

## **Rapport annuel 2012-2013 – Faits et points saillants**

**Total des plaintes et demandes de renseignements reçues : 19 726** – soit une hausse de 6 % par rapport à 2011-2012

**Les cinq organismes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes (à l'exclusion des prisons) – page 88 :**

1. Bureau des obligations familiales (**794** plaintes); 2. Programmes des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (**631**); 3. Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (**609**); 4. Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (**565**); 5. Société des loteries et des jeux de l'Ontario (**441** – la plupart provenant du Programme des machines à sous dans les hippodromes)

**Plaintes à propos du secteur MUSH (p. 19) : 2 541** (soit 2 de plus que le nombre record de l'an dernier)

- Municipalités (à l'exclusion des **305** plaintes sur les réunions à huis clos) : **1 077**
- Universités : **55**
- Conseils scolaires : **133**
- Hôpitaux et foyers de soins de longue durée : **369** (hôpitaux); **70** (soins de longue durée)
- Sociétés d'aide à l'enfance : **472** (3 550 au total depuis 2005)
- Police : **365**

Pétitions présentées à l'Assemblée législative en 2012-2013 pour élargir le mandat de l'Ombudsman : **41** (total sans précédent)

Projets de loi d'initiative parlementaire présentés depuis 2005 pour élargir la surveillance de l'Ombudsman : **14**

Plaintes à propos des services ambulanciers aériens d'**Ornge** (page 14) : total de **29** depuis 2005; **12** en 2012-2013

### **Principales tendances des plaintes et règlements en 2012-2013 :**

**Examen des permis « fantômes »** (page 35) : Le ministère des Transports a identifié 13 866 dossiers doubles potentiels de permis de conduire, dont 1 050 avaient été signalés pour suspension – soit pour des infractions au code de la route, soit pour des raisons médicales. Sur les 100 permis doubles décelés pour des cas « à haut risque », 35 n'avaient pas été suspendus, ce qui signifiait que les conducteurs correspondants pouvaient encore se trouver sur les routes. L'examen du Ministère se poursuit.

**Ligne ACTION des Soins de longue durée – appels perdus** (page 33) : Une plainte déposée par un dénonciateur a permis de découvrir que plus de 250 appels à cette ligne ouverte avaient été traités incorrectement et s'étaient perdus.

**Santé et sécurité des détenus** (page 26 et pages 61-62) : Des plaintes provenant de détenus à propos de longues attentes pour obtenir des médicaments et des traitements – entre autres d'une

détenue enceinte de sept mois et d'un détenu atteint d'épilepsie – ont été signalées aux hauts dirigeants du Ministère. Les heures de traitement psychiatrique ont été prolongées dans les établissements d'une région qui les avait coupées pour des raisons financières.

**Erreurs du Bureau des obligations familiales** (page 29) : Une femme a reçu 34 000 \$ de paiements de pension alimentaire pour enfant que le BOF avait retenus par erreur pendant 11 ans.

**Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle** (pages 29-30 et 59) : Le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec des responsables gouvernementaux et des prestataires de services pour trouver des places en établissement à des adultes et à des enfants ayant de graves besoins particuliers, au cas par cas. Les plaintes à propos de ces services pour les enfants ont presque doublé depuis l'an dernier et, dans deux cas, les parents ont été informés à tort qu'ils devraient renoncer à la garde de leur enfant pour obtenir des soins.

**Amélioration de la couverture de l'Assurance-santé** (page 76) : Le suivi des traitements à l'étranger a été amélioré après qu'un homme âgé de 72 ans a signalé avoir été informé à tort que le traitement qu'il sollicitait n'avait jamais été pris en charge précédemment.

**Ajustements du système de soutien aux personnes handicapées** (pages 67-70) : Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) a procