgents et qu'il répond avec rapidité et efficacité.

Nous avons aussi constaté que les plaintes à propos des services et des traitements pour les enfants ayant des besoins particuliers avaient augmenté en 2018-2019, passant de 38 l'an dernier à **46** cette année. Bon nombre de ces plaintes étaient liées à un manque de financement et de services, ainsi qu'à de longues listes d'attentes pour des soutiens et des traitements en établissement. Notre Bureau examine ces cas pour s'assurer que le personnel du Ministère et les organismes de services aident les familles à se mettre en rapport avec les services et les soutiens pertinents. De plus, nous signalons les cas où des familles sont obligées de céder la garde de leurs enfants pour obtenir une place en établissement. C'est un problème sur lequel notre Bureau a enquêté et que le Ministère s'est engagé à régler après la parution de notre rapport de 2005, *Entre marteau et enclume* (voir plus de détails à la rubrique **Enquêtes**).

Exemples de cas individuels :

- Une mère a demandé notre aide, car le bureau local des Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de l'Ontario lui avait dit que son fils, qui avait perdu dès ses 18 ans l'accès aux services et aux fonds dont il bénéficiait quand il était enfant, allait devoir attendre six mois pour une réévaluation de services. Cette femme s'occupait aussi d'un autre fils et de son mari, tous deux handicapés, et craignait que le manque d'activités et de services pour son fils de 18 ans n'ait des retombées sur la santé mentale de celui-ci. Trois semaines après les demandes de renseignements faites par le personnel de l'Ombudsman, l'adolescent a obtenu sa réévaluation.
- La mère d'un adolescent de 17 ans atteint d'autisme et de déficience intellectuelle a demandé notre aide afin d'obtenir le



financement de soins en établissement pour son fils, dont elle ne pouvait pas s'occuper à la maison en raison de ses comportements violents. Le seul endroit disponible pour lui était l'hôpital, qui voulait le faire sortir. Le personnel de l'Ombudsman s'est assuré auprès des représentants du Ministère qu'ils savaient que la situation était urgente et qu'ils avaient reçu la demande de financement. Les responsables ministériels ont confirmé qu'ils examinaient le cas. L'adolescent a obtenu le financement demandé et, peu après, il a été placé en établissement.

## Enquêtes

### Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise



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

Le point sur l'enquête : Quand l'Ombudsman a publié ce rapport exhaustif voilà presque trois ans, le Ministère

a accepté d'instaurer chacune des **60** recommandations faites pour procéder à une refonte des services aux adultes ayant une déficience intellectuelle dont les familles ne peuvent pas s'occuper à domicile ou sont en situation de crise pour d'autres raisons. Le rapport a résulté de près de **1200** plaintes au cours de plusieurs années – beaucoup provenant de familles désespérées dont des proches s'étaient retrouvés hébergés dans des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée, des refuges pour sans-abri et même en prison, faute d'accès à des services appropriés.

Notre suivi continu de ce rapport comporte deux volets : nous examinons les mises

à jour régulières du Ministère sur ses progrès dans la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman, et nous continuons d'aider les personnes qui ont des plaintes similaires – près de **400** depuis la parution de ce rapport. Le personnel de l'Ombudsman signale ces cas au Ministère, au besoin, pour confirmer que le système de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle suit ses processus et que les personnes vulnérables reçoivent les services nécessaires.

En voici des exemples :

- Un homme de 35 ans, qui présentait un double diagnostic et qui risquait de se faire du mal ainsi qu'à d'autres, était hospitalisé depuis plus de trois mois faute d'un placement communautaire. Sa mère s'est plainte à nous, car l'hôpital lui disait que son fils était prêt à quitter l'établissement, alors que le bureau local des Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de l'Ontario insistait qu'il ne l'était pas. Le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné et a suggéré que la mère fournisse la documentation de l'hôpital à ces services. Peu après, l'hôpital et des organismes locaux ont commencé à chercher un placement communautaire pour cet homme.
- Quand un homme âgé de 51 ans, qui avait une déficience intellectuelle et des troubles convulsifs, a déménagé à l'autre bout de la province pour se rapprocher de sa sœur, il a perdu son financement. Sa sœur a payé son séjour dans une résidence dans la communauté, mais elle a demandé notre aide, car il s'était blessé lors de crises convulsives dans cet établissement qui n'offrait pas de services adéquats pour lui. Le personnel de l'Ombudsman a soulevé ce cas auprès des responsables des Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de l'Ontario. Ceux-ci ont

déterminé que cet homme était en situation de crise et lui ont accordé un soutien d'urgence. Par la suite, il a pu emménager dans un établissement de soins de longue durée qui répondait mieux à sa situation médicale, selon sa sœur.

Le Ministère a investi 1,8 milliard \$ en supplément de financement dans ce domaine sur trois ans, et il a annoncé que chaque adulte ayant une déficience intellectuelle, admissible à des services comme déterminé par les Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de l'Ontario, recevrait un financement direct minimum d'au moins 5000 \$ par an. Une partie des fonds servira aussi à accroître le soutien à domicile et à créer de nouveaux placements en établissement pour les personnes qui pourraient avoir été placées malencontreusement dans des hôpitaux ou des foyers de soins de longue durée. Certaines des recommandations de l'Ombudsman restent encore à instaurer, et nous continuons de surveiller les progrès.

### Soins et garde des enfants ayant des besoins particuliers



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

Le point sur l'enquête : Quand l'enquête de notre Bureau, il y a 14 ans, a révélé que des parents étaient

informés que la seule façon d'obtenir des soins en établissement pour leurs enfants aux besoins particuliers complexes était de les confier à la garde d'une société d'aide à l'enfance, le consensus à l'échelle de la province a été que c'était inadmissible. Les parents touchés ont pu récupérer la garde de leurs enfants et le Ministère s'est engagé

à garantir que le problème ne se reproduirait pas pour d'autres familles.

Cependant, chaque année, quelques cas similaires nous sont encore signalés alors qu'ils ne présentent aucun problème de protection de l'enfance : des familles en situation de crise sont forcées de céder temporairement la garde de leurs enfants à une société d'aide à l'enfance pour obtenir des services. Même dans les cas qui soulèvent des questions de protection de l'enfance, les problèmes résultent souvent d'un manque de services à domicile pour la famille, surtout quand l'enfant ayant une déficience intellectuelle vit avec des frères et sœurs. Le système de protection de l'enfance ne semble pas disposer d'un processus qui permette aux familles d'avoir accès à des services temporaires en cas d'urgence. En voici un exemple :

- Le personnel de l'Ombudsman a signalé un cas où un jeune garçon de 13 ans, souffrant d'autisme, de dépression et d'anxiété, dont les troubles du comportement avaient causé une intervention de la police et son hospitalisation, attendait un traitement en établissement depuis des mois. Sa mère nous a dit que la société locale d'aide à l'enfance lui avait demandé d'envisager une entente de garde temporaire afin de le placer en établissement dans une autre région, en attendant de trouver un lieu de traitement plus proche de son domicile. Nous nous sommes renseignés et nous avons suivi les mesures prises par le Ministère et les organismes de services. L'adolescent a été placé dans un établissement de traitement, sans que sa mère ne soit contrainte de renoncer à sa garde. Elle nous a informés que le comportement de son fils s'était amélioré dans ce placement et qu'elle avait fait une demande de financement pour obtenir des services de soutien en vue du retour de son fils à la maison.

## Exposés de cas

### Pas de pension complète

Un bénéficiaire de prestations d'Ontario au travail a demandé notre aide, car il avait reçu une lettre l'informant qu'il devrait rembourser **1 835 \$** à Ontario au travail, et que son revenu mensuel serait réduit de **202 \$**. Il était déconcerté et bouleversé par la situation et le personnel d'Ontario au travail n'avait pas répondu à sa demande de réexamen. Nous avons examiné l'affaire, et nous avons appris que cet homme avait dit par erreur à son travailleur social qu'il payait « une pension complète » là où il vivait. Ontario au travail croyait donc que les paiements de cet homme à son propriétaire comprenaient ses repas, et le personnel avait réduit ses paiements en conséquence. Une fois qu'il a été confirmé que son contrat de location couvrait uniquement l'hébergement, Ontario au travail a rapidement renoncé à exiger un remboursement et a rétabli les paiements mensuels de cet homme.

### Menace automatisée

Une retraitée, qui avait un accord de longue date pour payer les arriérés de pension alimentaire de sa famille en versant la somme de 50 \$ par mois, s'est plainte à nous, car le Bureau des obligations familiales (BOF) lui avait envoyé une lettre la menaçant de saisir la moitié de son revenu mensuel, ce qui ne lui laisserait plus aucun argent pour payer ses factures de services publics. Notre personnel a communiqué avec les responsables du BOF, et ils ont conclu que cette lettre avait été produite automatiquement par leur système en raison de l'ancienneté de l'affaire. Une fois que cette femme a confirmé que sa situation financière restait inchangée, elle a pu continuer de payer 50 \$ par mois.

### Erreur parentale

Un père s'est plaint à nous que le BOF lui avait prélevé des milliers de dollars de pension alimentaire pendant 14 ans, alors que sa fille n'était plus chez sa mère mais avait été nommée pupille de la Couronne. Les dirigeants du BOF nous ont confirmé qu'ils avaient reçu des renseignements, en 2004, indiquant que l'enfant avait été confiée à la garde d'une société d'aide à l'enfance, et ils ont reconnu qu'ils auraient pu prendre des mesures pour recueillir des renseignements sur sa situation à l'époque. Ils ont accepté de rembourser **4 100 \$** à cet homme.

### Crédit annulé

Une mère qui reçoit une pension alimentaire pour son enfant adulte handicapé a demandé notre aide, car elle avait fourni des renseignements inexacts au BOF par inadvertance, ce qui avait mis fin à sa pension alimentaire et avait crédité une somme de **21 000 \$** au payeur. Le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné auprès des responsables du BOF, qui ont accepté d'examiner ce cas au lieu d'obliger cette femme à aller en cour et de demander une nouvelle ordonnance. La pension alimentaire a été rétablie et le crédit a été annulé.



## Aperçu et tendances de cas

Cette catégorie comprend les plaintes à propos des organismes qui relèvent du ministère des Finances, comme la Commission des services financiers, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, la Société d'évaluation foncière des municipalités et – nouveauté cette année – la Société ontarienne du cannabis. Elle inclut aussi le Bureau du Tuteur et curateur public, qui relève du ministère du Procureur général, et qui gère les fonds et les biens de personnes dans l'incapacité de le faire elles-mêmes.

### Société ontarienne du cannabis (SOC)

En tant que seul vendeur autorisé de cannabis récréatif depuis que ce produit est devenu légal, à minuit sonnant le 17 octobre 2018, le commerce en ligne de la Société ontarienne du cannabis (SOC) a fait face à une demande massive durant ses premiers jours et premières semaines d'exploitation.

Dès la première semaine, nous avons commencé à recevoir des plaintes de personnes qui n'avaient pas reçu leur commande de cannabis, et dans les trois semaines qui ont suivi la légalisation, plus de **2 100** personnes de partout dans la province ont porté plainte au sujet de retards de livraison, d'un manque de communication, et du service à la clientèle qui s'avérait peu utile et difficile d'accès. De nombreux plaignants ont fait part de leur insatisfaction générale sur la commercialisation du cannabis légal dans la province, et certains ont également exprimé des préoccupations quant à des atteintes à la vie privée, des problèmes de facturation et de qualité des produits.

À la fin de l'année financière 2018-2019, le nombre total de plaintes sur la SOC s'élevait à **2 411**, faisant de la SOC

l'organisme gouvernemental qui avait suscité le plus de plaintes durant l'année. Pour traiter rapidement un aussi grand nombre de plaintes, nous avons créé une équipe spéciale chargée de les trier et de les classer par ordre de priorité, en collaboration avec la haute direction de la SOC et du ministère des Finances par le biais de téléconférences hebdomadaires. Le personnel de l'Ombudsman a souligné à la SOC l'importance de donner aux clients des renseignements précis sur leurs commandes, en temps opportun. Nous avons fait un suivi de toutes les questions de facturation ayant une incidence financière sur les clients, comme les doubles facturations ou les retards de remboursement.

Parmi les problèmes que nous avons relevés, mentionnons une grave atteinte à la vie privée concernant le portail de suivi en ligne de Postes Canada, qui permettait à quiconque de voir le nom et l'adresse d'un client de la SOC s'il avait un numéro de suivi. La SOC et Postes Canada ont rapidement rectifié ce problème.

Le 7 décembre 2018, le président-directeur général de la SOC, Patrick Ford, a écrit à l'Ombudsman pour le remercier de son soutien et de son travail, soulignant qu'ensemble les deux bureaux avaient pu régler la vaste majorité des plaintes.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, le cannabis est aussi vendu chez des détaillants privés, réglementés par la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). Bien que l'Ombudsman n'ait pas droit de regard sur les entreprises privées, il exerce sa surveillance sur la CAJO, dont le rôle est de vérifier que les détaillants agréés satisfont aux exigences réglementaires en matière de publicité, de vente aux mineurs et d'entreposage des produits de cannabis. Cet organisme a son propre processus de traitement des plaintes, dont une ligne de service à la clientèle et un portail en ligne. Nous surveillerons les plaintes et toutes les questions en cours concernant la SOC et la CAJO.

« Je vous écris pour vous remercier, vous et votre bureau, de votre soutien et de votre engagement envers la Société ontarienne du cannabis (SOC) durant les semaines qui ont suivi la légalisation fédérale du cannabis. Les commentaires que nous avons reçus nous ont été très utiles [...] Nous savons qu'il y a encore des plaintes et des questions en suspens, qui continueront d'exiger notre attention, et nous nous engageons à une collaboration continue avec votre bureau et nos clients pour y répondre en temps opportun. »

- Patrick Ford, président-directeur général de la Société ontarienne du Cannabis, lettre à l'Ombudsman, 7 décembre 2018

### Commentaires des clients de la SOC

« Depuis que le Bureau de l'Ombudsman a commencé à aider la SOC, la qualité du service de cette société de la Couronne s'améliore de plus en plus chaque semaine. »

« Merci de nous avoir écoutés et de nous avoir aidés à obtenir la livraison de nos commandes. Après l'intervention de votre bureau, la façon dont la SOC a réagi à la situation a vraiment changé. »

« J'aimerais vous remercier de tout le travail que vous avez fait à cet effet. Vous avez agi avec professionnalisme et rapidité tout au long du processus. »

« Vous avez un travail difficile, vous et votre bureau, et j'apprécie votre temps et vos efforts. »

### Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)

Tous les quatre ans, la SEFM procède à une évaluation de la valeur des propriétés à l'échelle de toute la province et envoie des avis d'évaluation aux propriétaires, sur lesquels sont fondés leurs impôts fonciers locaux. La dernière évaluation de ce genre a eu lieu en 2016, mais la SEFM examine continuellement les propriétés dont la valeur change en raison de construction, de rénovations ou de changements d'utilisation.

Les plaintes adressées à notre Bureau au sujet de la SEFM ont tendance à être plus nombreuses au cours des années d'évaluation. Nous avons reçu **57** plaintes sur la SEFM en 2018-2019, ce qui concorde avec le total de 55 plaintes de l'année précédente et avec d'autres années sans évaluation. La plupart des plaignants étaient en désaccord avec des

décisions de la SEFM sur la valeur et la classification de leur propriété foncière, ou déploraient la confusion au sujet du processus d'appel. Notre personnel a facilité les communications avec la SEFM dans certains cas. Dans d'autres, il a fourni des renseignements sur le processus d'appel des évaluations.

Nous continuons de surveiller les problèmes d'erreurs dans les rôles d'évaluation que la SEFM prépare chaque année pour toutes les municipalités à des fins de calcul des impôts fonciers. Nous avons relevé **2** cas de ce genre dans le Rapport annuel de l'an dernier, cas qui ont été réglés depuis :

- Un propriétaire d'immeuble commercial a reçu une facture d'arriérés d'impôt de plus de 100 000 \$ résultant d'une erreur dans le rôle d'évaluation, erreur passée inaperçue durant six années. Nous avons parlé de ce cas à la SEFM, qui a envoyé une lettre d'excuses au propriétaire.

- Un propriétaire qui avait toujours payé ses impôts fonciers automatiquement par l'entremise de sa banque, a été surpris d'apprendre qu'il avait des arriérés, résultant du fait que la SEFM ne l'avait pas informé du changement de numéro de rôle d'évaluation quand il avait regroupé sa propriété avec une propriété adjacente. Le personnel de l'Ombudsman s'est informé auprès de la SEFM, qui a présenté des excuses à cet homme et qui s'est engagée à examiner ses processus pour améliorer ses communications avec les propriétaires fonciers.

La SEFM s'est engagée à revoir ses processus afin de réduire le nombre d'erreurs dans l'enregistrement des regroupements ou des divisions de propriétés ainsi que de fournir plus de renseignements aux propriétaires fonciers et aux autorités fiscales locales sur les changements apportés aux numéros de rôle des propriétés dans ces cas.



## Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)

Depuis plusieurs années, le personnel de l'Ombudsman travaille avec les responsables du BTCP pour régler les problèmes individuels et systémiques de services et de communications concernant ses clients les plus vulnérables. Les plaintes sur le BTCP ont diminué conséquemment – en 2018-2019, nous en avons reçu **178**, soit une légère baisse par rapport aux 182 de l'année précédente.

Toutefois, nous continuons de recevoir des plaintes sur des décisions rendues par le personnel du BTCP au nom de clients, sur des problèmes et des retards de communication, ou sur d'autres sources de confusion. Dans d'autres cas, nous confirmons que le BTCP suit ses politiques et procédures. En voici des exemples :

- Quand une femme s'est plainte de ne pas avoir reçu l'augmentation de 20 \$ promise pour son allocation hebdomadaire, nos enquêtes ont révélé que le personnel du BTCP avait entré par erreur cette augmentation comme mensuelle dans son système. L'erreur a été corrigée et l'argent a été déposé dans le compte bancaire de la plaignante.
- Quand la famille d'un client du BTCP s'est plainte à nous que cet organisme vendait la maison de ce client, nous avons confirmé que le BTCP avait procédé à un examen complet de sa situation et nous avons incité les dirigeants du BTCP à communiquer avec la famille pour le lui expliquer.

## Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) – Casino en ligne

Nous avons reçu **75** plaintes à propos de l'OLG en 2018-2019 – soit une hausse par rapport aux 49 de l'année précédente,

en grande partie à cause de sa nouvelle application de casino en ligne, Loterie OLG. En octobre et novembre 2018, nous avons reçu **32** cas, dont la plupart portaient sur des problèmes de service à la clientèle pour les personnes qui tentaient de retirer des fonds de leur compte Loterie OLG. Alors que l'OLG s'est engagée publiquement à effectuer des dépôts directs dans les trois à cinq jours ouvrables, certains joueurs nous ont dit qu'ils avaient dû attendre jusqu'à trois mois avant de recevoir leur argent.

Le personnel de l'Ombudsman a parlé à la haute direction de l'OLG qui a expliqué qu'une campagne promotionnelle pour Loterie OLG en août 2018 avait déclenché un taux de réponse beaucoup plus élevé que prévu. Les demandes de retrait avaient provoqué des arriérés, parce qu'elles ne pouvaient être traitées que par un personnel spécialisé et agréé. Les joueurs avaient été informés de ce retard par courriel ainsi que sur les comptes Twitter et Facebook de Loterie OLG. Le personnel d'OLG nous a dit que, depuis, il avait réglé les problèmes d'arriérés.

## Programme d'autoexclusion de l'OLG

Pour aider les gens qui veulent faire une pause et cesser de jouer dans ses établissements, l'OLG offre un programme volontaire « d'autoexclusion ». À la fin de 2016, l'OLG a instauré une politique d'« inadmissibilité aux prix » pour empêcher les personnes inscrites à sa liste d'autoexclusion de gagner des prix dans ses établissements de jeu. Auparavant, les personnes qui s'inscrivaient à l'autoexclusion pouvaient conserver leurs prix, même si elles s'étaient engagées à rester à l'écart du jeu.

Nous avons examiné **2** cas de personnes à qui l'OLG avait refusé des prix de 10 000 \$ ou plus, parce qu'elles étaient inscrites à la liste d'autoexclusion. Notre examen

## PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

**1** 2 411

Société ontarienne du cannabis

**2** 178

Bureau du Tuteur et curateur public

**3** 75

Société des loteries et des jeux de l'Ontario

**4** 57

Société d'évaluation foncière des municipalités

de leurs plaintes a soulevé plusieurs questions sur les mesures prises par l'OLG, notamment sur le fait qu'elle n'avait pas fait suffisamment pour annoncer sa nouvelle politique d'inadmissibilité aux prix, pour actualiser la liste de son programme d'autoexclusion, ou pour interdire l'accès à ses établissements de jeu aux personnes inscrites au programme d'autoexclusion. Après notre intervention dans l'un de ces cas, l'OLG a réglé la question à la satisfaction du plaignant.

L'OLG s'est engagée à informer régulièrement notre Bureau des mises à jour sur les améliorations au programme. Ces améliorations visent entre autres à clarifier l'information sur le site Web de l'OLG, à améliorer le processus par lequel un joueur autoexclus peut reprendre le jeu après sa période d'autoexclusion, et à renforcer la technologie de reconnaissance faciale utilisée pour identifier les personnes qui entrent dans les établissements de l'OLG.

## Exposés de cas

### Partager le prix

La famille d'un homme qui avait gagné **2000 \$** à la loterie, mais qui était décédé avant d'avoir pu recevoir son prix, a demandé notre aide pour traiter avec les représentants de l'OLG qu'elle avait contactés à plusieurs reprises durant les quatre derniers mois. La famille avait été informée qu'elle devait présenter le certificat de décès de cet homme et indiquer l'endroit où il avait acheté le billet gagnant, ce qui manquait sur son formulaire de réclamation original. N'ayant pas reçu de réponse, cette famille a communiqué avec le personnel de l'Ombudsman, qui s'est renseigné auprès des responsables de l'OLG. Ceux-ci ont expliqué que ce cas avait été retardé à cause d'un roulement de personnel et qu'il fallait plus de documentation. L'OLG a obtenu les renseignements nécessaires auprès de la famille, qui a reçu le prix remporté.

### Livré, mais non signé

Une femme avait passé commande à la Société ontarienne du cannabis (SOC) le 17 octobre 2018, soit le premier jour où le cannabis récréatif est devenu légal au Canada. Elle s'est plainte que deux semaines plus tard, lorsqu'elle est arrivée à la maison, elle a trouvé un paquet sur sa terrasse – alors qu'une personne de plus de 19 ans est censée signer pour toute livraison de cannabis. Le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné auprès de la SOC, qui a examiné la politique de livraison avec Postes Canada afin de garantir que ses produits sont livrés à des personnes de 19 ans et plus, avec signature.

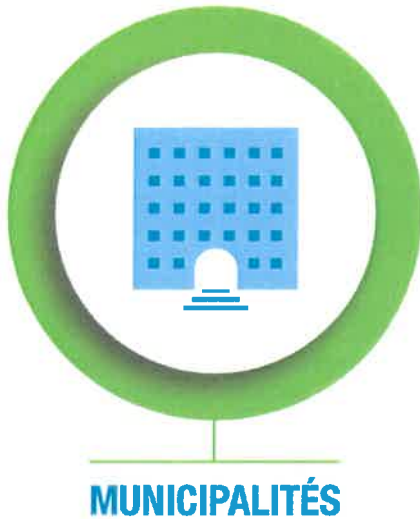
### Boîte vide

Un acheteur de cannabis a reçu une livraison de la SOC, mais la boîte était vide. Les responsables de la SOC lui ont dit qu'il pouvait passer une nouvelle commande, sans frais, mais qu'il devait tout d'abord imprimer une étiquette de retour, la coller sur la boîte vide et la retourner. Jugeant absurde de renvoyer une boîte vide pour obtenir un remboursement, cet homme s'est plaint à notre Bureau. Le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné auprès de la SOC, qui a remplacé la commande sans exiger le renvoi de la boîte vide.

### Déchiffrer le code

Le propriétaire d'une petite entreprise a demandé notre aide après avoir reçu l'ordre d'installer des détecteurs d'incendie et des alarmes sur sa propriété, nous disant qu'il n'avait pas accès à la norme technique du Code de prévention des incendies de l'Ontario, citée dans cet ordre. Cet homme avait été informé que, comme cette norme est protégée par un droit d'auteur, la seule façon de l'obtenir était de l'acheter à l'entreprise qui l'avait créée, ou

de consulter la Bibliothèque de sécurité-incendie à Toronto. La bibliothèque locale de cet homme n'a pas pu l'aider à obtenir cette information, et il s'est plaint qu'il était déraisonnable de ne pas avoir librement et gratuitement accès à cette norme. Le personnel de l'Ombudsman a soulevé ce cas auprès du bureau du Commissaire des incendies, qui a mis son site Web à jour pour informer le public qu'il devait communiquer avec la Bibliothèque de sécurité-incendie et le Centre de documentation pour avoir accès aux normes et aux codes cités dans le Code de prévention des incendies de l'Ontario et le Code du bâtiment de l'Ontario. Nous avons aussi parlé à la Bibliothèque de sécurité-incendie, qui a instauré un nouveau processus pour ce type de requêtes, et qui a aidé ce petit propriétaire à obtenir les renseignements nécessaires.



## Aperçu

L'Ombudsman traite des milliers de plaintes à propos des municipalités chaque année. Ces cas s'inscrivent dans deux grandes catégories : les réunions publiques – et tous les autres sujets.

Depuis 2016, les Ontariens peuvent se plaindre à nous de n'importe quel aspect du gouvernement et de l'administration des municipalités. Nous traitons ces cas tout comme nous traitons ceux qui sont liés au gouvernement provincial depuis plus de 40 ans. Nous les réglons de manière informelle, dans la mesure du possible, en aidant les plaignants à naviguer dans les méandres de l'administration locale ou en nous informant auprès des responsables concernés. Dans bien des cas, notre intervention aide les deux parties, ce qui se traduit par la mise en place de processus plus clairs pour tous.

Depuis 2008, nous avons aussi la responsabilité distincte et importante de veiller à ce que les conseils, les commissions et les comités municipaux ouvrent leurs réunions au public, sauf dans certaines circonstances strictement définies. L'Ombudsman enquête sur les réunions à huis clos dans toutes les municipalités qui n'ont pas désigné leur propre enquêteur.

Nous avons constaté que deux nouvelles tendances distinctes et encourageantes se dessinent alors que s'accroît la sensibilisation au travail de l'Ombudsman avec les municipalités. Tandis que les plaintes générales sur les municipalités augmentent régulièrement, les plaintes sur les réunions à huis clos diminuent, mais elles ont tendance à porter sur des questions de fond. Entre-temps, de plus en plus de gens font appel à nous pour une gamme plus vaste de questions municipales – cette année, pour la première fois, le

principal sujet de plaintes ne concerne pas les conseils municipaux.

Une partie de ce changement est liée à une autre évolution positive. Toutes les municipalités sont maintenant tenues d'avoir des codes de conduite pour les membres de leur conseil et d'offrir les services d'un commissaire à l'intégrité (cette mesure est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2019, mais beaucoup de municipalités ont instauré ces processus de responsabilisation dès 2018).

L'Ombudsman a toujours encouragé les municipalités à mettre en place leurs propres agents de responsabilisation, ainsi que des processus clairs de traitement des plaintes, car le mieux est de traiter les plaintes locales au niveau local. Notre Bureau ne remplace pas ces agents; notre rôle est de veiller à ce qu'ils travaillent comme il se doit et d'intervenir au besoin dans les secteurs où ils ne peuvent pas le faire.

Pour que les intervenants municipaux aient connaissance des divers aspects de notre travail, l'Ombudsman et son personnel ont assisté, et pris la parole, à plusieurs conférences municipales et activités de sensibilisation en 2018-2019. De plus, notre Bureau a produit de nouveaux outils de communication – dont un recueil numérique consultable en ligne sur nos enquêtes de réunions publiques, qui est la première base de données du genre (voir **Réunions publiques : Recueil de cas**, sur notre site Web).

## Tendances de cas – Questions municipales générales

En 2018-2019, nous avons reçu **3002** plaintes à propos de **333** municipalités, et





Des copies de nos rapports et de nos ressources au sujet des municipalités, comme nos « fiches-conseils », sur des sujets municipaux, sont consultables en ligne; on peut aussi se les procurer auprès de notre Bureau.

de 36 conseils, commissions et sociétés à services partagés. Ce total représente une hausse d'environ 20 % par rapport aux 2 491 plaintes de l'année financière précédente (qui portaient sur 323 municipalités et 27 conseils et sociétés à services partagés).

La plupart de ces plaintes ont été réglées efficacement et rapidement, sans besoin d'enquête officielle. En fait, l'Ombudsman n'a ouvert que 6 enquêtes générales sur les municipalités depuis 2016.

Cette année, l'Ombudsman a présenté un rapport sur une enquête municipale générale et il a ouvert une autre enquête municipale générale – toutes deux concernant la **Municipalité régionale de Niagara** (voir la rubrique **Enquêtes**). Toutes ses recommandations présentées dans son enquête complétée ont été acceptées.

### ENQUÊTES GÉNÉRALES SUR LES MUNICIPALITÉS DEPUIS 2016

1. Ville de Brampton – Rapport : *Procurer des progrès*, paru en mars 2017
2. Canton de Red Rock – Rapport : *Rencontre au comptoir*, paru en mai 2017
3. Elliot Lake Residential Development Commission – Rapport : *Avis public*, paru en août 2017\*
4. Canton de St. Clair et Comté de Lambton – Rapport : *Règlement-Surprise*, paru en avril 2018
5. Municipalité régionale de Niagara – Rapport : *Pause-Pressé*, paru en juillet 2018
6. Municipalité régionale de Niagara – Enquête ouverte en août 2018 (enquête en cours)

\*Bien que l'Ombudsman ait invoqué son mandat général pour enquêter sur cet organisme, ce cas vise les questions de réunions publiques.

## Logements sociaux

Les problèmes de logement frappent durement la province, surtout pour les résidents de logements sociaux. Cette année, ils sont venus en tête de notre liste des sujets de plaintes sur les municipalités. Nous avons reçu 337 plaintes sur des fournisseurs de services municipaux et des conseils d'administration de district des services sociaux (CADSS) au sujet de questions de logement. Bon nombre de ces plaintes avaient trait à des décisions de financement ou de services, ou à des problèmes de communication. Par exemple, suite à une plainte à propos de l'inexactitude d'une base de données provinciale sur les arriérés de logements sociaux, nous travaillons avec les responsables des logements sociaux pour examiner leurs méthodes de vérification.

En voici d'autres exemples :

- Nous avons aidé une femme à obtenir des fonds pour une nouvelle chaudière, alors que son fournisseur de services municipaux de logement avait refusé sa demande, disant qu'elle avait reçu un financement semblable par le passé, et que chaque domicile ne pouvait faire qu'une seule demande. Nos demandes de renseignements ont incité la municipalité à confirmer que le programme de financement n'avait pas de telles limites. Cette femme a obtenu 5000 \$ pour l'aider à payer sa chaudière.
- Une résidente du nord de l'Ontario qui avait reçu un prêt non remboursable pour des rénovations domiciliaires dans le cadre d'un programme géré par le conseil d'administration de ses services sociaux craignait d'être obligée de rembourser ce prêt, alors que son fils recevait des soins médicaux spécialisés à Toronto. Elle avait obtenu la permission de vivre loin de chez elle durant ses études, mais la maladie de son fils l'empêchait de rentrer à la maison à la date convenue. Le personnel de l'Ombudsman l'a aidée à communiquer avec le conseil d'administration, qui lui a accordé une prolongation de prêt de 11 mois.

## Application des règlements

L'application des règlements municipaux est, à juste titre, l'un des principaux sujets de plaintes à notre Bureau – **286** plaintes en 2018-2019 – vu que les règlements municipaux couvrent tout, du contrôle des animaux aux feux à ciel ouvert, en passant par les normes foncières et le bruit. Nous recevons des plaintes sur des municipalités qui décident de ne pas appliquer des règlements, et d'autres sur des municipalités qui appliquent des règlements de manière injuste ou incohérente. Lorsque nous examinons ces cas, nous considérons que les municipalités ont le pouvoir discrétionnaire d'appliquer les règlements administratifs, mais que, quand elles le font, elles doivent agir équitablement. En voici quelques exemples :

- Nous nous sommes renseignés au sujet d'une entreprise de location de voitures qui violait un règlement de zonage de la ville après avoir reçu une plainte déposée par une résidente disant que la municipalité ne lui donnait pas de réponse. Nous avons communiqué avec la ville, qui a non seulement appliqué un règlement municipal exigeant que l'entreprise érige une clôture, mais qui a aussi envoyé une lettre détaillée à la plaignante, expliquant les autorisations applicables à l'entreprise et les mesures prises par la ville pour faire respecter ses règlements municipaux.
- Un homme âgé a demandé notre aide parce qu'il ne parvenait pas à obtenir un formulaire en ligne de la municipalité pour se plaindre d'une violation de règlement municipal par son propriétaire – au sujet d'un grand trou profond dans son allée qu'il jugeait dangereux. Le personnel de l'Ombudsman a expliqué la situation aux responsables municipaux qui ont envoyé aussitôt un agent d'application des règlements pour inspecter cette propriété.

## Conseils, comités et agents locaux de responsabilisation

Pour la première fois depuis que l'Ombudsman a commencé à exercer sa

surveillance sur les municipalités, les conseils ne constituent plus directement le sujet principal de plaintes. Nous avons reçu **278** plaintes de ce genre en 2018-2019, soit une baisse par rapport aux 362 de l'an dernier. Les plaintes à propos de la conduite des conseillers sont réglées au mieux par les commissaires locaux à l'intégrité. Maintenant que chaque municipalité est tenue d'en avoir un, nous prévoyons que cette baisse se poursuivra.

L'Ombudsman encourage la création de bureaux d'ombudsmen et d'autres agents de responsabilisation locaux depuis que la loi le permet, soit depuis 2007. Toutefois, ce n'est qu'au cours des dernières années que des municipalités ont établi des bureaux d'ombudsmen locaux (exception faite de Toronto, qui était tenue de le faire de par la loi). À notre connaissance, **28** de ces bureaux existent maintenant – et **3** municipalités ont un vérificateur général, tandis que **6** ont des registraires lobbyistes.

Nous avons reçu **115** plaintes sur des agents de responsabilisation en 2018-2019. L'Ombudsman ne refait pas le travail de ces responsables, mais il peut examiner leurs processus et cerner des lacunes éventuelles une fois qu'ils ont terminé leur examen d'un cas. Nous vérifions s'ils ont suivi un processus équitable, examiné les questions et les renseignements pertinents, agi conformément à la loi applicable, et donné suffisamment de raisons pour appuyer leur décision.

En voici quelques exemples :

- Un groupe de résidents préoccupés par la conduite d'un conseiller municipal s'est plaint à nous que la municipalité n'avait pas de commissaire à l'intégrité et ne permettait pas au public de porter plainte. Nous avons partagé des pratiques exemplaires avec cette municipalité, et celle-ci a nommé un commissaire à l'intégrité et modifié son code de conduite pour permettre au public de déposer plainte.

## 5 PRINCIPALES MUNICIPALITÉS PAR NOMBRE DE CAS

**1** 381

Toronto\*

**2** 217

Région de Niagara

**3** 125

Ottawa

**4** 114

Hamilton

**5** 87

Région de Peel

\*Remarque : Notre Bureau n'est pas en droit d'enquêter sur les plaintes concernant les problèmes qui relèvent du mandat de l'Ombudsman de Toronto, et nous aiguillons ces dossiers vers lui, le cas échéant.

## Utile à savoir

Les cas liés à Ontario au travail se trouvent au chapitre **Services sociaux** de ce rapport, et ceux liés aux compagnies municipales d'électricité sont au chapitre **Énergie et Environnement**.

- Une femme a demandé notre aide, car le président de l'office de protection de la nature de sa localité avait rejeté sa plainte sur la conduite d'un membre, sans l'avoir portée à l'attention de l'office. Nous avons discuté avec le président et souligné les avantages potentiels de pratiques exemplaires comme un protocole de plainte du public et la mise en place d'un tiers indépendant chargé d'examiner les plaintes.
- Comme deux membres du conseil s'étaient plaints à nous d'une enquête menée par un commissaire à l'intégrité, nous lui avons suggéré des pratiques exemplaires pour clarifier les liens entre ses conclusions et les dispositions précises du code de conduite de la municipalité. Nous avons également incité la municipalité à préciser ses processus et ses échéanciers d'examen du code de conduite.

## Conduite du public et ordonnances d'interdiction d'intrusion

En plus des codes de conduite qui sont utiles pour les responsables municipaux, de nombreuses municipalités ont adopté des normes de conduite pour le public dans les espaces municipaux, ainsi que des politiques sur le traitement des comportements déraisonnables ou

difficiles. Les municipalités sont en droit d'interdire aux gens l'accès aux services ou aux espaces municipaux, en émettant des avis de non-intrusion, et notre Bureau les encourage à adopter des politiques transparentes et cohérentes à cet égard. Nous avons reçu **10** plaintes à propos d'ordonnances d'interdiction d'intrusion en 2018-2019. En voici quelques exemples :

- Un homme s'est plaint à nous que sa municipalité lui avait interdit indéfiniment l'accès à tout espace municipal – même aux trottoirs et aux parcs publics. Quand nous avons soulevé la question auprès du personnel municipal, il a examiné cette restriction et accepté de lever l'interdiction pour les espaces publics extérieurs. Le personnel a aussi informé cet homme qu'il examinerait l'avis de non-intrusion dans les six mois s'il respectait les autres conditions imposées.
- Un homme handicapé, qui dépend des transports en commun pour se déplacer, a demandé notre aide parce qu'il avait été banni du service de transport en commun de sa ville, sans être informé de la durée de cette interdiction, ni de la possibilité éventuelle pour lui de faire appel. Nous nous sommes entretenus avec les responsables de la ville, et ils ont accepté de permettre à cet homme de prendre les transports en commun sous réserve de certaines conditions. Ils ont aussi donné suite à notre suggestion de publier les normes de la ville sur les comportements respectueux dans le réseau de transport en commun, en les affichant sur le site Web municipal.

## Infrastructure, eau, planification et zonage

Les municipalités offrent une vaste gamme de services quotidiens essentiels au bon fonctionnement d'une collectivité, mais souvent complexes. Trois des sujets de plaintes les plus courants ont trait à ces

fonctions : eau et égouts, planification et zonage, et infrastructure (y compris le déneigement et l'entretien des routes). Ces trois secteurs ont donné lieu à **141**, **135** et **135** plaintes respectivement.

Bien que les détails de ces plaintes individuelles varient grandement, un thème commun de notre intervention a été de faciliter les communications entre les résidents locaux et les responsables municipaux, de régler les problèmes de communication et de veiller à une explication des processus. En voici quelques exemples :

- Nous avons reçu **34** plaintes de résidents d'une municipalité disant que leurs tarifs d'eau avaient augmenté considérablement, sans explication. Le personnel municipal nous a avisés que des séances d'information publique avaient eu lieu sur la question, et que d'autres consultations étaient prévues. Nous avons communiqué ces renseignements aux plaignants, et la ville leur a fourni les coordonnées d'une personne-ressource qui pourrait répondre à leurs questions.
- Une femme dont le système d'égout avait reflué à trois reprises dans son sous-sol s'est plainte que la ville lui avait suggéré d'installer un éjecteur d'eaux usées et lui avait proposé de couvrir 75 % des coûts. Cette femme ne comprenait pas pourquoi la ville ne voulait pas tout simplement modifier l'inclinaison des tuyaux d'égout. Nous avons parlé aux responsables municipaux et ils ont envoyé une lettre d'explications à cette femme, qui a décidé d'installer l'éjecteur.
- Quand un conseil municipal a approuvé un changement de zonage le long d'une route principale pour permettre la création d'un grand refuge de sans-abri, un homme s'est plaint à nous au sujet du comité consultatif qui avait été établi pour inclure la participation de la communauté au processus de planification du site.



Le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné auprès de la municipalité, qui a accepté d'afficher le mandat et les procès-verbaux du comité en ligne, dans un souci de transparence.

- Un homme s'est plaint à nous que sa municipalité refusait de refaire le fossé devant sa maison. Selon lui, la municipalité était responsable de l'inondation de sa propriété. Nos demandes de renseignements auprès du personnel municipal ont révélé que le fossé ne faisait pas partie d'un drain municipal, et que l'inondation résultait d'un barrage que cet homme avait construit sur sa propriété. Les responsables municipaux ont accepté de lui envoyer une lettre détaillée expliquant pourquoi le fossé ne serait pas refait.

## Élections municipales

Les élections municipales ont lieu tous les quatre ans dans la province – et 2018 a été la première année électorale depuis que l'Ombudsman a obtenu un droit de surveillance sur les municipalités. Nous avons reçu **106** plaintes relatives aux élections, la plupart ayant trait aux procédures de dépôt des candidatures, aux campagnes électorales et à d'autres aspects de la tenue des élections qui relèvent des greffiers municipaux, en vertu de la Loi sur les élections municipales. En voici quelques exemples :

- Des personnes qui voulaient se présenter aux élections dans plusieurs municipalités se sont plaintes que leur greffier local ne leur donnait pas assez de temps pour rectifier des erreurs dans leurs déclarations de candidature, avant la date limite. Nous avons déterminé que les greffiers n'étaient pas en droit de prolonger les délais imposés par la loi.
- Quand une dizaine de personnes d'une même ville se sont plaintes que les fonctionnaires municipaux ne leur

permettaient pas de photographier les formulaires publics d'élections – les autorisant uniquement à prendre des notes ou à faire des photocopies au coût de 40 cents la page – nous avons signalé le problème au ministère des Affaires municipales et du Logement. Nous avons dit à la ville que de nombreuses autres municipalités de l'Ontario autorisaient cette pratique et nous lui avons suggéré d'envisager de le faire à l'avenir, dans un souci de transparence.

- Un candidat au conseil, à qui les autorités avaient dit de cesser de faire campagne dans un parc local parce qu'il s'agissait d'une infraction à un règlement local, s'est plaint à nous qu'il était visé en particulier. Nos demandes de renseignements au personnel municipal nous ont permis de déterminer que le règlement n'est appliqué que si la municipalité reçoit des plaintes, et que d'autres candidats avaient reçu eux aussi l'ordre de ne plus faire campagne dans le même parc.

## Enquêtes – Questions municipales générales

### Confiscation de biens de gens de presse, à la Municipalité régionale de Niagara



Rapport : *Pause-Presse*, paru le 18 juillet 2018

Le point sur l'enquête : Cette enquête a été déclenchée par un incident chaotique

## 5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS – PLAINTES MUNICIPALES GÉNÉRALES

**1** 337  
Logement public

**2** 286  
Application des règlements

**3** 278  
Conseils et comités

**4** 276  
Infrastructure et eau

**5** 135  
Planification et zonage



## Utile à savoir

Vous cherchez plus de renseignements sur la façon dont nous travaillons avec les municipalités?

Consultez la section **Municipalités** de notre site Web pour plus de ressources.

lors d'une réunion du conseil régional de Niagara en décembre 2017, quand des conseillers ont découvert qu'un appareil d'enregistrement avait été laissé en marche sur une table pendant des discussions tenues à huis clos.

Les autorités municipales ont confisqué l'appareil, qui appartenait à un citoyen blogueur, ainsi que l'ordinateur portable d'un journaliste local. Elles ont appelé la police et interdit au blogueur ainsi qu'au journaliste de revenir à la réunion.

L'enquête de l'Ombudsman a inclus 52 entrevues et examens de documents, de courriels et de vidéos de sécurité. L'Ombudsman a conclu que la région avait agi de manière déraisonnable, injuste, erronée et contrairement à la loi. Il a recommandé à la municipalité de faire des excuses complètes et franches au journaliste pour avoir enfreint ses droits en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il a aussi demandé à la Région de présenter des excuses au citoyen blogueur et a proposé plusieurs améliorations de politique pour que la municipalité instaure un processus clair à suivre à l'avenir.

« Bien que les événements du 7 décembre 2017 aient été imprévus, ils ne sont pas sans précédent au sein des administrations municipales », a dit l'Ombudsman dans son rapport, *Pause-Presse*, paru le 18 juillet 2018. « La région aurait pu éviter ses réactions intempestives à la découverte de l'enregistreur numérique et de l'ordinateur portable, en mettant en place des pratiques

exemplaires nées de situations similaires et en faisant preuve de bon jugement. »

Une fois son enquête terminée, l'Ombudsman a communiqué un rapport préliminaire de ses conclusions à la Région, comme le veut la *Loi sur l'ombudsman*. Ce processus offre à tout organisme visé par une enquête l'occasion d'examiner les conclusions et d'y donner des réponses, dont l'Ombudsman peut tenir compte dans la rédaction finale de son rapport. Malheureusement, dans ce cas, la Région a tout d'abord répondu par l'entremise d'un cabinet d'avocats, de façon antagoniste. Une fois le rapport finalisé, le conseil et le personnel régional ont indiqué qu'ils acceptaient les **14** recommandations de l'Ombudsman.

La Région a fait le point sur ses progrès en janvier 2019, soulignant qu'elle avait envoyé des lettres d'excuses au journaliste et au blogueur, et qu'elle avait commencé à faire des enregistrements sonores de ses réunions à huis clos en octobre 2018. Le Comité d'examen des règlements de procédure de la Région et son groupe de travail sur la sécurité feront d'autres mises à jour alors qu'ils procèdent à la mise en œuvre des autres recommandations.

« Je suis soulagé. J'avais peur que l'incident ne soit étouffé. Ce n'est pas le cas bien évidemment. L'Ombudsman a fait un travail très complet. »

— Bill Sawchuk, reporter au *St. Catharines Standard*, dont l'ordinateur portable avait été confisqué par des dirigeants de la Région de Niagara le 7 décembre 2017; citation tirée du *Standard* du 18 juillet 2018

## Processus d'embauche pour le directeur général de la Municipalité régionale de Niagara

### Enquête ouverte : Août 2018

**Le point sur l'enquête :** Après des mois de controverses publiques sur des reportages de presse concernant des irrégularités dans le processus d'embauche de son DG, et suite à une enquête menée par un ombudsman local qui a soulevé plus de questions encore, le conseil de la Municipalité régionale de Niagara a voté le 23 août 2018 de demander à l'Ombudsman d'enquêter sur la question.

L'Ombudsman a le pouvoir discrétionnaire de choisir ses sujets d'enquête. Le 30 août, il a annoncé la tenue d'une enquête officielle, soulignant qu'il avait tenu compte de la demande du conseil régional, du vif intérêt du public et du grand nombre de plaintes reçues par notre Bureau (**113** avant le début de l'enquête).

L'Ombudsman a avisé la Région que son enquête examinerait les points suivants :

- le processus suivi par la Région pour embaucher son DG;
- la réponse apportée par la Région aux préoccupations sur l'embauche, incluant l'enquête d'un ombudsman municipal et l'examen d'un vérificateur externe de la gouvernance;
- la gestion du contrat du DG, incluant toute prolongation et modification.

Depuis, une équipe d'enquêteurs, appuyée par un conseiller juridique et un agent de règlement préventif, a effectué plus de 45 entrevues et examiné des milliers de documents. Son travail sur le terrain est terminé, et l'Ombudsman prépare ses conclusions. Comme le veut la *Loi sur l'ombudsman*, les conclusions et les recommandations préliminaires de l'Ombudsman seront communiquées à la municipalité, pour qu'elle puisse les examiner et les commenter avant la parution du rapport final.

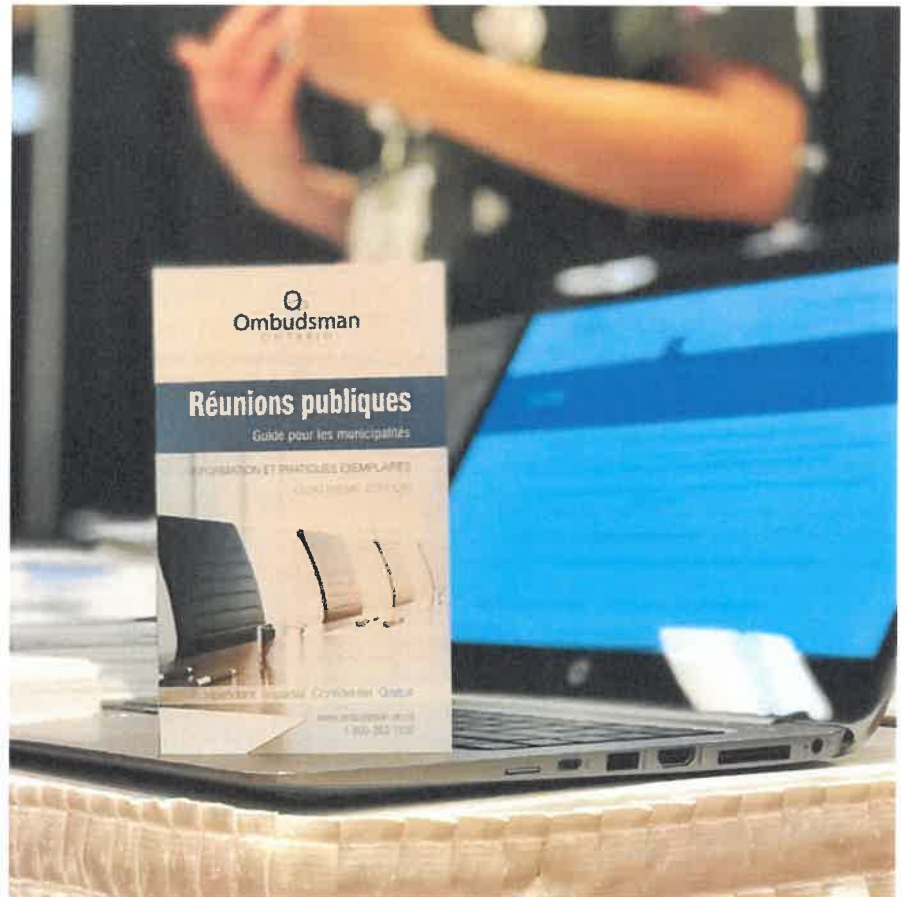
## Tendances de cas – Réunions publiques

Les Ontariens ont maintenant accès à toute une gamme d'outils pour veiller à une transparence cohérente du palier de gouvernement le plus proche d'eux. Depuis 2008, ils peuvent notamment se plaindre au sujet des réunions à huis clos des conseils municipaux, des conseils locaux et des comités, et demander la tenue d'une enquête – soit par l'Ombudsman, soit par un enquêteur désigné par la municipalité.

Le 31 mars 2019, le total des municipalités qui ont recours à l'Ombudsman pour enquêter sur leurs réunions à huis clos a atteint un nouveau sommet : **225** des 444 municipalités de la province utilisent maintenant nos services gratuits (l'Ombudsman dissuade fermement toutes les municipalités d'imposer des frais aux plaignants).

Les plaintes sont traitées par notre Équipe des réunions publiques, qui se consacre à ce domaine. Contrairement aux plaintes générales sur les municipalités (ou sur d'autres organismes publics), les cas de réunions publiques portent strictement sur la conformité d'une réunion aux articles 238 et 239 de la *Loi de 2001 sur les municipalités* et au règlement de procédure de la municipalité.

Nous avons reçu **155** plaintes sur des réunions publiques en 2018-2019, dont **133** pour des municipalités où l'Ombudsman est l'enquêteur. Certes, ce total marque une forte augmentation par rapport aux 80 plaintes de l'an dernier, mais **77** des plaintes de cette année ont trait à une seule et même question – des réunions tenues en février 2019 par un comité de la **Ville de Hamilton** à l'extérieur de l'hôtel de ville, qui ont suscité une controverse publique (notre enquête était en cours au moment



Cette année, nous avons produit deux nouveaux outils de référence pour les municipalités et pour quiconque s'intéresse aux règles des réunions publiques : notre guide bilingue en format de poche (aussi consultable sur notre site Web) et notre Recueil interrogeable en ligne.

de la rédaction de ce rapport). Hormis cette pointe, les tendances en matière de plaintes dans ce secteur sont restées semblables à celles des dernières années.

L'Ombudsman a enquêté sur **46** réunions dans **16** municipalités différentes durant cette année financière, et il a fait paraître **22** rapports et lettres sur ses conclusions. Il a conclu que **12** réunions (**26 %**) étaient illégales, a constaté **18** violations de procédure, et a fait **33** recommandations de pratiques exemplaires pour améliorer le processus de réunions et accroître la

transparence. (L'an dernier, l'Ombudsman a enquêté sur 30 réunions dans 20 municipalités, a conclu que 17 réunions étaient illégales, soit presque 57 %).

Nous avons obtenu une excellente coopération de la plupart des membres du personnel municipal et des élus, et les recommandations de l'Ombudsman ont été massivement acceptées et appliquées.

Dans le cadre de nos efforts pour mieux faire connaître les règles des réunions publiques partout dans la province, et pour partager nos connaissances dans ce

domaine de la loi avec les intervenants, notre Bureau a aussi créé deux nouveaux outils :

- Une nouvelle version de notre guide, *Réunions publiques : Guide pour les municipalités*, a été envoyée à chaque greffier municipal et chaque membre de conseil après l'élection d'octobre 2018, et affichée sur notre site Web.
- Notre Recueil de cas de réunions publiques – outil numérique qui permet aux utilisateurs de faire des recherches parmi des centaines de résumés de nos enquêtes sur des réunions publiques par sujet, mot clé et municipalité – a été lancé sur notre site Web.

Nos rapports sur les réunions publiques sont aussi consultables à la bibliothèque juridique canadienne en ligne, CanLII.

## Nouvelle définition de «réunion», nouvelles exceptions

L'an dernier, des modifications apportées à la *Loi sur les municipalités* ont donné une nouvelle définition juridique de «réunion» – stipulant qu'une «réunion» a lieu quand un quorum des membres d'un conseil municipal, d'un conseil local ou d'un comité est atteint, et que les membres traitent d'une question d'une manière qui fait «avancer de façon importante les travaux ou la prise de décision». De plus, quatre nouvelles «exceptions» ont été ajoutées à la règle générale stipulant que les réunions doivent se tenir en public (art. 239), portant le total des exceptions à 14.

Nous avons toujours reçu des plaintes et des questions – de la part d'élus et de membres du public – à savoir si des réunions informelles de conseillers à l'extérieur de la salle du conseil constituent ou non des «réunions» assujetties aux règles des réunions publiques. Souvent, il s'agit d'un dîner entre conseillers, ou d'une rencontre à caractère amical, mais

nous recevons aussi des plaintes sur des membres de conseils municipaux qui engagent des discussions par courriel, par message-texte, dans les médias sociaux ou au téléphone – en d'autres termes, alors qu'ils ne sont pas physiquement «présents».

Lors de son examen de ces cas, depuis le changement, l'Ombudsman a tenu compte de cette nouvelle définition. En voici quelques exemples :

- Quand un quorum des membres du conseil du **Village de Casselman** a assisté à des séances d'information, mais sans tenir de discussions et sans prendre de décisions, l'Ombudsman a conclu qu'il n'y avait pas eu de «réunion».
- Quand un quorum des membres du conseil du **Canton de Front of Yonge** est resté dans la salle du conseil après la fin d'une réunion, mais n'a pas discuté des travaux du conseil, l'Ombudsman a conclu qu'il ne s'agissait pas d'une «réunion».
- Quand les membres du conseil de la **Ville de Hamilton** ont utilisé des courriels pour discuter d'un poste vacant au conseil, l'Ombudsman a conclu qu'ils n'avaient pas fait avancer les travaux du conseil; toutefois, il a fait cette mise en garde – même si les courriels ne sont pas strictement assujettis aux règles des réunions publiques, les municipalités devraient s'efforcer de garantir la transparence dans leurs communications.

Dans un souci d'ouverture et de transparence, l'Ombudsman encourage les municipalités et les conseils locaux à recevoir des renseignements et des mises à jour lors de réunions publiques, et à éviter de mener les travaux de la municipalité par courriel ou d'autres moyens de communication à distance.

Jusqu'à présent, l'Ombudsman n'a eu qu'une occasion d'enquêter sur le recours à l'une des nouvelles exceptions, al. 239 (2) k), qui permet la tenue de

discussions à huis clos sur certaines négociations. Dans un rapport de février 2019, il a conclu que la discussion tenue par le conseil de la **Ville de St. Catharines** sur le rôle et la nature d'un nouveau poste du personnel ne relevait pas de cette exception, car elle n'avait porté sur aucune négociation en particulier.

« Bien que les courriels et les autres formes de communication à distance ne soient plus assujettis aux règles des réunions publiques, les municipalités devraient continuer de viser la transparence et l'ouverture, quel que soit le moyen utilisé pour communiquer... L'esprit des règles des réunions publiques veut que les discussions qui font avancer les travaux du conseil ou les prises de décision se déroulent en public, et non par courriel à l'insu du public ».

- L'Ombudsman Paul Dubé, rapport sur une réunion publique de la Ville de Hamilton, 22 février 2019

## Règlements de procédure et avis publics

La *Loi de 2001 sur les municipalités* stipule que chaque municipalité doit avoir un règlement de procédure qui détermine la convocation, le lieu et le déroulement des réunions. Le règlement est un guide essentiel pour le personnel et pour les élus, détaillant la façon dont une réunion est censée se dérouler, ainsi qu'un moyen pour le public de comprendre le processus. Il doit aussi préciser comment les avis de réunions seront communiqués au public.



L'Ombudsman a examiné ces questions dans plusieurs cas en 2018-2019. En voici des exemples :

- Le règlement municipal du **Canton de Tehkummah** a omis de définir les règles de convocation d'une réunion d'urgence.
- Le **Village de Casselman** et le **Canton de North Shore** avaient tous deux omis d'actualiser leur règlement de procédure pour refléter les modalités actuelles des réunions.
- Deux réunions du Comité consultatif sur la gestion des déchets de la **Ville de Hamilton** ont eu lieu sans aucun avis public. Le règlement municipal de la Ville ne prévoyait pas l'exigence d'aviser le public des réunions des comités consultatifs.
- La **Municipalité de Callander** a affiché un avis d'une réunion extraordinaire moins de 36 heures avant cette réunion, violant ainsi son règlement de procédure qui exige un préavis d'au moins 48 heures.

Une autre exigence fondamentale de la Loi, qui renforce le concept d'avis à donner au public, veut qu'un conseil municipal, un conseil local ou un comité adopte une résolution avant de clore une réunion. La résolution doit être adoptée en séance publique et indiquer la nature générale des questions à examiner. Cette année, l'Ombudsman a conclu que les **villes de Fort Erie et de Petrolia** ainsi que les **cantons de North Shore et de Russell** n'avaient pas donné suffisamment de renseignements au public avant des réunions à huis clos. Il a aussi conclu que la **Ville de St. Catharines** avait adopté une résolution pour clore une réunion sans y décrire le sujet à examiner et avait omis d'inclure la résolution au procès-verbal.

## Enregistrement des réunions

Les municipalités sont tenues de consigner toutes leurs réunions, publiques et à

huis clos. Depuis toujours, notre Bureau recommande vivement aux municipalités de faire des enregistrements audio ou vidéo de toutes les séances, à titre de pratique exemplaire.

Les enregistrements audio ou vidéo peuvent grandement faciliter l'examen des séances à huis clos, en donnant un compte rendu exact des délibérations et en réduisant les ressources et le temps requis pour toutes les parties. À ce jour, nous avons connaissance de **22** municipalités qui ont franchi cette étape importante vers la transparence. Voici leurs noms :

- Cités : **Brampton, Elliot Lake, London, Niagara Falls, Oshawa, Port Colborne, Sarnia, Saut Ste. Marie, Welland**
- Villes : **Amherstburg, Collingwood, Fort Erie, Midland, Pelham, Wasaga Beach**
- Cantons : **Brudenell, Lyndoch et Raglan, Adelaide Metcalfe, McMurrich/Monteith, North Huron, Wollaston**
- Municipalités : **Brighton, Central Huron, Meaford**

## Renseignements privés

Année après année, l'exception la plus souvent invoquée à mauvais escient est celle des « renseignements privés concernant une personne qui peut être identifiée ». L'Ombudsman a enquêté sur plusieurs cas de ce genre cette année. En voici des exemples :

- Le conseil de la Zone d'amélioration du centre-ville de la **Cité d'Owen Sound** a discuté d'une lettre ouverte sur les pratiques de réunions du conseil, en séance à huis clos. Il a discuté de certaines opinions personnelles au sujet de l'auteur de la lettre, mais la réunion ne relevait pas de cette exception parce qu'elle portait principalement sur la manière de répondre à la lettre, et non sur des « renseignements privés ».

## CAS DE RÉUNIONS PUBLIQUES

**155**  
plaintes reçues

**46**  
réunions  
examinées

**33**  
recommandations  
de pratiques  
exemplaires

**18**  
violations  
de procédure

**12**  
des réunions  
étaient illégales



- La **Municipalité de Northern Bruce Peninsula** a discuté à tort d'une demande présentée en vertu de la *Loi sur l'enregistrement des droits immobiliers*, en invoquant l'exception des « renseignements privés »; la discussion a porté sur l'emplacement d'une propriété en particulier, sur ses dimensions et ses limites – aucun de ces sujets ne constituait des renseignements privés concernant une personne qui aurait pu être identifiée.
- Le **Canton de North Shore** a mal appliqué l'exception des « renseignements privés » lors d'une discussion à huis clos sur le processus à suivre afin de pourvoir un poste vacant.

## Relations de travail et conseils juridiques

Les exceptions concernant les discussions sur les relations de travail ou les négociations avec les employés, et les conseils avocat-client, sont elles aussi souvent utilisées à mauvais escient pour clore des réunions. Comme toutes les exceptions, celles-ci devraient être interprétées de manière restrictive. Voici des exemples de cas de cette année :

- Le conseil du **Canton de Tehkummah** a correctement appliqué l'exception des « relations de travail » à une séance à huis clos pour parler d'une enquête en milieu de travail faite par une tierce partie.
- L'exception des « relations de travail » cadrerait avec la discussion tenue par le conseil de la **Ville de Petrolia** sur le licenciement de tous les employés de son centre communautaire.
- La discussion du conseil de la **Cité de St. Catharines** sur la création d'un nouveau poste de conseiller en relations gouvernementales ne relevait pas de l'exception des « relations de travail », car elle ne portait ni sur les relations

entre la municipalité et ses employés, ni sur aucune personne en particulier qui pourrait être engagée.

- Le **Canton de North Shore** a correctement appliqué l'exception du « secret professionnel de l'avocat » pour discuter d'un avis juridique obtenu précédemment à propos de la rémunération des pompiers.

## Exposés de cas

### Faire amende

Un homme qui voulait contester une contravention de stationnement de 40 \$ a dit au personnel municipal qu'il rappellerait pour demander une date d'audience, mais quand il l'a fait, il a été informé que l'audience avait déjà eu lieu. Il s'est plaint à nous qu'il n'avait reçu aucun avis à ce sujet et que personne de la municipalité ne répondait à ses appels et à ses courriels – entre-temps, l'amende impayée avait grimpé à **208 \$**. Le personnel de l'Ombudsman a parlé à l'un des gestionnaires municipaux, qui a examiné le dossier et a découvert plusieurs erreurs commises par la municipalité, qui a accepté d'annuler la contravention, de communiquer avec le ministère des Transports pour qu'il annule la pénalité de contravention impayée, et d'envoyer à cet homme une explication et des excuses. Le gestionnaire a aussi dit que le personnel examinerait ce cas pour déterminer comment éviter des erreurs semblables à l'avenir.

### Nid de poule

Quand un chasse-neige a heurté un nid de poule sur la route, créant des débris d'asphalte et autres, il a déversé le tout devant le domicile d'une femme et a laissé un nid de poule encore plus grand sur la route. Cette femme s'est plainte à nous que l'équipe municipale qu'elle avait appelée

s'était contentée de remplir les nids de poule, mais avait laissé les débris dans sa cour. Elle ne comprenait pas pourquoi l'équipe n'avait pas nettoyé son terrain. Nous avons parlé au personnel municipal, qui a communiqué directement avec cette femme pour lui expliquer le rôle de la municipalité à l'égard de sa propriété privée.

### Pression d'eau

Un homme qui avait reçu une facture d'eau de plus de **700 \$** – soit environ sept fois plus que sa facture habituelle – nous a téléphoné pour nous faire part de sa frustration. En effet, la compagnie des eaux locale lui avait dit que ses factures précédentes n'étaient que des estimations, mais que celle-ci reflétait son utilisation réelle et ne pouvait pas être modifiée. Nos demandes de renseignements ont confirmé que le compteur d'eau montrait que cet homme avait utilisé 10 fois sa quantité d'eau normale, mais le service des finances de la ville a un programme qui permet aux consommateurs de demander des réductions pour des factures anormalement élevées, en fonction de leur situation financière. Nous avons informé cet homme du processus à suivre pour faire une demande au programme.

### Preuve-photo

Quand nous nous sommes renseignés sur la plainte d'un homme selon laquelle l'avis requis pour une modification proposée à un règlement de zonage n'avait pas été affiché sur la propriété en question, la municipalité a changé ses méthodes. Elle nous a dit qu'elle avait conseillé au propriétaire d'afficher l'avis exigé, mais qu'elle n'avait jamais vérifié qu'il l'avait fait. Désormais, la municipalité exige que les propriétaires lui procurent un affidavit attestant que l'avis a été affiché – et qu'ils envoient une photo pour le prouver.



## Aperçu

Pour faire rapport sur l'ensemble des organismes du secteur public provincial responsables de l'éducation pour les Ontariens et placés sous notre surveillance, nous divisons cette catégorie en deux parties : des premières années jusqu'à la 12<sup>e</sup>, et éducation postsecondaire.

L'Ombudsman exerce depuis toujours sa surveillance sur le ministère de l'Éducation et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (qui a repris ce nom après l'élection de juin 2018, après avoir été appelé ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle pendant plusieurs années). Il y a maintenant presque quatre ans que nous exerçons notre surveillance sur les conseils scolaires et les universités, et nous avons constaté une augmentation constante du nombre de plaintes dans la plupart des secteurs – y compris au sujet des collèges d'arts appliqués et de technologie, qui ont toujours relevé du mandat de l'Ombudsman.

Comme dans tous nos domaines de compétence, nous réglons la vaste majorité des plaintes en matière d'éducation sans avoir à mener d'enquête officielle. En fait, l'Ombudsman n'a encore jamais ouvert d'enquête officielle au sujet d'une université, et il n'a mené que **2** enquêtes sur des conseils scolaires (l'une en 2017 et l'autre cette année). Toutefois, nous avons effectué des examens exhaustifs dans de nombreux cas, en proposant des pratiques exemplaires à plusieurs conseils scolaires et établissements d'enseignement postsecondaire, et en collaborant avec les ministères concernés sur des questions plus vastes.

Pour partager l'information sur nos méthodes de travail et pour sensibiliser les gens à la façon dont notre Bureau peut aider les parents, les élèves et les étudiants, les éducateurs, les conseillers scolaires et les autres intervenants, l'Ombudsman et son personnel ont également pris la parole lors de diverses conférences et activités de sensibilisation dans le secteur de l'éducation l'an passé.

## Tendances de cas – Des premières années jusqu'à la 12<sup>e</sup>

Nous avons reçu **39** plaintes générales au sujet du ministère de l'Éducation en 2018-2019 (soit une baisse par rapport aux 51 plaintes de l'an dernier), dont beaucoup avaient trait aux consultations gouvernementales et aux changements connexes pour le programme-cadre d'éducation physique et de santé.

Nous avons reçu **873** plaintes sur des conseils et des administrations scolaires, ce qui correspond au total de l'année financière précédente, qui était de 871. Presque toutes ces plaintes ont été réglées de manière informelle, sans devoir ouvrir d'enquête officielle. Notre intervention est allée de l'aiguillage de dossiers à la facilitation des communications avec les responsables concernés, en passant par des examens exhaustifs et des suggestions de pratiques exemplaires aux conseils scolaires pour améliorer leurs processus.

À ce jour, l'Ombudsman n'a ouvert que **2** enquêtes officielles sur des conseils scolaires. Voir la partie **Enquêtes** pour plus de détails.

## Personnel des conseils scolaires et conseillers scolaires

Le sujet le plus courant de plaintes concernant les conseils scolaires en 2018-2019 était la conduite des employés des écoles et des conseillers scolaires. Nous avons reçu **170** plaintes de cette catégorie, dont beaucoup portaient sur les processus actuels des conseils scolaires ou de l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario (qui régit la conduite dans cette profession). Certaines plaintes avaient trait aux pratiques d'embauche des conseils scolaires ou à des enquêtes internes sur le personnel. Le cas échéant, nous renvoyons

## 5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

**1** 873  
Conseils scolaires

**2** 282  
Universités

**3** 234  
Collèges d'arts appliqués et de technologie

**4** 181  
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

**5** 33  
Ordre des métiers de l'Ontario

les questions au syndicat des employés, mais nous sommes en mesure d'examiner des questions comme les pratiques d'embauche ou la façon dont les conseils appliquent leurs politiques et procédures.

En voici des exemples :

- Une mère a demandé notre aide, car un travailleur social d'une société d'aide à l'enfance l'avait avisée d'un incident concernant son fils adolescent, atteint de déficience intellectuelle, et un aide-enseignant de son école. Nous avons parlé au surintendant, et celui-ci a confirmé que le directeur de l'école aurait dû informer la mère de cet incident, qui avait donné lieu à une enquête par le conseil et la police.
- La famille d'une ancienne enseignante qui s'était suicidée, s'est plainte de la façon dont le conseil scolaire avait mené l'enquête sur la conduite de cette enseignante. Selon la famille, l'enseignante n'avait jamais été informée des allégations précises portées contre elle, et elle n'avait jamais été orientée vers des services de soutien en santé mentale. Les dirigeants du conseil scolaire nous ont dit qu'en réponse aux préoccupations de la famille le conseil scolaire avait examiné ses procédures et ses programmes de formation pour garantir que, désormais, toutes les parties intéressées dans une enquête sont traitées équitablement.

Des parents et des membres du public se plaignent aussi à nous au sujet des conseillers scolaires, et en 2018, leurs plaintes ont notamment porté sur la conduite de certains candidats aux postes de conseillers scolaires durant et après les élections aux conseils scolaires le 22 octobre. De plus, nous avons reçu des plaintes sur la façon dont le ministère de l'Éducation veille à la bonne gouvernance des conseils scolaires, y compris sur la façon dont il traite les questions de conduite des conseillers scolaires. Nous avons été informés que le Ministère compte tenir des consultations sur la gouvernance des conseils scolaires et qu'elles incluront certaines des préoccupations que nous avons soulevées.

## Éducation de l'enfance en difficulté

Les préoccupations sur l'adéquation des services d'éducation de l'enfance en difficulté continuent de susciter régulièrement des plaintes – **96** en 2018-2019. Comme l'Ombudsman est un officier indépendant et impartial, notre Bureau ne peut pas plaider en faveur de certains services ou de certaines ressources pour des particuliers. En revanche, nous pouvons veiller à ce que les conseils scolaires communiquent clairement avec les parents et répondent aux préoccupations pertinentes. En voici des exemples :

- Nous avons aidé une mère à obtenir des réponses et une évaluation des besoins particuliers de ses deux enfants, car le conseil scolaire avait brusquement annulé leur service de transport. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer que le conseil scolaire avait accordé un service d'autobus par courtoisie, et que la mère ne savait pas qu'elle devait fournir des documents sur les besoins de ses enfants. Nous avons encouragé le conseil à lui expliquer ses politiques et procédures, et il lui a téléphoné pour le faire.
- La mère d'un enfant qui suivait un programme spécialisé d'intervention comportementale depuis plusieurs années – ne recevant qu'une heure d'enseignement à domicile par jour – a demandé notre aide pour le réintégrer dans une école ordinaire. Nous avons parlé aux représentants du conseil scolaire, qui n'étaient pas au courant des problèmes de la mère. Ils ont immédiatement communiqué avec elle pour examiner la situation de son fils.

Quand les parents et les conseils scolaires ne parviennent pas à régler de tels problèmes, nous les informons des processus d'appel prévus par la *Loi sur l'éducation* et par des organismes comme le Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario et le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Ensuite, les personnes qui



ont encore des préoccupations peuvent communiquer avec nous, en dernier recours, car nous exerçons notre surveillance sur les tribunaux provinciaux.

## Exclusions et accès / restrictions de communications

En vertu de la *Loi sur l'éducation*, les directeurs d'école sont en droit d'interdire l'accès de leur école aux personnes qui posent un risque pour la santé et la sécurité des élèves. Nous recevons souvent des plaintes de familles qui cherchent un moyen d'interjeter appel ou de modifier des exclusions d'élèves. Dans des rapports précédents, nous avons indiqué que le ministère de l'Éducation n'avait pas fourni d'orientation aux conseils scolaires à ce sujet, ce qui entraînait un manque d'uniformité dans les processus au sein de la province. En mars 2019, le Ministère a annoncé son intention de tenir des consultations comprenant des discussions sur l'exclusion des élèves. Nous continuerons de surveiller la question.

Nous sommes aussi intervenus pour aider plusieurs parents d'élèves qui s'étaient plaints de restrictions d'accès et de communications imposées par leurs conseils scolaires. Dans ces cas, nous cherchons à déterminer si le conseil scolaire a agi conformément à ses politiques, dans le respect de l'équité procédurale (y compris en donnant les motifs des restrictions et en les communiquant clairement, avec toute option de réexamen ou d'appel). En voici quelques exemples :

- Une mère s'est plainte à nous que le conseil scolaire lui avait interdit d'accéder à l'école de sa fille, âgée de six ans, et de communiquer avec le personnel scolaire, si bien qu'elle ne pouvait ni emmener sa fille à l'école, ni être informée en cas d'urgence. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le surintendant et a souligné que la lettre de restriction du conseil scolaire avait omis ces détails et n'avait pas fait référence aux processus d'appel ni aux délais. Le conseil scolaire a

accepté d'améliorer ses lettres de restriction et d'envisager d'élaborer une politique particulière sur ces restrictions.

- Nous avons aidé un père qui faisait l'objet d'un avis d'intrusion à obtenir une exemption temporaire pour aller chercher ses enfants à l'école quand leur mère n'était pas en ville. Nous avons suggéré des pratiques exemplaires au conseil scolaire, qui a commencé à élaborer une politique sur ces restrictions, incluant un processus pour les circonstances exceptionnelles et les appels.

## Autobus scolaires

La plupart des plaintes que nous recevons au sujet du transport des élèves ont trait aux services d'autobus attribués par contrat à des entrepreneurs, par les conseils scolaires, et aux politiques de transport des conseils. Notre personnel a proposé des pratiques exemplaires aux compagnies d'autobus et aux conseils scolaires pour améliorer leurs communications avec les parents et les élèves. En voici quelques exemples :

- Un consortium de transport avait décidé de cesser d'assurer les services d'autobus pour de nombreux élèves du secondaire après avoir examiné toutes les écoles de la région, décision qui avait suscité des inquiétudes chez les familles du conseil scolaire public et du conseil scolaire catholique. Le personnel de l'Ombudsman a encouragé le consortium à communiquer plus clairement comment il détermine l'admissibilité des élèves au transport en autobus et comment les familles concernées peuvent interjeter appel.
- Un nombre de « jours de neige » plus grand que d'habitude, au début de 2019, a suscité des plaintes de familles dans plusieurs conseils scolaires. Ces familles n'étaient pas d'accord avec la décision de leurs conseils d'annuler (ou de ne pas annuler) le transport en raison de pluie verglaçante et de neige. Nous avons suggéré aux parents de communiquer leurs préoccupations en matière de services aux administrateurs, et de s'adresser aux conseillers scolaires pour les plaintes générales sur les politiques concernant les conditions météorologiques.

## 5 PRINCIPAUX CONSEILS SCOLAIRES PAR NOMBRE DE CAS





CAS PAR TYPE  
DE CONSEIL SCOLAIRE

579

Conseils scolaires publics  
de langue anglaise

219

Conseils scolaires  
catholiques de langue  
anglaise

26

Conseils scolaires  
catholiques de langue  
française

13

Conseils scolaires publics  
de langue française

2

Administrations scolaires

34

Conseils - non précisé

## Enquêtes

Problèmes de transport  
scolaire à TorontoRapport : *Sur la route du problème*, paru en août 2017

Le point sur l'enquête : Depuis la fin de cette enquête, qui a porté sur les problèmes systémiques ayant

mené à de graves interruptions de services d'autobus scolaires à Toronto au début de l'année scolaire 2016-2017, nous surveillons les mesures prises par le conseil scolaire public et le conseil scolaire catholique de Toronto quant aux recommandations de l'Ombudsman.

Les deux années scolaires qui ont suivi ont commencé avec relativement peu de plaintes sur le transport scolaire. Nous en avons reçu 4 seulement en septembre 2018, ce qui contraste fortement avec septembre 2016, quand des milliers d'élèves étaient restés bloqués à des arrêts d'autobus, dans leurs écoles et avaient attendu des autobus qui étaient arrivés avec des heures de retard – ou même qui n'étaient jamais passés du tout.

Par le biais de leur consortium commun de transport, le conseil scolaire de district de Toronto et le conseil scolaire de district catholique de Toronto ont régulièrement informé l'Ombudsman de leurs progrès dans la mise en œuvre des 42 recommandations présentées dans son rapport d'août 2017. En mars 2019, le consortium a confirmé que 25 des recommandations étaient pleinement appliquées. Ces recommandations comprenaient un protocole de communications pour aviser les parents, les écoles et les autres intervenants en cas d'interruptions de service, ainsi qu'un portail en ligne où les parents et les écoles

peuvent faire un suivi en temps réel de l'emplacement des autobus.

Nous continuons de surveiller les progrès des conseils à l'égard des recommandations encore en suspens, dont certaines ne pourront être appliquées qu'après le renouvellement des contrats de transport.

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

Ouverture de l'enquête : Octobre 2018

Le point sur l'enquête : En 2016, le Near North District School Board a entrepris un examen des installations destinées aux élèves afin de regrouper ses trois écoles secondaires de North Bay, en raison de la baisse des inscriptions. Une fois l'examen terminé, les conseillers scolaires ont voté lors d'une réunion le 26 septembre 2017 en faveur de la fermeture d'une école secondaire et de la remise à neuf des deux autres. Ce fut l'une des dernières fermetures d'école en Ontario avant l'adoption d'un moratoire par la province sur de telles décisions des conseils scolaires.

Au printemps 2018, alors que le conseil travaillait à la planification de la transition, l'Ombudsman a reçu des plaintes sur la transparence du processus qui avait mené à la fermeture de l'école secondaire, et plus particulièrement une fois que l'affaire a été portée devant les conseillers scolaires. Après avoir procédé à un examen préliminaire exhaustif, l'Ombudsman a déterminé qu'il y avait des motifs suffisants pour mener une enquête et il a avisé le conseil en octobre 2018.

Alors que nous rédigeons ce rapport, l'enquête était terminée et l'Ombudsman rédigeait ses conclusions et ses recommandations. Comme le veut la *Loi sur l'ombudsman*, le conseil aura l'occasion de les examiner et d'y répondre avant que le rapport ne soit finalisé.

## Tendances de cas – Postsecondaire

En 2018-2019, nous avons reçu **237** plaintes sur les programmes de financement, de formation et d'autorisation d'enseigner dans le secteur postsecondaire qui relèvent du ministère de la Formation et des Collèges et Universités. Sur ce total, **181** portaient sur le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) et **33** concernaient l'Ordre des métiers de l'Ontario. Les autres plaintes avaient trait à des programmes d'apprentissage, à des collèges privés d'enseignement professionnel et au programme Deuxième carrière.

Les plaintes sur les universités et les collèges ont continué d'augmenter, passant à **282** et **234**, respectivement – par rapport à 268 et 189 l'an dernier.

Les sujets les plus courants de plaintes étaient les questions financières et les inscriptions. Ensuite venaient les placements et les évaluations universitaires, puis les décisions d'admission. Dans la plupart des cas, notre objectif est de veiller à ce que l'établissement ait mis en place des politiques et des procédures, et qu'il les applique de façon équitable. Nous avons aussi reçu des plaintes d'étudiants sur la conduite d'instructeurs et de membres du personnel, ainsi que des plaintes de la part des instructeurs et du personnel sur des questions d'emploi. Le cas échéant, nous orientons les employés vers les associations et les syndicats professionnels pertinents.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le Ministère exige que tous les collèges et toutes les universités mettent en œuvre des politiques sur la liberté d'expression et instaurent des processus permettant de porter plainte au sujet de la liberté d'expression sur le campus. Les politiques doivent préciser que les plaintes non réglées peuvent être transmises à l'Ombudsman.

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

Nous avons reçu **181** plaintes au sujet du RAFEO en 2018-2019, soit une hausse par rapport aux 142 plaintes de l'année précédente. La plupart avaient trait à des décisions de financement, à l'adéquation des communications et à des préoccupations générales concernant le service à la clientèle. Nous avons aussi reçu une **soixantaine** de plaintes sur des problèmes de finances avec les collèges et les universités – frais de scolarité et autres droits – et sur les communications de ces établissements au sujet du RAFEO.

Dans bien des cas, notre intervention a révélé des erreurs ou un manque de souplesse, parfois attribuables aux systèmes automatisés du RAFEO. En voici quelques exemples :

- Une étudiante de niveau collégial a demandé notre aide, car le RAFEO lui avait refusé son financement au milieu de l'année universitaire, du fait qu'elle recevait des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Plusieurs mois auparavant, elle avait avisé le bureau d'aide financière de son collège qu'elle n'était plus prestataire du POSPH. Nous nous sommes informés auprès des dirigeants du RAFEO et nous avons découvert qu'ils avaient approuvé la demande de financement supplémentaire de cette étudiante, mais qu'une fonction automatisée de leur système continuait d'indiquer qu'elle était bénéficiaire du POSPH, ce qui avait amené un membre du personnel à annuler cette augmentation. Le RAFEO a rectifié l'erreur et l'étudiante a reçu **9510 \$** pour son deuxième semestre.
- Nous avons aidé une étudiante à remédier à un manque de communication entre le bureau d'aide financière de son université et les administrateurs du

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

**1** 29  
Humber College

**2** 26  
George Brown College

**3** 21  
Mohawk College

**4** 17  
Centennial College

**5** 14  
Conestoga College

RAFEO. Celle-ci connaissait des difficultés financières et risquait d'être expulsée de son logement. Elle s'est plainte que l'université n'avait pas répondu à ses questions sur le processus à suivre pour faire une demande de financement. Nous avons communiqué directement avec les responsables du RAFEO et nous leur avons demandé de quels renseignements ils avaient besoin pour traiter sa demande, qu'ils ont ensuite approuvée.

- À la suite de nos demandes de renseignements au RAFEO sur des retards dans le cas d'un étudiant, nous avons découvert que sa demande de financement était en suspens, car le montant du revenu indiqué sur cette demande différait de celui donné dans sa déclaration de revenus. Une fois que le RAFEO a constaté que le montant sur cette demande était erroné, il a accordé un financement de **7 139 \$** à cet étudiant.
- Une femme qui avait bénéficié de prêts étudiants par le passé avait des difficultés à obtenir un financement du programme Deuxième carrière, car le système du RAFEO n'indiquait pas qu'elle avait remboursé un prêt antérieur d'un programme fédéral pour étudiants. Nos demandes de renseignements ont révélé que le Centre de service national de prêts aux étudiants et le RAFEO ne communiquent pas automatiquement quand un prêt fédéral a été remboursé. Une fois que le RAFEO a été avisé que la dette de cette femme avait été remboursée, il a supprimé la restriction à son dossier.

## Admissions et inscriptions

Les admissions et les inscriptions sont une source constante de plaintes dans les universités et les collèges. Dans ces cas, notre rôle est habituellement de veiller à ce que l'établissement suive des politiques et des procédures établies et qu'il communique ses décisions clairement et rapidement.

Les admissions sont discrétionnaires et les étudiants n'ont généralement pas droit à une place garantie dans un programme tant qu'ils ne sont pas officiellement inscrits. Nous pouvons aussi faire des demandes de renseignements et suggérer des pratiques exemplaires pour améliorer la clarté et l'équité des processus des établissements.

En voici quelques exemples :

- Lors de notre examen de la plainte déposée par un étudiant de l'extérieur de la province sur le processus d'admission d'une université, le personnel de l'Ombudsman a étudié comment d'autres universités de grandeur comparable traitaient le retrait des offres d'admission conditionnelle. Nous avons constaté de nombreuses variations, certaines universités donnant de nombreux avertissements aux demandeurs, d'autres n'offrant aucun appel, et d'autres encore permettant des appels dans des circonstances exceptionnelles. À la lumière de ces recherches, nous avons suggéré des pratiques exemplaires à l'université, qui a accepté de clarifier les conditions d'admission dans ses lettres d'offre et d'afficher un processus d'appel sur son site Web.
- Nous avons reçu **3** plaintes d'étudiants étrangers qui avaient reçu une offre d'inscription dans un programme offert à Toronto dans le cadre d'un partenariat entre un collège public et un collège professionnel privé. Après leur arrivée au Canada, ils ont tout d'abord été informés que le programme avait reçu trop de demandes d'inscription, et qu'ils pouvaient soit recevoir un remboursement, soit suivre un cours d'anglais moyennant un supplément de coût, soit reporter leur inscription à l'automne. Nous avons avisé le Ministère de ce problème, et les étudiants ont pu s'inscrire à ce programme. Le Ministère s'est engagé à surveiller ces partenariats pour que de tels problèmes ne se reproduisent pas.

## Ombudsmen des universités et des collèges

L'Ombudsman a toujours encouragé les collèges et les universités à mettre en place un bureau d'ombudsman indépendant – à notre connaissance, la province compte maintenant **15** ombudsmen de ce genre. Quand un collège ou une université a un ombudsman, ou un bureau similaire de responsabilisation, nous orientons les étudiants vers lui avant d'intervenir.

Nous recevons aussi des plaintes sur ces bureaux et notre mandat varie en fonction de leur structure et de leur financement. Dans la mesure du possible, nous travaillons avec eux pour nous assurer qu'ils offrent le meilleur service possible aux communautés collégiales et universitaires. En voici quelques exemples :

- Alors que nous aidions un étudiant à communiquer avec l'ombudsman de son université, nous avons découvert que le numéro de téléphone du site Web de cet ombudsman ne fonctionnait pas et que son filtre de courriel désignait les plaintes potentielles comme des pourriels. De plus, ce bureau s'en remettait au personnel de l'administration centrale de l'université pour trier les plaintes. L'université a examiné ces problèmes de communication et son ombudsman a été d'accord pour examiner la plainte de l'étudiant. Nous avons suggéré des pratiques exemplaires aux dirigeants de l'université, pour garantir l'indépendance de son ombudsman, et ils se sont engagés à revoir la structure de ce bureau.

## Ordre des métiers de l'Ontario

Nous avons reçu **33** plaintes au sujet de l'Ordre des métiers en 2018-2019, comparativement à 20 l'an dernier. Quelques-unes portaient sur des



préoccupations quant à la nouvelle certification exigée pour les systèmes de suppression d'incendie. D'autres concernaient les examens et les décisions de certification. En vertu de la nouvelle loi adoptée en novembre 2018 et de mesures annoncées dans le budget du gouvernement en avril 2019, l'Ordre sera dissous et remplacé par une nouvelle structure de gouvernance pour la certification des métiers.

## Exposés de cas

### Difficulté technique

Une élève de 10<sup>e</sup> année a été déçue d'avoir échoué à la partie écriture du Test provincial de compétences linguistiques de l'Ontario. Elle avait été autorisée à soumettre la partie rédactionnelle du test par ordinateur, à titre de mesure d'adaptation pour sa dyslexie, mais en raison d'un problème technique son essai n'est jamais parvenu à l'Office de la qualité et de la responsabilité en éducation (OQRE). La mère de cette élève s'est plainte que les agents de l'OQRE maintenaient que la seule option pour sa fille était de communiquer avec son école pour refaire le test au complet. Le personnel de l'Ombudsman s'étant entretenu avec des responsables de l'OQRE, ceux-ci ont accepté d'examiner le reste des résultats de cette élève, qu'ils ont calculés au prorata, lui accordant une note de passage.

### Frère et sœur

Dans un cas que les fonctionnaires ont qualifié de « sans précédent », un frère et une sœur se sont plaints auprès de nous des difficultés qu'ils avaient pour présenter une demande au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) – l'un pour fréquenter un collège, l'autre pour une université. Il s'est avéré que le gouvernement fédéral avait

accidentellement attribué des numéros d'assurance sociale identiques aux deux, ce qui n'a été découvert que lors du rejet de la demande faite par le frère au RAFEO. Ce problème a suscité des retards et des questions pour le dossier de sa sœur, avec des répercussions sur son financement à elle aussi. Nous avons communiqué avec des représentants du RAFEO, qui nous ont expliqué que la sœur allait devoir remplir un formulaire, fournir des documents à l'appui et communiquer avec le Centre de service national de prêts aux étudiants pour que son dossier soit mis à jour, avant que le RAFEO ne puisse traiter la demande du frère. Les représentants du RAFEO ont confirmé que le frère pourrait recevoir un financement rétroactivement à compter de l'année scolaire précédente, correspondant à sa demande initiale.

### Changement de cours

Une étudiante qui était sur le point de terminer son programme dans un collège d'arts appliqués et de technologie ne savait pas si elle avait tous les crédits requis pour obtenir son diplôme. Elle s'est donc inscrite à un cours supplémentaire par précaution. Elle a été informée que, si elle découvrait que ce n'était pas nécessaire, son inscription serait automatiquement annulée à condition qu'elle ne s'inscrive pas officiellement comme étudiante pour le semestre suivant. Le lendemain, elle a appris que ce cours n'était pas exigé d'elle pour obtenir son diplôme. Elle n'a rien fait de plus, se fiant aux renseignements du collège. Une semaine plus tard, elle a reçu un avis l'informant qu'elle devait 500 \$ pour son cours, que la date limite d'annulation était passée et qu'elle ne pourrait pas obtenir son diplôme à moins de payer. Notre personnel s'est enquis de la question auprès du collège, qui a reconnu avoir commis une erreur en omettant d'annuler l'inscription de cette étudiante. Celle-ci a pu faire appel des frais d'inscription et elle a obtenu son diplôme.

## 5 PRINCIPALES UNIVERSITÉS PAR NOMBRE DE CAS

1 50  
Université York

2 35  
Université de Toronto

3 21  
Université de Waterloo

4 17  
Université de Guelph

5 15  
Université McMaster





## Aperçu et tendances de cas

En 2018-2019, nous avons reçu **897** plaintes à propos du ministère des Transports et de ses programmes – surpassant le record annuel de la décennie précédente, qui était de 598. Encore une fois, les plaintes les plus courantes portaient sur des problèmes de service à la clientèle concernant les permis de conduire, les examens médicaux pour les conducteurs, et les suspensions, les contraventions et les frais. Nous avons aussi aidé des conducteurs à régler des problèmes de correspondance et d'examen de conduite.

Notre personnel rencontre régulièrement les cadres supérieurs du Ministère pour examiner proactivement les tendances des plaintes et les problèmes systémiques potentiels. Dans certains cas, cette intervention a amené le Ministère à modifier ses politiques ou à améliorer son matériel de communication. En voici quelques exemples :

- Plusieurs automobilistes dont les véhicules avaient été endommagés en raison de travaux de construction sur un tronçon d'autoroute se sont plaints après avoir effectué une réclamation au Ministère, qui les a renvoyés à l'entrepreneur privé responsable, lequel a refusé de les rembourser. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le bureau local du Ministère, qui s'est engagé à régler les réclamations.
- Nous avons examiné **2** cas de demandeurs du statut de réfugié, dont le permis de conduire obtenu dans leur pays d'origine avait été confisqué par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et remplacé par une copie « certifiée conforme », que les fonctionnaires ontariens n'acceptaient pas comme preuve qu'ils étaient des conducteurs expérimentés. Après nos longues discussions avec des représentants du Ministère, de l'ASFC et d'Immigration

Canada, le Ministère a accepté de modifier sa politique. Désormais, il accepte les « copies certifiées conformes » des permis à titre de preuve d'une expérience antérieure de conduite.

- Un conducteur novice qui avait eu un accident, alors qu'il roulait à grande vitesse, s'est plaint à nous d'avoir reçu une suspension de 30 jours de son permis, sans avertissement, ainsi que quatre points d'inaptitude. Il a fait remarquer que le site Web du Ministère indiquait que, généralement, quatre points d'inaptitude donnent lieu à une lettre d'avertissement; mais le site ne mentionne pas que cela ne s'applique pas aux conducteurs novices qui reçoivent quatre points d'inaptitude en une fois. Le personnel de l'Ombudsman ayant fait remarquer ceci au Ministère, celui-ci a actualisé son site Web pour inclure des liens à des renseignements sur son programme « Sanctions à sévérité croissante pour les conducteurs novices ».

## Examens médicaux pour permis de conduire

Le nombre de plaintes au sujet de la Section d'étude des dossiers médicaux du Ministère, qui est chargée de suspendre les permis des conducteurs médicalement inaptes à conduire, a diminué régulièrement au cours des dernières années en raison des efforts constants du Ministère pour régler les problèmes et améliorer son processus d'examens médicaux. Nous avons reçu **83** cas en 2018-2019, contre 109 un an plus tôt, 116 en 2016-2017, et 242 en 2015-2016.

Le Ministère nous a dit qu'il comptait moderniser le système d'examens médicaux et améliorer l'accès aux renseignements à ce sujet pour les conducteurs. Entre-temps, notre personnel a aidé de nombreux conducteurs à régler des problèmes d'examen médical. En voici quelques exemples :

## Utile à savoir

Les cas liés au Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène du ministère des Transports se trouvent dans le chapitre **Énergie et Environnement** de ce rapport.

- Nous avons aidé un chauffeur de camion commercial qui risquait de perdre son emploi, car la Section d'étude des dossiers médicaux avait suspendu son permis de conduire en raison d'un rapport erroné de son médecin. Le médecin avait rectifié le rapport et l'avait télécopié à deux reprises au Ministère, mais rien n'avait changé. Le conducteur craignait donc que son permis n'expire et qu'il doive refaire l'examen de conduite. Notre personnel s'étant renseigné auprès du Ministère, le dossier de cet homme a été examiné et son permis a été rétabli immédiatement.
- Quand un homme de 83 ans a reçu des demandes répétées du Ministère pour des renseignements médicaux qu'il avait déjà soumis, notre personnel a communiqué avec un représentant ministériel qui a confirmé que ce dossier était complet, et le permis de cet homme a été rétabli.

## Duplicata de permis

Le personnel de l'Ombudsman a suivi les efforts faits par le Ministère pour répondre aux préoccupations suscitées par les duplicata de permis, après un cas datant de 2012. Cette année-là, nous avons découvert qu'un conducteur reconnu coupable d'ivresse au volant avait encore un permis valide, car la suspension de son permis avait été inscrite par inadvertance dans un

duplicata de dossier (dossier « fantôme ») dans la base de données du Ministère. Au cours des dernières années, le Ministère a fait des progrès considérables afin d'éliminer les duplicata pour les conducteurs dont le permis a été suspendu en raison de conduite dangereuse ou avec facultés affaiblies. Cette année, nous avons reçu **1** plainte dans cette catégorie :

- Quand un conducteur a été accusé de conduite pendant une suspension de permis, en 2018, les autorités ont constaté qu'un duplicata de permis avait été créé pour lui presque 30 ans plus tôt. En 2001, il avait été reconnu coupable de conduite avec facultés affaiblies, mais il avait rempli toutes les conditions applicables pour obtenir le rétablissement de son permis en 2004. Cependant, le personnel avait rétabli le permis dans le duplicata de dossier, par erreur, et son « vrai » permis était resté suspendu. Notre Bureau et le député de ce conducteur ont communiqué avec le Ministère, qui a renoncé aux frais de rétablissement du permis et aux pénalités supplémentaires.

## Enquêtes

### Suspensions et rétablissements de permis



Rapport : *En état de suspension*, paru en septembre 2018

Le point sur l'enquête : En mai 2017, l'Ombudsman a ouvert une enquête systémique sur

l'adéquation et l'efficacité des processus administratifs suivis par le ministère des Transports pour aviser les conducteurs et pour communiquer avec eux au sujet des suspensions et des rétablissements des permis, à la suite d'amendes impayées.

## PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

# 230

Permis de conduire

# 83

Examens médicaux

# 49

Metrolinx/GO Transit



27 septembre 2018 : Vidéo de la conférence de presse de l'Ombudsman Paul Dubé lors de la parution de son rapport, *En état de suspension*. Toutes les conférences de presse de l'Ombudsman se trouvent sur notre chaîne YouTube, via notre site Web.

Notre Bureau signale ce problème au Ministère depuis plusieurs années, ce qui a entraîné certains changements au formulaire d'avis de suspension, mais nous avons continué de recevoir des plaintes de conducteurs qui ignoraient que leur permis n'était plus valide ou avait été suspendu, et qui ne l'avaient appris que lorsqu'ils avaient été interpellés par la police ou avaient tenté de faire une transaction avec leur permis.

Pour certains conducteurs, la suspension remontait à une date si lointaine que le Ministère les avait traités comme de nouveaux conducteurs et leur avait demandé de refaire son programme de délivrance graduelle des permis de conduire, en plus de leur imposer des centaines de dollars en frais de rétablissement. L'Ombudsman s'inquiétait surtout du fait que les conducteurs dont le permis avait été suspendu à leur insu n'étaient pas couverts par leur assurance, en cas d'accident.

Le rapport de l'Ombudsman, *En état de suspension*, est paru en septembre 2018. Il a conclu que le processus suivi par le

Ministère pour aviser les conducteurs était « déraisonnable, injuste et abusif » et il a fait **42** recommandations d'amélioration au Ministère.

L'enquête a révélé de graves problèmes systémiques dans les communications ministérielles, la tenue des dossiers et le service à la clientèle. Les conclusions de l'Ombudsman étaient notamment les suivantes :

- Les conducteurs étaient aux prises avec des systèmes de services complexes et difficiles, dont les normes de services à la clientèle étaient inappropriées.
- Le Ministère envoyait les suspensions de permis par courrier postal ordinaire, mais n'assurait pas de suivi du courrier retourné, estimé à 4 %, et ne conservait aucun dossier des suspensions de permis qui lui étaient renvoyées.
- Le processus de suspension présentait des lacunes fondamentales, car il avertissait les conducteurs que leur permis « pourrait » être suspendu s'ils ne

payaient pas leurs amendes, et non pas que leur permis « serait » suspendu.

- Les avis de suspension de permis étaient envoyés par la poste le jour même de leur entrée en vigueur, laissant les conducteurs rouler à leur insu avec des permis suspendus durant tout le temps où ces avis étaient dans le courrier, et ceci sans préavis ni délai de grâce.
- Le libellé et la présentation des avis du Ministère prêtaient à confusion.

« Par souci d'équité et de sécurité routière, le Ministère doit faire mieux pour informer les conducteurs de leur statut, au lieu de les laisser être pris par surprise. »

– L'Ombudsman Paul Dubé,  
En état de suspension

Le Ministère a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman sauf **4**, dont **2** sont toujours à l'étude, et il a commencé d'y donner réponse. Les responsables ministériels ont rejeté **2** recommandations visant à donner au personnel le pouvoir discrétionnaire de dispenser les conducteurs de l'obligation du programme de délivrance graduelle dans certaines circonstances, disant que le personnel est déjà en mesure de le faire.

Le Ministère s'est engagé à revoir le libellé et la présentation de ses avis aux conducteurs, à améliorer le suivi des adresses et du courrier retourné, à explorer des outils numériques comme un portail d'information en ligne pour les conducteurs, et à offrir gratuitement son outil actuel de vérification en ligne du statut des permis. Il a accepté de faire un rapport semestriel à l'Ombudsman de ses progrès d'application de ces recommandations.



« Nous continuons d'aider le ministère des Transports à examiner ce processus et nous sommes convaincus que ce partenariat contribuera à relever les défis actuels et futurs. Nous reconnaissons l'importance de communications efficaces avec le public et nous recherchons toute occasion d'améliorer le processus. »

[traduction]

– Caroline Mulroney, procureure générale, lettre à l'Ombudsman au sujet de En état de suspension, 15 novembre 2018

## Exposés de cas

### Échec du courrier

Un chauffeur de camion commercial s'est plaint à nous que son permis de conduire avait été déclassé et qu'il n'avait pas pu obtenir d'explication ni d'aide de ServiceOntario ou Test au Volant. Nos demandes de renseignements au Ministère nous ont permis de déterminer que cet homme avait passé tous les examens requis pour conserver son permis commercial, et que le Ministère lui en avait envoyé un, mais que ce permis avait été renvoyé à l'expéditeur sans être livré. Notre personnel ayant avisé le Ministère à cet égard, il a rétabli le permis de conduire commercial de ce chauffeur.

### Test à passer

Une femme de 74 ans qui avait remis à plus tard un test de conduite, car elle devait se faire opérer de la hanche, a demandé notre aide, le Ministère ayant annulé son permis de conduire. Elle était censée passer plusieurs tests pour conserver son permis, après avoir eu un accident de voiture. Mais lorsque l'occasion de se faire opérer s'est présentée, elle a demandé au personnel de ServiceOntario une prolongation de délai, qui lui a été accordée. Par la suite, quand elle a voulu se présenter à son test, elle a découvert que le Ministère avait annulé son permis, car la date limite du test était passée, et le personnel de ServiceOntario n'était pas en droit d'accorder une prolongation. Notre Bureau s'est renseigné auprès des représentants ministériels, qui ont confirmé que le personnel de ServiceOntario aurait dû leur faire part de cette demande. Le Ministère a remboursé les frais payés par cette femme, l'a aidée à réserver ses tests en priorité et a vérifié que le personnel concerné était au courant du bon processus de traitement des demandes de prolongation.

### Preuve de paiement

Un conducteur qui avait besoin de son permis pour travailler a fait appel à nous, car son permis avait été suspendu soudainement en raison d'une amende impayée qui datait de 27 ans. Ce conducteur avait été reconnu coupable de conduite avec facultés affaiblies en 1990 et condamné à une amende de 735 \$. Il croyait avoir payé cette amende à l'époque, mais pour récupérer son permis, il a accepté de payer 735 \$ de nouveau, en plus des frais de rétablissement du permis de 198 \$, avant de communiquer avec notre Bureau. Notre personnel a fait de nombreuses demandes auprès des ministères du Procureur général,

des Finances et des Transports, ainsi qu'auprès de représentants de tribunaux à Toronto et Brampton. Nous avons découvert que le permis de cet homme avait été suspendu en 1994, mais qu'il avait payé l'amende et que son permis avait été rétabli en 1995. Sa suspension de 2017 était une erreur. Elle a été retirée de son dossier et il a été remboursé des frais de rétablissement de 198 \$ et du duplicata de l'amende de 735 \$.

### Bon retour chez nous

Une femme qui vivait à l'étranger depuis bien des années est rentrée en Ontario et a voulu échanger son permis étranger contre un permis ontarien. On lui a demandé de donner la date à laquelle son permis de conduire à l'étranger lui avait été délivré, mais c'était il y a si longtemps qu'elle n'en avait pas gardé trace. Elle a alors été informée qu'elle devrait suivre tout le programme pour conducteur novice. Cependant, quand notre personnel a communiqué avec des représentants ministériels, ils ont confirmé que cette femme pouvait tout simplement fournir une autre preuve attestant qu'elle avait au moins deux ans d'expérience de conduite automobile, ce qu'elle a fait.



## Aperçu et tendances de cas

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le Régime d'assurance-santé de l'Ontario et de nombreux programmes qui contribuent à financer les médicaments et les appareils médicaux. Nous avons reçu **547** plaintes à propos d'organismes du Ministère placés sous notre surveillance, la principale source de plaintes étant le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO).

Nous avons aussi reçu **510** plaintes au sujet des hôpitaux et **100** plaintes au sujet des établissements de soins de longue durée – soit approximativement le même total que chaque année, bien que ces organismes n'aient jamais relevé du mandat de l'Ombudsman. Dans toute la mesure du possible, nous acheminons ces plaintes vers l'Ombudsman des patients, au ministère de la Santé. Notre Bureau a le droit de regard sur l'Ombudsman des patients (ce bureau continue de traiter les plaintes, bien que le poste n'ait pas été pourvu en permanence depuis le printemps 2018, alors que nous rédigeons ce rapport). Nous avons reçu **17** plaintes à son sujet durant l'année financière 2018-2019 (en baisse par rapport aux 28 plaintes de l'année précédente), que nous avons réglées en communiquant avec le personnel de ce bureau.

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

Le nombre de plaintes au sujet du RASO a légèrement diminué en 2018-2019, se chiffrant à **118** contre 132 l'année

précédente. Les problèmes les plus courants restent le renouvellement et le remplacement des cartes d'assurance-santé. De nombreux plaignants ont aussi éprouvé des difficultés à obtenir une prise en charge après une absence de l'Ontario, ou parce qu'ils n'avaient pas d'adresse permanente. En voici un exemple :

- Une femme a demandé notre aide, car elle n'avait pas pu renouveler sa carte d'assurance-santé du fait qu'elle n'avait pas d'adresse permanente et ne pouvait pas confirmer sa résidence en Ontario. Elle nous a dit qu'elle avait de graves besoins médicaux qui nécessitaient un traitement. Notre Bureau a communiqué avec le Ministère, et le personnel ministériel a accepté d'examiner la situation de cette femme et a offert de communiquer avec elle directement. Le personnel lui a parlé, puis lui a envoyé une lettre confirmant son admissibilité à l'Assurance-santé, qu'elle a pu utiliser, avec une preuve d'identité, pour renouveler sa carte d'assurance-santé.

Nous continuons aussi de recevoir des plaintes de personnes qui contestent le fait que l'Assurance-santé de l'Ontario ne couvre pas certains actes et traitements médicaux, comme la physiothérapie, ou certains types de chirurgie esthétique ou reconstructive, et qu'elle refuse les demandes de remboursement pour les traitements médicaux hors de l'Ontario. Dans ces cas, nous examinons les motifs de la décision du Ministère et déterminons si elle est fondée sur des preuves.

### Programmes de médicaments; appareils et accessoires fonctionnels

Nous avons reçu **52** plaintes sur les programmes de médicaments de l'Ontario, soit une baisse par rapport aux

71 de l'année précédente. Sur ce total, **24** avaient trait au Programme d'accès exceptionnel, tandis que **13** étaient liées au Programme de médicaments Trillium. Les plaintes sur ces deux programmes concernent d'habitude des refus de financement ou de remboursement pour certains médicaments.

Nous avons reçu **25** plaintes sur le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) qui aide financièrement les patients à se procurer des fournitures et des appareils médicaux. Ces plaintes portent généralement sur les critères de financement ou les échéanciers.

Dans ces cas, le personnel de l'Ombudsman parvient souvent à dissiper les malentendus de communication. En voici quelques exemples :

- Un bénéficiaire du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) nous a demandé de l'aider à obtenir le remboursement de ses médicaments dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario. Il avait reçu une partie du remboursement, mais le Ministère lui refusait le solde tant qu'il n'enverrait pas une lettre confirmant sa subvention rétroactive du POSPH. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer qu'il avait soumis cette lettre, mais qu'elle ne figurait pas à son dossier. Cet homme ayant envoyé de nouveau sa lettre et ses reçus, il a obtenu un remboursement intégral.
- Un homme qui avait demandé des fonds pour un scooter s'est plaint à nous que le PAAF ne lui avait donné aucune raison du refus de sa demande. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le PAAF et a découvert que les responsables attendaient des

renseignements supplémentaires de la part du physiothérapeute, mais cet homme ignorait que sa demande était incomplète. Une fois que nous lui avons précisé ce point, il a envoyé les renseignements manquants et sa demande a été approuvée.

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

Les Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) ont été créés en 2007 à titre d'organismes sans but lucratif financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, pour planifier le financement et l'intégration des services de santé dans 14 régions, y compris pour les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée. Les RLISS sont également chargés de coordonner les soins à domicile et les services de soutien communautaire depuis 2016, quand les Centres d'accès aux soins communautaires ont été éliminés.

En vertu d'une nouvelle loi adoptée en avril 2019 (Projet de loi 74, *Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population*), les RLISS et plusieurs autres organismes provinciaux de la santé doivent fusionner en une seule entité, l'Agence Santé Ontario, qui relèvera de l'Ombudsman. Notre personnel assure un suivi de ces changements.

Nous avons reçu **100** plaintes sur les RLISS durant l'année financière 2018-2019, soit une hausse par rapport aux 81 de l'année précédente. Ces plaintes avaient trait à des décisions concernant la qualité ou les critères d'admissibilité de certains services de santé. Nous avons réglé la majorité d'entre elles par des renseignements et des aiguillages.

## 5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

**1** 510 <sup>(hors mandat)</sup>  
Hôpitaux.

**2** 118  
Régime d'assurance-santé de l'Ontario

**3** 100  
Réseaux locaux d'intégration des services de santé

**4** 100 <sup>(hors mandat)</sup>  
Établissements de soins de longue durée

**5** 52  
Programmes publics de médicaments de l'Ontario



## Enquêtes

### Surveillance des plaintes sur les services d'ambulance

#### Enquête ouverte : Mai 2018

**Le point sur l'enquête :** À la suite de plusieurs plaintes à propos de patients qui étaient décédés, avaient été blessés ou avaient souffert à la suite de retards importants ou d'autres problèmes de services d'ambulance, l'Ombudsman a ouvert une enquête sur la façon dont le Ministère examine de tels incidents.

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a terminé son travail sur le terrain pour cette enquête – incluant plus de 60 entrevues avec le personnel ministériel, les fournisseurs de services d'urgence, d'autres intervenants et des dizaines de plaignants, ainsi que l'examen de milliers de fichiers de données.

Actuellement, l'Ombudsman rédige ses conclusions et ses recommandations, qui seront transmises au Ministère pour qu'il puisse y répondre, après quoi son rapport sera finalisé et publié.

## Exposés de cas

### Second regard

Une femme transgenre s'est plainte que le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO) avait rejeté à tort sa demande d'approbation préalable pour une opération de chirurgie de reconstruction mammaire. Cette femme a expliqué qu'en raison de traitements médicaux subis pendant son adolescence, elle devait subir une chirurgie reconstructive supplémentaire généralement non incluse pour les

changements de sexe. Notre Bureau s'est renseigné auprès du Ministère et il a aussi parlé avec le chirurgien de cette femme. Le chirurgien a ensuite présenté une nouvelle demande, accompagnée de renseignements supplémentaires, et cette demande a été approuvée. Le Ministère a précisé que toute intervention médicale nécessaire serait prise en charge.

### Sans couverture

Un travailleur social d'un hôpital psychiatrique nous a demandé si nous pouvions aider un patient dont la couverture d'Assurance-santé avait été soudainement annulée. Nous avons découvert que ce patient avait immigré au Canada il y a plus de 50 ans et qu'il était sous la tutelle du Bureau du Tuteur et curateur public de l'Ontario, mais n'avait aucun statut légal. À plusieurs reprises, il avait bénéficié d'une prise en charge temporaire de l'Assurance-santé de l'Ontario, dans le cadre d'un programme qui permet aux patients psychiatriques d'être pris en charge pendant un séjour à l'hôpital, jusqu'à ce qu'ils puissent fournir la documentation exigée. Nous nous sommes aussi renseignés auprès de l'avocat qui travaillait au dossier d'immigration de cet homme, au sujet de sa demande de résidence permanente. Cette demande a été accordée et cet homme a pu obtenir une carte d'assurance-santé et poursuivre ses traitements.



## CERTIFICATS ET PERMIS

### Aperçu et tendances de cas

Les Ontariens comptent sur le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs à maints égards, aussi bien pour des certificats de naissance que pour des certificats de décès, les principaux fournisseurs étant le Bureau du registraire général et ServiceOntario. Les plaintes concernant ces deux organismes ont considérablement augmenté en 2018-2019, en partie à cause de longs retards et d'un arriéré qui a atteint un sommet en février 2019.

Les deux bureaux ont reconnu, sur leurs sites Web et dans les médias sociaux, qu'en raison de l'arriéré, l'enregistrement des naissances, des décès et des mariages pouvait prendre jusqu'à 15 semaines. Le Ministre a aussi souligné à l'Assemblée législative que l'augmentation du nombre de demandes et la nécessité de rectifier manuellement les erreurs dans le système contribuaient aux retards, et il a précisé que le personnel était autorisé à faire des heures supplémentaires pour réduire l'arriéré.

Le Bureau de l'Ombudsman travaille régulièrement avec les dirigeants du Ministère, du Registraire général et de ServiceOntario pour aider les personnes à régler des problèmes de retards et à surmonter d'autres obstacles dans l'obtention de documents d'identité, notamment des problèmes de mauvais services à la clientèle.

### Retards pour les certificats de naissance, de mariage et de décès

Nous avons reçu **128** plaintes au sujet du Registraire général en 2018-2019, soit une hausse par rapport aux 62 plaintes de l'année précédente. Au moins la moitié d'entre elles concernaient des retards et exprimaient les frustrations de personnes ayant besoin de documents pour obtenir des passeports, des numéros d'assurance sociale ou des prestations. En voici un exemple :

- Une femme qui avait besoin d'un certificat de naissance détaillé pour obtenir un visa de travail nous a demandé notre aide, car elle avait soumis des renseignements supplémentaires au Registraire général et n'avait eu aucune nouvelle durant deux mois. Notre personnel ayant communiqué avec le bureau du Registraire général, cette femme a obtenu le document requis dans les deux jours qui ont suivi.

Vu le grand nombre des plaintes et les répercussions humaines des retards, nous avons communiqué avec les dirigeants du Registraire général pour vérifier que les effectifs et les heures supplémentaires contribuaient à éliminer l'arriéré. Ceux-ci ont également souligné que des améliorations techniques étaient en cours pour simplifier et accélérer leurs processus.

Les plaintes au sujet de ServiceOntario – qui s'occupe des permis de conduire (voir le chapitre des **Transports** dans ce rapport) – ont atteint un total de **269**, contre 194 en 2017-2018. Nous continuons de surveiller les réponses apportées par ces deux organismes face à ce problème.

### Problèmes de communications numériques

Nous avons aussi aidé plusieurs personnes à régler des problèmes de communication qui soulevaient de graves préoccupations quant aux politiques du Registraire général sur les applications numériques. Dans quelques cas, le Registraire général a maintenu que la *Loi sur les statistiques de l'état civil* l'empêchait de modifier des enregistrements dans certains cas, notamment pour des erreurs résultant d'autocorrections sur un téléphone mobile. En voici quelques exemples :

- Le père d'un nouveau-né s'est servi de son téléphone mobile pour enregistrer la naissance de son fils et a fait une erreur d'une lettre dans son nom – en raison de l'autocorrection. Le bureau de son député provincial a essayé d'intervenir, mais les responsables du Registraire général lui ont dit que le seul moyen de rectifier cette

## PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

269

ServiceOntario

128

Registraire général

erreur était de suivre le processus officiel de changement de nom. Notre personnel a aidé à clarifier le processus pour le député et pour le père, en facilitant les communications avec le bureau du Registraire général.

- Alors qu'il enregistrait la naissance de son nouveau-né sur un téléphone mobile, un homme a sélectionné le mauvais sexe par erreur, puis a corrigé cette erreur, ce qui a entraîné un enregistrement de naissance montrant les deux sexes (le sexe incorrect est indiqué entre parenthèses). Le bureau du Registraire général a maintenu fermement que, de par la Loi, les erreurs ne peuvent pas être effacées, mais uniquement rectifiées entre parenthèses. Notre Bureau s'est enquis de ce cas, et le Registraire général a instauré un processus d'examen supplémentaire pour les cas similaires afin d'éviter que les erreurs de désignation de sexe n'apparaissent dans les enregistrements.

Nous continuons de surveiller les efforts faits par le Registraire général pour moderniser ses processus et nous suivons les répercussions d'une proposition présentée dans le budget de l'Ontario de 2019 visant à lui permettre d'adopter des règlements en ce sens.

## Exposés de cas

### Prise dans la toile

Une femme s'est plainte à nous que le site du Registraire général s'était bloqué alors qu'elle était en train de faire des demandes de certificats de décès pour deux membres de sa famille. Elle était retournée sur le site Web et avait déposé ses demandes, puis en avait informé le Registraire général – mais celui-ci lui avait facturé deux fois sa transaction. Nous avons suggéré plusieurs moyens de régler ce problème aux dirigeants du Registraire général, notamment une formation du personnel, des instructions plus claires sur son site Web et

Utile à savoir

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

des avertissements aux clients leur disant de ne pas envoyer de demandes en double.

## D'exigences en exigences

Une étudiante internationale qui avait terminé ses études postsecondaires en Ontario, et qui était employée maintenant, a demandé notre aide pour communiquer avec ServiceOntario afin d'obtenir une carte d'assurance-santé. Elle s'est plainte que chaque fois qu'elle présentait les documents requis, les attentes de ServiceOntario changeaient. Nous l'avons mise en rapport avec des représentants du Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO), qui lui ont expliqué quels documents il fallait. Ils ont aussi accepté de parler à ServiceOntario au sujet de la façon de gérer des situations semblables.

## Changement bienvenu

Un homme transgenre qui cherchait à obtenir un changement de nom s'est plaint à nous, car sa demande avait été rejetée du fait que le sexe indiqué sur son certificat de naissance différait du sexe sur sa demande de changement de nom. ServiceOntario l'avait avisé de communiquer avec le Registraire général, dont le personnel lui avait dit de présenter une lettre expliquant cet écart. Durant nos demandes de renseignements, nous avons découvert que le formulaire de changement de nom avait été révisé récemment et qu'il n'obligeait plus les demandeurs à indiquer leur sexe. Le personnel du Registraire général a approuvé le changement de nom de cet homme et a reconnu que sa demande n'aurait jamais dû lui être renvoyée.





## Aperçu et tendances de cas

Notre Bureau a constaté une diminution constante du nombre de cas dans cette catégorie durant les dernières années. Les plaintes les plus courantes visaient la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) au ministère du Travail, qui offre des prestations pour pertes de salaire et des soutiens aux travailleurs blessés, et le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) qui est le dernier recours des travailleurs non satisfaits des décisions et du processus d'appel interne de la CSPAAT.

La plupart de ces plaintes sont réglées par un renvoi des dossiers à qui de droit, mais nous surveillons et signalons aussi les problèmes systémiques, ce qui a contribué à une diminution du nombre global de plaintes. Bien que notre Bureau n'ait pas droit de surveillance sur les syndicats ou les professions autoréglementées, notre personnel achemine les plaintes aux organismes de surveillance et d'appel pertinents, selon qu'il convient de le faire.

### Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)

Les plaintes faites à notre Bureau au sujet de la CSPAAT ont baissé, se chiffrant à **278** en 2018-2019, soit moins de la moitié du total reçu il y a trois ans (594). Les plaintes sur la CSPAAT ont généralement trait à des retards, à des problèmes de communication ou de service à la clientèle pour des plaintes individuelles, ou encore à des différends liés à des décisions d'indemnisation. Nous transférons la plupart des plaintes

à l'Ombudsman interne de la CSPAAT – Commissaire aux pratiques équitables – ou au Bureau des conseillers des travailleurs, selon le cas.

Nous continuons aussi de suivre l'évolution des consultations entre la CSPAAT et ses intervenants syndicaux sur l'approche de la CSPAAT en matière de conseils médicaux sur le rétablissement et le retour au travail des travailleurs.

### Arriérés d'appels du TASPAAT

Notre Bureau a exprimé ses préoccupations quant aux retards systémiques au TASPAAT depuis 2014-2015, quand une forte hausse de la charge de travail de cet organisme a causé des attentes de plus de deux ans pour obtenir des dates d'audience dans certains cas. L'Ombudsman a demandé à son Équipe d'intervention spéciale d'évaluer ces problèmes, et les responsables du tribunal ont confirmé que leur charge de travail avait doublé, se chiffrant à plus de 9000 en 2015, en raison d'une pénurie d'arbitres. Des changements apportés au processus d'arbitrage de la CSPAAT avaient aussi entraîné un plus grand nombre d'appels.

La direction du TASPAAT s'est engagée à fournir à l'Ombudsman des mises à jour régulières au fur et à mesure qu'elle s'efforçait de régler ce problème. Entre autres améliorations, le TASPAAT a augmenté ses effectifs d'arbitres, a commencé à tenir des audiences par vidéoconférence et a lancé un projet visant à examiner et à régler les cas plus rapidement. Le nombre d'appels actifs a diminué de façon constante, tout comme les temps d'attente médians pour les audiences. Ces améliorations ont coïncidé avec une diminution régulière des plaintes à notre Bureau. Nous en avons reçu **68** en 2018-2019 – soit le total le plus bas en plus de cinq ans.

## PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

# 278

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

# 68

Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

En mars 2019, le TASPAAAT nous a informés qu'il avait réussi à éliminer les arriérés et que sa charge de travail était revenue à la normale, soit un peu moins de 4 000 cas. La moyenne du temps d'attente pour une audience était de moins de 10 mois.

Le personnel de l'Ombudsman a aussi aidé des personnes à régler divers problèmes avec ce Tribunal. Par exemple :

- Quand nous nous sommes enquis d'un cas où la confusion avait retardé l'appel d'un travailleur, les responsables du TASPAAAT ont souligné qu'ils avaient adopté un nouveau processus pour communiquer avec les demandeurs au téléphone, plutôt que simplement par lettre, afin de réduire les malentendus et d'accélérer le processus.

### Programme ontarien des candidats à l'immigration

Comme nous l'avons souligné dans notre dernier rapport annuel, notre Bureau a surveillé des problèmes de retards, de mauvais services à la clientèle et de communications au Programme ontarien des candidats à l'immigration (POCI), qui désigne les travailleurs immigrants qualifiés pour une résidence permanente en Ontario. Lors de plusieurs réunions avec le personnel de l'Ombudsman, le Ministère a présenté en détail les efforts qu'il faisait pour régler ces problèmes. Il a notamment veillé à ce que l'unité principale de traitement de ce programme dispose de tout le personnel nécessaire pour traiter systématiquement les demandes dans un délai de 45 à 90 jours. En outre, la *Loi de 2015 sur l'immigration en Ontario*, promulguée en janvier 2018, a incité le POCI à créer un nouvel ensemble de politiques et de procédures officielles, clarifiant les critères de nomination et établissant un processus d'appel. Nous n'avons reçu aucune plainte sur ce programme en 2018-2019.

## Exposé de cas

### Choix ardu

Une employée du gouvernement provincial s'est plainte à nous que les pratiques du Programme de prévention de la discrimination et du harcèlement en milieu de travail (PDHT) étaient lourdes et injustes. Ce programme, qui fait partie du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, enquête sur les plaintes de discrimination et de harcèlement dans la fonction publique de l'Ontario. Alors que cette employée était en congé de maladie en raison du stress causé par le harcèlement qu'elle disait avoir subi, les responsables du PDHT lui ont proposé deux options : fournir un certificat médical attestant que sa participation à l'enquête n'aggraverait pas son état de santé, ou signer une renonciation indiquant qu'elle acceptait la responsabilité de tout effet négatif que cette enquête pourrait avoir sur elle. Elle ne pensait pas pouvoir donner ce genre d'assurance. Le personnel de l'Ombudsman a dit au PDHT qu'il craignait que de telles exigences ne dissuadent les victimes de harcèlement en milieu de travail de porter plainte. Le PDHT nous a informés qu'à la suite de ces discussions, il avait décidé de modifier cette pratique.



## Aperçu et tendances de cas

Les cas dans cette catégorie comprennent les plaintes concernant l'administration publique pour toutes les formes d'électricité et de carburant dans la province, ainsi que les richesses naturelles et l'environnement.

Après l'élection provinciale de juin 2018, le nom des ministères responsables a changé, tout comme celui de divers programmes et responsabilités. Voici les nouvelles appellations : ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines; ministère de l'Environnement, de la Conservation et des Parcs; ministère des Richesses naturelles et des Forêts.

En ce qui concerne les plaintes adressées à notre Bureau, les changements les plus médiatisés résultaient de la promesse du nouveau gouvernement d'annuler le programme de plafonnement et d'échange des droits d'émission de carbone mis en place par le gouvernement précédent, et de réduire le prix de l'essence, ce qui a entraîné l'annulation de programmes connexes comme le Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène et le Programme de remises OntarioVert.

Bien que le plus grand fournisseur d'électricité de l'Ontario, Hydro One, ait cessé de relever du mandat de l'Ombudsman quand cette compagnie a été partiellement privatisée en 2015, nous sommes en droit de prendre en charge les plaintes au sujet de services municipaux d'électricité, ainsi que d'organismes provinciaux comme la Commission de l'énergie de l'Ontario et la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité. En général, nous réglons ces plaintes en mettant les plaignants en rapport avec les responsables locaux ou en les orientant vers les mécanismes d'appel pertinents.

Un autre changement dans ce domaine, annoncé en novembre 2018, avait trait aux responsabilités de l'ancienne Commissaire

à l'environnement de l'Ontario, qui était officier indépendant de l'Assemblée législative tout comme l'Ombudsman. Le 1<sup>er</sup> avril 2019, ce bureau a fermé et ses responsabilités ont été confiées à la Vérificatrice générale de l'Ontario.

## Programmes d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène

De juillet 2018 à la fin de mars 2019, nous avons reçu **303** plaintes liées à l'annulation du Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène du ministère des Transports (PEVEH). Dans le cadre du PEVEH, les acheteurs de véhicules électriques ou à hydrogène qui étaient admissibles recevaient une remise allant de 5 000 \$ à 14 000 \$.

Le 11 juillet, le ministère des Transports a annoncé une période de transition de deux mois durant laquelle les acheteurs pourraient réclamer ces remises, mais uniquement pour les véhicules que les concessionnaires automobiles avaient déjà en leur possession, ou qu'ils avaient déjà commandés auprès des fabricants, avant l'annulation du programme. Cette mesure disqualifiait les acheteurs d'un type de véhicule admissible – la Tesla Modèle 3 – car ils avaient acheté leurs véhicules directement au fabricant, et non à un concessionnaire. Nous avons reçu plus de **100** plaintes durant cette période, presque toutes ayant trait à la Tesla Modèle 3.

À la fin août, après le succès d'une requête au tribunal présentée par Tesla Canada, le Ministère a annoncé un nouveau plan de transition qui n'excluait plus les véhicules commandés directement aux fabricants.

De novembre 2018 à mars 2019, nous avons reçu plus de **150** plaintes, résultant surtout de retards dans le paiement des remises et d'un manque de renseignements sur le statut des demandes. Beaucoup de gens se sont plaints de ne pas avoir eu de nouvelles de leur dossier durant neuf mois.

Certains plaignants ont fait remarquer que les guides du programme en ligne avaient disparu, puis étaient réapparus avec des renseignements déroutants.

Notre Bureau a créé une équipe spécialisée chargée de travailler en collaboration avec la haute direction du Ministère pour déterminer où en étaient les demandes et pour vérifier qu'elles étaient traitées rapidement. Nous avons alerté certains plaignants dont les demandes étaient incomplètes et nous les avons aidés dans ce processus.

En mars 2019, nous avons constaté une nouvelle tendance de plaintes provenant de personnes dont la demande avait été rejetée après plusieurs mois, parce que leur véhicule n'était pas inscrit à une liste précise de commandes approuvée par le Ministère. Cette exigence figurait dans la documentation des demandes du PEVEH, mais beaucoup de plaignants ont dit qu'elle n'était pas claire. Nous poursuivons notre travail pour régler ce problème.

## Programme de remises OntarioVert

Nous avons reçu **31** plaintes au sujet de l'administration de la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité, du Programme OntarioVert, qui payait des remises aux propriétaires de logements et aux entreprises pour des rénovations écoénergétiques. Le 19 juin 2018, le gouvernement a mis fin à OntarioVert dans le cadre de son annulation du Programme de plafonnement et d'échange des droits d'émission. La majorité des plaintes provenaient de propriétaires qui craignaient de ne pas pouvoir terminer leurs rénovations à temps pour obtenir le paiement de leur remise, ainsi que de propriétaires dont le paiement des remises était retardé. Le personnel de l'Ombudsman a réglé ces problèmes en faisant des demandes de renseignements et en aidant les plaignants

à obtenir de l'information auprès des responsables de ce programme.

## Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

Le POAFE a été créé le 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour aider les ménages à faible revenu à payer leurs frais d'électricité, grâce à des crédits mensuels. Nous avons reçu **5** plaintes concernant l'admissibilité et le service pour ce programme. En voici un exemple :

- Un bénéficiaire du POAFE a demandé notre aide, car il avait déménagé dans une nouvelle municipalité et avait dû faire une nouvelle demande au POAFE et à la nouvelle compagnie d'électricité. Nos demandes de renseignements ont révélé que le retard de six semaines dans sa demande résultait d'un problème technique – le POAFE n'avait pas pu vérifier sa demande auprès de la compagnie d'électricité parce que le mot de passe de cette compagnie avait expiré. Une fois que cette question a été réglée, les dirigeants du POAFE ont approuvé la demande de cet homme en une semaine, et ils ont ajouté un mois à son crédit. À la suite de notre intervention, ils ont aussi identifié et avisé **24** autres clients de la même compagnie d'électricité dont les demandes étaient similairement en souffrance.

## Problèmes de services municipaux d'électricité

Nous avons reçu **131** plaintes à propos de services municipaux d'électricité en 2018-2019, soit une hausse par rapport aux 114 de l'année précédente. La plupart avaient trait à des débranchements, au service à la clientèle et à des questions de facturation. Dans de nombreux cas, nous avons partagé des renseignements sur les

recours disponibles auprès des services municipaux d'électricité et de la Commission de l'énergie de l'Ontario, ou nous avons mis les plaignants directement en rapport avec le personnel de leur compagnie d'électricité. En voici quelques exemples :

- Un résident de logement social nous a fait part de sa frustration au sujet de mystérieux frais de location d'un chauffe-eau sur sa facture d'électricité. La compagnie d'électricité lui avait dit que la location faisait partie de son bail avec le conseil d'administration des services sociaux locaux, mais il n'avait pu trouver aucune mention à ce sujet dans son bail. Depuis nos demandes de renseignements, les formulaires pour les locataires comprennent une illustration montrant une douche, avec les mots « location d'un chauffe-eau » et exigent que les propriétaires apposent leurs initiales pour montrer qu'ils comprennent cette obligation.
- Nous avons aidé une femme qui craignait que son électricité ne soit coupée parce qu'elle avait du mal à régler ses factures impayées et qu'elle n'arrivait pas à se faire écouter par le service des comptes débiteurs de sa compagnie d'électricité. Notre personnel l'a aidée à communiquer avec le service à la clientèle de cette compagnie et lui a fait savoir qu'elle pouvait aussi se plaindre à la Commission de l'énergie de l'Ontario si elle ne parvenait pas à régler ce problème.

## Questions d'environnement et de richesses naturelles

Les plaintes adressées à notre Bureau au sujet des programmes relevant du nouveau ministère des Richesses naturelles et des Forêts (MRNF) sont demeurées inchangées par rapport aux années précédentes. Les sujets les plus courants demeurent la gestion des terres de la Couronne par le



Ministère, la protection des habitats de vie sauvage et des espèces en voie de disparition, et les questions de permis de pêche et de chasse.

Nous avons constaté une légère diminution du nombre de plaintes concernant les programmes du nouveau ministère de l'Environnement, de la Conservation et des Parcs (MECP) en 2018-2019. Les plaintes traitées portaient notamment sur la façon dont le Ministère veillait au respect des normes provinciales pour le rejet de contaminants dans l'air, le bruit, les déchets ou les eaux usées.

En voici quelques exemples :

- Notre personnel a aidé un résident local à communiquer avec les représentants du MECP. Cet homme s'était plaint à nous que le MECP ne répondait pas à ses préoccupations quant à un projet qui, selon lui, allait avoir des répercussions considérables sur la renaturation du marais dans la région. Le Ministère a accepté de rencontrer cet homme pour examiner ses préoccupations.
- Deux propriétaires ont fait appel à nous après avoir signalé qu'un liquide aux odeurs nauséabondes se déversait sur leur propriété, à partir d'une sortie de conduite, et s'écoulait dans un cours d'eau principal. L'un d'eux attendait une réponse du Ministère depuis plus d'un an. Nos demandes de renseignements ont révélé que le MECP, le ministère des Transports et la municipalité locale menaient chacun leur propre enquête sur la source de ce déversement, mais ne communiquaient pas entre eux au sujet des résidents touchés. À la suite de nos demandes de renseignements, le MECP a pris un rôle de premier plan dans la coordination d'une réponse. Nous continuons de surveiller ses plans pour remédier aux dommages environnementaux.

## Exposés de cas

### Tout est bien qui finit bien

Notre personnel ayant aidé un propriétaire de Tesla à faire approuver sa demande au Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène, celui-ci a fait de nouveau appel à nous en février 2019, après n'avoir reçu que la moitié de sa remise de 14 000 \$. Les représentants du ministère des Transports ont reconnu qu'ils avaient fait une erreur et se sont engagés à la rectifier. Un mois plus tard, le Ministère a envoyé une lettre à cet homme, avec des renseignements périmés au sujet de son dossier, et sans remboursement supplémentaire. Notre personnel a de nouveau communiqué avec des représentants du Ministère, qui ont confirmé qu'ils avaient omis d'envoyer à cet homme le solde de sa remise, soit **7 000 \$**. Cet homme a remercié notre personnel d'avoir réglé la situation, qu'il a qualifiée de « comédie d'erreurs ».

### À l'hameçon

Une femme qui exploite une entreprise de pêche commerciale s'est plainte que le ministère des Richesses naturelles et des Forêts n'avait pas répondu à sa demande de remboursement d'un montant de plus de **31 000 \$**, qu'elle avait payés en trop en frais de location à la Couronne pendant plusieurs années. Elle s'est plainte aussi du fait qu'elle attendait, depuis 2015, que le Ministère lui accorde une date d'audience pour augmenter ses quotas de pêche. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter des questions en litige et, peu après, cette femme a obtenu son remboursement, accompagné d'une explication selon laquelle le retard de l'audience résultait en partie d'une pénurie d'agents qualifiés pour les audiences. Le Ministère a souligné qu'il était en train d'embaucher plus d'agents et il a dit à cette femme à qui s'adresser pour obtenir plus de renseignements.

## PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

# 303

Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène

# 131

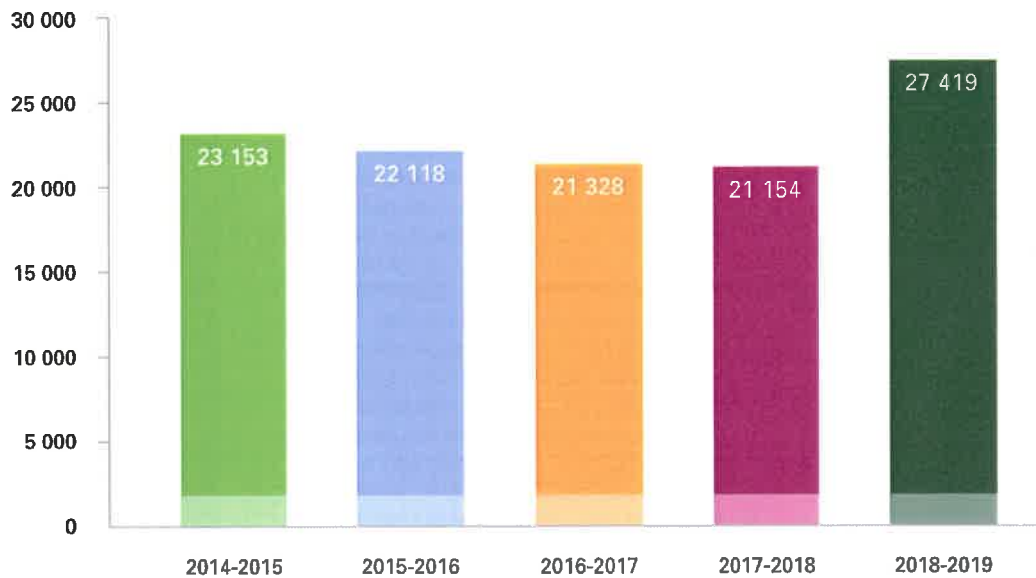
Services municipaux d'électricité

# 31

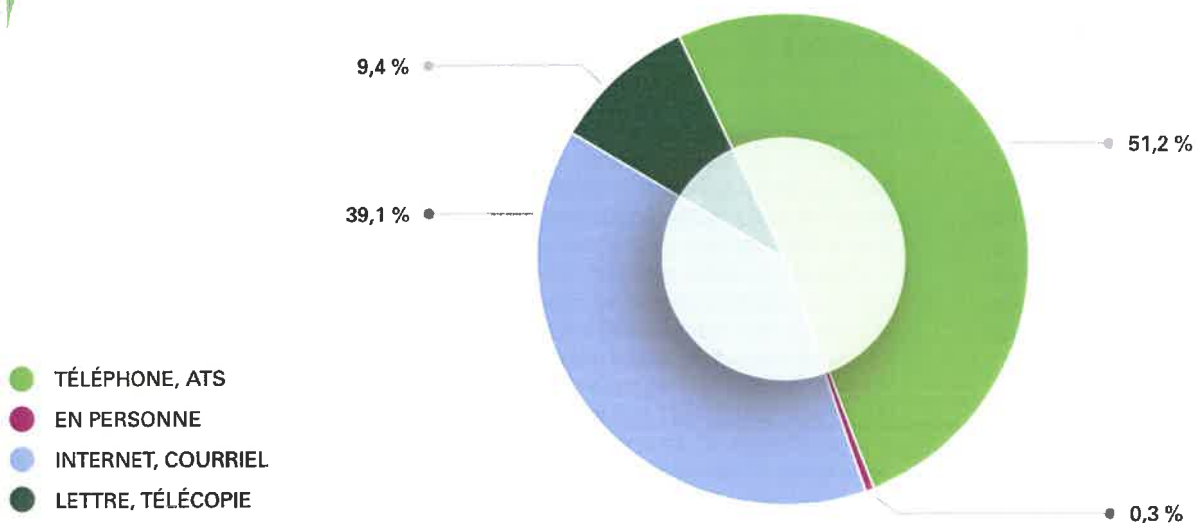
Programme de remises OntarioVert

# Annexe • Statistiques de cas

## TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2014-2015 À 2018-2019



## MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2018-2019



## DISPOSITION DES CAS, 2018-2019



# 27 419

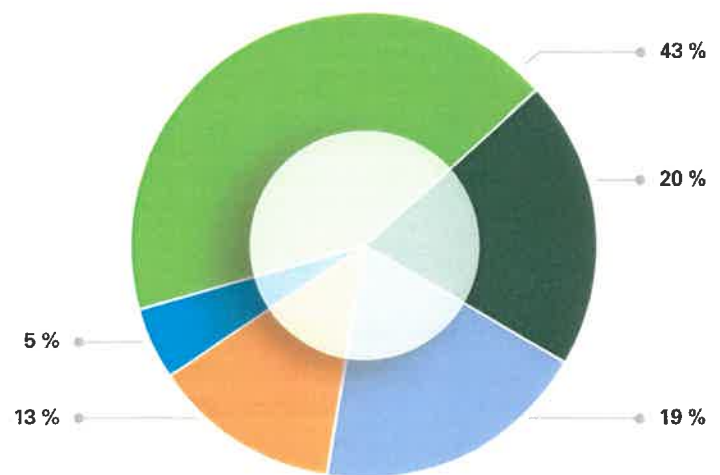
cas reçus,  
exercice financier  
2018-2019

### CAS CLOS - 2018-2019

# 18 447

cas relevant de la  
compétence  
de l'Ombudsman

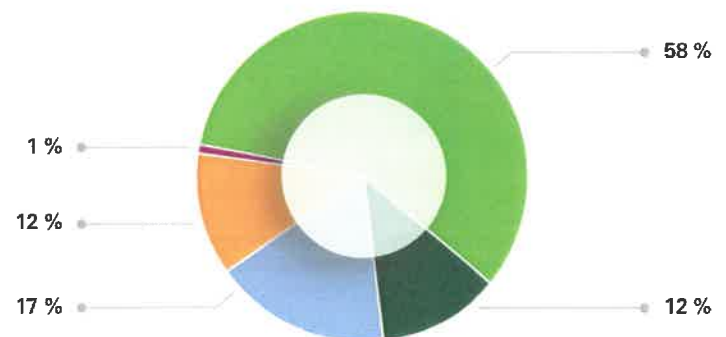
- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN OU SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR L'OMBUDSMAN
- RETIRÉS PAR LE PLAIGNANT
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN



# 7 999

cas hors de la  
compétence  
de l'Ombudsman

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



\* Par exemple, plaintes concernant les hôpitaux, les soins de longue durée, les sociétés d'aide à l'enfance et la police municipale.  
\*\* Par exemple, cas reçus à propos des tribunaux, de Stewardship Ontario, et de Tarion.

## CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2018-2019\*

AJAX	113
ALGOMA—MANITOULIN	188
AURORA—OAK RIDGES—RICHMOND HILL	107
BAIE DE QUINTE	144
BARRIE—INNISFIL	148
BARRIE—SPRINGWATER—ORO-MEDONTE	157
BEACHES—EAST YORK	197
BRAMPTON-CENTRE	116
BRAMPTON-EST	87
BRAMPTON-NORD	103
BRAMPTON-OUEST	90
BRAMPTON-SUD	168
BRANTFORD—BRANT	184
BRUCE—GREY—OWEN SOUND	147
BURLINGTON	149
CAMBRIDGE	117
CARLETON	88
CHATHAM-KENT—LEAMINGTON	141
DAVENPORT	163
DON VALLEY-EST	98
DON VALLEY-NORD	103
DON VALLEY-OUEST	107
DUFFERIN—CALEDON	125
DURHAM	179
EGLINTON—LAWRENCE	135
ELGIN—MIDDLESEX—LONDON	147
ESSEX	142
ETOBICOKE-CENTRE	108
ETOBICOKE-NORD	105
ETOBICOKE—LAKESHORE	233
FLAMBOROUGH—GLANBROOK	122
GLENGARRY—PRESCOTT—RUSSELL	155
GUELPH	196
HALDIMAND—NORFOLK	117
HALIBURTON—KAWARTHA LAKES—BROCK	183
HAMILTON-CENTRE	246
HAMILTON-EST—STONE CREEK	145
HAMILTON MOUNTAIN	148
HAMILTON-OUEST—ANCASTER—DUNDAS	144
HASTINGS—LENNOX AND ADDINGTON	137
HUMBER RIVER—BLACK CREEK	104
HURON—BRUCE	149
KANATA—CARLETON	132
KENORA—RAINY RIVER	99
KIHWETINOONG	23
KINGSTON ET LES ÎLES	126
KING—VAUGHAN	106
KITCHENER-CENTRE	152
KITCHENER-SUD—HESPELER	98
KITCHENER—CONESTOGA	70
LAMBTON—KENT—MIDDLESEX	102
LANARK—FRONTENAC—KINGSTON	137
LEEDS—GRENVILLE—THOUSAND ISLANDS ET RIDEAU LAKES	133
LONDON-CENTRE-NORD	201
LONDON-OUEST	175
LONDON—FANSHAWE	153
MARKHAM—STOUFFVILLE	128
MARKHAM—THORNHILL	83
MARKHAM—UNIONVILLE	68
MILTON	124
MISSISSAUGA-CENTRE	115
MISSISSAUGA-EST—COOKSVILLE	104

MISSISSAUGA—ERIN MILLS	109
MISSISSAUGA—LAKESHORE	114
MISSISSAUGA—MALTON	113
MISSISSAUGA—STREETSVILLE	118
MUSHKEGOWUK—BAIE JAMES	42
NEPEAN	111
NEWMARKET—AURORA	158
NIAGARA-CENTRE	161
NIAGARA FALLS	213
NIAGARA-OUEST	95
NICKEL BELT	141
NIPISSING	146
NORTHUMBERLAND—PETERBOROUGH-SUD	150
OAKVILLE	135
OAKVILLE-NORD—BURLINGTON	115
ORLÉANS	160
OSHAWA	224
OTTAWA-CENTRE	211
OTTAWA-OUEST—NEPEAN	124
OTTAWA-SUD	138
OTTAWA—VANIER	153
OXFORD	136
PARKDALE—HIGH PARK	142
PARRY SOUND—MUSKOKA	188
PERTH—WELLINGTON	91
PETERBOROUGH—KAWARTHA	154
PICKERING—UXBRIDGE	129
RENFREW—NIPISSING—PEMBROKE	151
RICHMOND HILL	75
SARNIA—LAMBTON	108
SAULT STE. MARIE	151
SCARBOROUGH-CENTRE	108
SCARBOROUGH-NORD	79
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	168
SCARBOROUGH—AGINCOURT	66
SCARBOROUGH—GUILDWOOD	119
SCARBOROUGH—ROUGE PARK	107
SIMCOE-NORD	218
SIMCOE—GREY	227
SPADINA—FORT YORK	196
ST. CATHARINES	215
STORMONT—DUNDAS—SOUTH GLENGARRY	133
SUDBURY	213
THORNHILL	106
THUNDER BAY—ATIKOKAN	128
THUNDER BAY—SUPÉRIEUR-NORD	114
TIMISKAMING—COCHRANE	142
TIMMINS	46
TORONTO-CENTRE	204
TORONTO—DANFORTH	139
TORONTO—ST. PAUL'S	110
UNIVERSITY—ROSEDALE	114
VAUGHAN—WOODBIDGE	68
WATERLOO	107
WELLINGTON—HALTON HILLS	142
WHITBY	114
WILLOWDALE	73
WINDSOR-OUEST	223
WINDSOR—TECUMSEH	124
YORK-CENTRE	99
YORK-SUD—WESTON	98
YORK—SIMCOE	117

\*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, 2018-2019\*

		NOMBRE DE CAS
1	SOCIÉTÉ ONTARIENNE DU CANNABIS	2 411
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	781
3	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	773
4	PROGRAMME ONTARIEN DES SERVICES EN MATIÈRE D'AUTISME	575
5	TRIBUNAUX ONTARIO	438
6	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	278
7	SERVICE ONTARIO	269
8	POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	275
9	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	234
10	PERMIS DE CONDUIRE	230

\*À l'exception des établissements correctionnels

## LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2018-2019

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	770
2	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	750
3	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	669
4	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	553
5	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	406
6	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	405
7	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	295
8	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	291
9	CENTRE DE DÉTENTION DE L'EST DE TORONTO	207
10	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	200

## TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2018-2019\*

<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES AUTOCHTONES</b>		<b>2</b>
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES FRANCOPHONES</b>		<b>1</b>
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT</b>		<b>12</b>
<b>MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES</b>		<b>14</b>
<b>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION</b>		<b>39</b>
DIRECTION DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS	11	
<b>MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES</b>		<b>87</b>
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	17	
ONTARIO POWER GENERATION	13	
SOCIÉTÉ INDÉPENDANTE D'EXPLOITATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ	39	
<b>MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS</b>		<b>49</b>
<b>MINISTÈRE DES FINANCES</b>		<b>2 658</b>
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO	32	
COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DE L'ONTARIO	15	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	21	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	75	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	57	
SOCIÉTÉ ONTARIENNE DU CANNABIS	2 411	
<b>MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS</b>		<b>492</b>
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	234	
COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	10	
DEUXIÈME CARRIÈRE	13	
ORDRE DES MÉTIERS DE L'ONTARIO	33	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	181	
<b>MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE</b>		<b>2</b>
<b>MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS</b>		<b>55</b>
<b>MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL</b>		<b>1 073</b>
ADMINISTRATION DES COURS	96	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	125	
AVOCAT DES ENFANTS	39	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	178	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	14	
CLINIQUE JURIDIQUE	16	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	28	
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	438	
UNITÉ DES ENQUÊTES SPÉCIALES	11	
<b>MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE</b>		<b>547</b>
ACCÈS SOINS	11	
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	118	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	30	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	77	
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	25	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	52	
QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO – OMBUDSMAN DES PATIENTS	17	
RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ	100	
SERVICES DE SANTÉ D'URGENCE	15	

\*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.

## TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2018-2019\*

<b>MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS</b>		<b>6 091</b>
BUREAU DU CORONER EN CHEF	15	
DIRECTION DES SERVICES PRIVÉS DE SÉCURITÉ ET D'ENQUÊTE	13	
ÉTABLISSEMENT CORRECTIONNELS	5 711	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	275	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	53	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES</b>		<b>2 429</b>
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	781	
ÉTABLISSEMENTS DE GARDE POUR LES JEUNES - DIRECTEMENT ADMINISTRÉS	13	
ÉTABLISSEMENTS DE GARDE POUR LES JEUNES - FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	34	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - ENFANTS ET JEUNES	23	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	68	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	91	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	773	
PROGRAMME ONTARIEN DES SERVICES EN MATIÈRE D'AUTISME	575	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	30	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS</b>		<b>450</b>
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	128	
PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO	25	
SERVICEONTARIO	269	
<b>MINISTÈRE DES TRANSPORTS</b>		<b>897</b>
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	72	
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	47	
METROLINX / RÉSEAU GO	49	
PERMIS DE CONDUIRE	230	
PROGRAMME D'ENCOURAGEMENT POUR LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET À HYDROGÈNE	265	
TRANSPORT - EXAMENS MÉDICAUX	83	
<b>MINISTÈRE DU TRAVAIL</b>		<b>470</b>
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	14	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	278	
COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES	10	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	24	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	42	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	25	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	68	
<b>MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT</b>		<b>13</b>
<b>MINISTRE DÉLÉGUÉE À LA CONDITION FÉMININE</b>		<b>1</b>
<b>SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR</b>		<b>10</b>

ADELAIDE-METCALFE, CANTON DE	1
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON DE	9
AJAX, VILLE DE	5
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON DE	4
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON DE	1
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON DE	3
AMHERSTBURG, VILLE DE	5
ARNPRIOR, VILLE DE	2
ARRAN-ELDERSLIE, MUNICIPALITÉ DE	1
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON DE	2
ASPHODEL-NORWOOD, CANTON DE	1
ATHENS, CANTON DE	1
AURORA, VILLE DE	7
AYLMER, VILLE DE	1
BALDWIN, CANTON DE	1
BANCROFT, VILLE DE	7
BARRIE, CITÉ DE	14
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	2
BELLEVILLE, CITÉ DE	4
BILLINGS, CANTON DE	1
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	1
BLIND RIVER, VILLE DE	3
BLUEWATER, MUNICIPALITÉ DE	1
BONFIELD, CANTON DE	2
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	3
BRACEBRIDGE, VILLE DE	4
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	1
BRAMPTON, CITÉ DE	35
BRANT, COMTÉ DE	3
BRANTFORD, CITÉ DE	30
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	7
BROCK, CANTON DE	2
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	2
BROCKVILLE, CITÉ DE	2
BROOKE-ALVINSTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BRUCE MINES, VILLE DE	3
BRUCE, COMTÉ DE	4
BURK'S FALLS, VILLAGE DE	4
BURLINGTON, CITÉ DE	19
CALEDON, VILLE DE	11
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	4
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	2
CAMBRIDGE, CITÉ DE	5
CARLETON PLACE, VILLE DE	7
CARLING, CANTON DE	2
CARLOW/MAYO, CANTON DE	2

CASSELMAN, VILLAGE DE	3
CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	4
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	1
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRE HASTINGS, MUNICIPALITÉ DE	4
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	3
CHAMBERLAIN, CANTON DE	1
CHAMPLAIN, CANTON DE	1
CHAPLEAU, CANTON DE	2
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	35
CHATSWORTH, CANTON DE	2
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	2
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	15
CLEARVIEW, CANTON DE	4
COBALT, VILLE DE	1
COBOURG, VILLE DE	4
COCHRANE, VILLE DE	2
COLEMAN, CANTON DE	4
COLLINGWOOD, VILLE DE	1
CORNWALL, CITÉ DE	12
CRAMAHE, CANTON DE	5
DEEP RIVER, VILLE DE	3
DOURO-DUMMER, CANTON DE	2
DRUMMOND/NORTH ELMSLEY, CANTON DE	1
DRYDEN, CITÉ DE	6
DUFFERIN, COMTÉ DE	4
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	29
DUTTON-DUNWICH, MUNICIPALITÉ DE	2
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	1
EAST FERRIS, MUNICIPALITÉ DE	3
EAST GWILLIMBURY, VILLE DE	3
EAST ZORRA -TAVISTOCK, CANTON DE	2
EDWARDSBURGH/CARDINAL, CANTON DE	1
ELLIOT LAKE, CITÉ DE	2
EMO, CANTON DE	1
ERIN, VILLE DE	37
ESPANOLA, VILLE DE	12
ESSA, CANTON DE	7
ESSEX, COMTÉ DE	2
ESSEX, VILLE DE	14
FARADAY, CANTON DE	3
FAUQUIER-STRICKLAND, CANTON DE	1
FORT ERIE, VILLE DE	11
FORT FRANCES, VILLE DE	2
FRENCH RIVER, MUNICIPALITÉ DE	1

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



## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2018-2019

FRONT OF YONGE, CANTON DE	1
FRONTENAC, COMTÉ DE	1
GANANOQUE, VILLE DE	1
GEORGIAN BAY, CANTON DE	5
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	4
GEORGINA, VILLE DE	8
GORDON/BARRIE ISLAND, MUNICIPALITÉ DE	1
GORE BAY, VILLE DE	1
GRAVENHURST, VILLE DE	4
GREATER MADAWASKA, CANTON DE	2
GREATER NAPANEE, VILLE DE	4
GRAND SUDBURY, CITÉ DE	68
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	3
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	3
GREY, COMTÉ DE	10
GRIMSBY, VILLE DE	7
GUELPH, CITÉ DE	9
GUELPH/ERAMOSIA, CANTON DE	3
HALDIMAND, COMTÉ DE	7
HALIBURTON, COMTÉ DE	1
HALTON HILLS, VILLE DE	1
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	25
HAMILTON, CITÉ DE	114
HAMILTON, CANTON DE	1
HANOVER, VILLE DE	1
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	1
HASTINGS, COMTÉ DE	18
HAWKESBURY, VILLE DE	2
HAWKESBURY EST, CANTON DE	1
HEARST, VILLE DE	4
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	5
HORNEPAYNE, CANTON DE	2
HORTON, CANTON DE	1
HOWICK, CANTON DE	1
HUNTSVILLE, VILLE DE	5
HURON EAST, MUNICIPALITÉ DE	2
HURON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	1
HURON-KINLOSS, CANTON DE	4
HURON, COMTÉ DE	1
IGNACE, CANTON DE	1
INGERSOLL, VILLE DE	2
INNISFIL, VILLE DE	7
IROQUOIS FALLS, VILLE DE	5
JOHNSON, CANTON DE	1
JOLY, CANTON DE	1
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	23

KEARNEY, VILLE DE	3
KENORA, CITÉ DE	6
KILLALOE, HAGARTY ET RICHARDS, CANTON DE	1
KILLARNEY, MUNICIPALITÉ DE	1
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	3
KING, CANTON DE	3
KINGSTON, CITÉ DE	20
KINGSVILLE, VILLE DE	2
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	5
KITCHENER, CITÉ DE	17
LAIRD, CANTON DE	1
LAKESHORE, VILLE DE	5
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	4
LAMBTON, COMTÉ DE	1
LA NATION, MUNICIPALITÉ DE	5
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	1
LANARK, COMTÉ DE	5
LARDER LAKE, CANTON DE	1
LASALLE, VILLE DE	2
LAURENTIAN VALLEY, CANTON DE	1
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	13
LEEDS ET GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	3
LEEDS ET LES MILLE-ÎLES, CANTON DE	1
LINCOLN, VILLE DE	7
LONDON, CITÉ DE	78
LOYALIST, CANTON DE	3
LUCAN BIDDULPH, CANTON DE	1
MACDONALD, MEREDITH & ABERDEEN ADDITIONAL, CANTON DE	1
MACHIN, MUNICIPALITÉ DE	1
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	2
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	4
MALAHIDE, CANTON DE	1
MANITOUWADGE, CANTON DE	5
MARATHON, VILLE DE	1
MARKHAM, CITÉ DE	10
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	3
MARMORA AND LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
MATACHEWAN, CANTON DE	11
MATTAWA, VILLE DE	1
MCDougALL, MUNICIPALITÉ DE	3
MCGARRY, CANTON DE	1
MCKELLAR, CANTON DE	1
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	3
MCNAB/BRAESIDE, CANTON DE	1
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	4
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	2

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2018-2019

MIDLAND, VILLE DE	5
MILTON, VILLE DE	8
MINDEN HILLS, CANTON DE	6
MINTO, VILLE DE	2
MISSISSAUGA, CITÉ DE	46
MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	1
MONO, VILLE DE	1
MOONBEAM, CANTON DE	2
MOOSONEE, VILLE DE	1
MORRIS-TURNBERRY, MUNICIPALITÉ DE	1
MULMUR, CANTON DE	1
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	1
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	5
NEEBING, MUNICIPALITÉ DE	1
NEW TECUMSETH, VILLE DE	1
NEWMARKET, VILLE DE	12
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	11
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	7
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	217
NIPIGON, CANTON DE	1
NORFOLK, COMTÉ DE	22
NORTH ALGONA WILBERFORCE, CANTON DE	2
NORTH BAY, CITÉ DE	16
NORTH DUMFRIES, CANTON DE	1
NORTH DUNDAS, CANTON DE	1
NORTH FRONTENAC, CANTON DE	4
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	2
NORTH HURON, CANTON DE	3
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	3
NORTH MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	1
NORTH STORMONT, CANTON DE	1
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	6
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	4
NORWICH, CANTON DE	2
OAKVILLE, VILLE DE	4
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ DE	6
ORANGEVILLE, VILLE DE	3
ORILLIA, CITÉ DE	3
ORO-MEDONTE, CANTON DE	4
OSHAWA, CITÉ DE	28
OTONABEE-SOUTH MONAGHAN, VILLE DE	5
OTTAWA, CITÉ DE	125
OWEN SOUND, CITÉ DE	5
OXFORD, COMTÉ DE	1
PARRY SOUND, VILLE DE	3
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	87
PELEE, CANTON DE	2

PELHAM, VILLE DE	2
PEMBROKE, CITÉ DE	4
PERTH EAST, CANTON DE	1
PETAWAWA, VILLE DE	3
PETERBOROUGH, CITÉ DE	13
PETROLIA, VILLE DE	3
PICKERING, CITÉ DE	4
PICKLE LAKE, CANTON DE	3
PLUMMER ADDITIONAL, CANTON DE	2
PLYMPTON-WYOMING, VILLE DE	3
PORT COLBORNE, CITÉ DE	6
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	1
POWASSAN, MUNICIPALITÉ DE	2
PRESCOTT, VILLE DE	2
PRINCE EDWARD COUNTY, COMTÉ DE	3
QUINTE WEST, CITÉ DE	4
RAINY RIVER, VILLE DE	2
RAMARA, CANTON DE	9
RENFREW, COMTÉ DE	2
RENFREW, VILLE DE	1
RICHMOND HILL, VILLE DE	14
RIDEAU LAKES, CANTON DE	2
RUSSELL, CANTON DE	1
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	6
SARNIA, CITÉ DE	13
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	5
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	20
SCHREIBER, CANTON DE	2
SCUGOG, CANTON DE	4
SEGUIN, CANTON DE	1
SEVERN, CANTON DE	2
SHELburne, VILLE DE	2
SHUNIAH, MUNICIPALITÉ DE	1
SIMCOE, COMTÉ DE	26
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	1
SIOUX NARROWS-NESTOR FALLS, CANTON DE	1
SMITHS FALLS, VILLE DE	25
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	7
SOUTH BRUCE, MUNICIPALITÉ DE	3
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	6
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	3
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	5
SOUTH HURON, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTH RIVER, VILLAGE DE	1
SOUTH STORMONT, CANTON DE	6
SOUTHGATE, CANTON DE	2
SOUTHWEST MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	6
SOUTHWOLD, CANTON DE	1

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2018-2019

SPANISH, VILLE DE	2
SPRINGWATER, CANTON DE	4
ST. CATHARINES, CITÉ DE	13
ST. CLAIR, CANTON DE	2
ST. JOSEPH, CANTON DE	1
ST. MARYS, VILLE DE	1
ST. THOMAS, CITÉ DE	6
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	7
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	4
STONE MILLS, CANTON DE	2
STRATFORD, CITÉ DE	7
SUNDRIDGE, VILLAGE DE	4
TAY VALLEY, CANTON DE	3
TAY, CANTON DE	5
TECUMSEH, VILLE DE	1
TEHKUMMAH, CANTON DE	8
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	4
TERRACE BAY, CANTON DE	1
THAMES CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	4
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	9
THE NORTH SHORE, CANTON DE	5
THOROLD, CITÉ DE	3
THUNDER BAY, CITÉ DE	13
TILLSONBURG, VILLE DE	1
TIMMINS, CITÉ DE	11
TINY, CANTON DE	4
TORONTO, CITÉ DE	381
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	5
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	3
TUDOR ET CASHEL, CANTON DE	1
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	4
TYENDINAGA, CANTON DE	1
UXBRIDGE, CANTON DE	2
VAUGHAN, CITÉ DE	29
WAINFLEET, CANTON DE	1
WASAGA BEACH, VILLE DE	26
WATERLOO, CITÉ DE	3
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	16
WAWA, MUNICIPALITÉ DE	1
WELLAND, CITÉ DE	11
WELLINGTON, COMTÉ DE	7
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	1
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	3
WEST LINCOLN, CANTON DE	2
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	5
WHITBY, VILLE DE	5
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	15
WILMOT, CANTON DE	1

WINDSOR, CITÉ DE	81
WOLLASTON, CANTON DE	3
WOODSTOCK, CITÉ DE	8
WOOLWICH, CANTON DE	4
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	34
CAS OÙ LA MUNICIPALITÉ N'A PAS ÉTÉ PRÉCISÉE	55

<b>SOCIÉTÉS PARTAGÉES</b>	
ALECTRA	30
ENERGY + INC	3
KITCHENER-WILMOT HYDRO INC	6
LAKEFRONT UTILITIES INC.	2
LAKELAND POWER	3
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE CATARAQUI	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DU LAC ONTARIO CENTRE	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION D'ESSEX	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE GANARASKA	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE GRAND RIVER	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE GREY SAUBLE	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE HALTON	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE HAMILTON	4
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DU LAC SIMCOE	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE LAKEHEAD	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE LONG POINT	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA PÉNINSULE DU NIAGARA	8
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE ST. CLAIR	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE TORONTO ET DE LA RÉGION	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE DE NOTTAWASAGA	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE RIDEAU	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE DE LA SAUGÉEN	1
ORANGEVILLE HYDRO	2
VERIDIAN CONNECTIONS (VERIDIAN CORPORATION)	4
CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ PARTAGÉE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	1

<b>CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS</b>	
COMMISSION DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	2
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	7
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE RAINY RIVER	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	10
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	8
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	1
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	4
NIAGARA DISTRICT AIRPORT COMMISSION	2
CAS OÙ AUCUN CONSEIL LOCAL PARTAGÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	3



<b>CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE</b>	
ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	9
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	5
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	4
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	19
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	2
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	33
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	11
GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	24
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	29
HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	20
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	6
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	4
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	6
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	3
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	16
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	8
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	74
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	42
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	21
RAINY RIVER DISTRICT SCHOOL BOARD	2
RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	5
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	23
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	32
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	111
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	12
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	12
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	9
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	10
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	27
<b>TOTAL</b>	<b>579</b>
<b>CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE</b>	
ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
BRUCE-GREY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	4
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	18
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	9
HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	14
HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1

HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
KENORA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	9
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
NIPISSING-PARRY SOUND CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
NORTHEASTERN CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	25
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	9
RENFREW COUNTY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
SUPERIOR NORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	58
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	11
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>
<b>CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE</b>	
CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	7
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DU NOUVEL-ONTARIO	1
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE FRANCO-NORD	2
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	9
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	1
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	5
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DES AUBURES BORÉALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>
<b>CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE</b>	
CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	3
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU NORD-EST DE L'ONTARIO	1
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	9
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>
<b>ADMINISTRATIONS SCOLAIRES</b>	
CAS OÙ AUCUNE ADMINISTRATION SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	1
PROTESTANT SEPARATE SCHOOL BOARD OF THE TOWN OF PENETANGUISHENE	1
<b>CAS OÙ AUCUN CONSEIL SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ</b>	<b>34</b>

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, 2018-2019\*

TOTAL : 234

ALGONQUIN COLLEGE	11
CAMBRIAN COLLEGE	2
CANADORE COLLEGE	8
CENTENNIAL COLLEGE	17
COLLÈGE BORÉAL	1
CONESTOGA COLLEGE	14
CONFEDERATION COLLEGE	1
DURHAM COLLEGE	9
FANSHAW COLLEGE	8
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	9
GEORGE BROWN COLLEGE	26
GEORGIAN COLLEGE	6
HUMBER COLLEGE	29
LA CITÉ COLLÉGIALE	5
LAMBTON COLLEGE	4
LOYALIST COLLEGE	1
MOHAWK COLLEGE	21
NIAGARA COLLEGE CANADA	4
NORTHERN COLLEGE	9
SAULT COLLEGE	5
SENECA COLLEGE	13
SHERIDAN COLLEGE	13
ST. CLAIR COLLEGE	7
CAS OÙ AUCUN COLLÈGE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	3

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

## CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2018-2019

TOTAL : 282

ALGOMA UNIVERSITY	2
BROCK UNIVERSITY	12
CARLETON UNIVERSITY	10
LAKEHEAD UNIVERSITY	5
LAURENTIAN UNIVERSITY	12
MCMASTER UNIVERSITY	15
NIPISSING UNIVERSITY	9
OCAD UNIVERSITY	9
QUEEN'S UNIVERSITY	11
RYERSON UNIVERSITY	13
TRENT UNIVERSITY	2
UNIVERSITÉ DE HEARST	1
UNIVERSITY OF GUELPH	17
UNIVERSITY OF ONTARIO INSTITUTE OF TECHNOLOGY	6
UNIVERSITY OF OTTAWA	13
UNIVERSITY OF TORONTO	35
UNIVERSITY OF WATERLOO	21
UNIVERSITY OF WINDSOR	14
WESTERN UNIVERSITY	10
WILFRID LAURIER UNIVERSITY	9
YORK UNIVERSITY	50
CAS OÙ AUCUNE UNIVERSITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	5

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

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR	133
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ UN AUTRE ENQUÊTEUR A ÉTÉ NOMMÉ	22

## SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHEVÉES

MUNICIPALITÉ	RÉUNIONS ET RENCONTRES EXAMINÉES	RÉUNIONS ILLÉGALES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
AMHERSTBURG, VILLE D'	2	1	0	1
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	7	0	1	2
CARLETON PLACE, VILLE DE	1	0	0	0
CASSELMAN, VILLAGE DE	4	0	2	4
DEEP RIVER, VILLE DE	2	0	0	1
FORT ERIE, VILLE DE	2	2	1	0
FRONT OF YONGE, CANTON DE	1	0	0	1
HAMILTON, CITÉ DE	4	2	1	2
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	1	1	0	1
OWEN SOUND ZONE D'AMÉLIORATION DU CENTRE-VILLE	5	1	0	1
PELHAM, VILLE DE	2	0	0	3
PETROLIA, VILLE DE	3	1	1	5
RUSSELL, CANTON DE	2	0	1	2
ST. CATHARINES, CITÉ DE	1	1	2	0
TEHKUMMAH, CANTON DE	6	2	6	5
THE NORTH SHORE, CANTON DE	3	1	3	5

## SOMMAIRE FINANCIER

	(EN MILLIERS)
<b>DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT :</b>	
SALAIRES ET TRAITEMENTS	9 562
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉS	2 090
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	271
SERVICES	2 417
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	2 039
<b>TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES</b>	<b>16 379</b>
MOINS RECOUVREMENTS	1 079
<b>DÉPENSES NETTES</b>	<b>15 300</b>

Le budget de notre Bureau pour l'exercice 2018-2019 était de **20,18 millions \$**. Nos dépenses réelles non vérifiées se sont élevées à **15,30 millions \$**, avec des dépenses continues pour notre expansion en cours ainsi que pour des activités supplémentaires de sensibilisation. Tous les fonds non dépensés et les autres recouvrements ont été remis au gouvernement.




**2018 | 2019**



Ombudsman  
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

 @Ont\_OmbudsmanFR

 Ontario Ombudsman

 OntarioOmbudsman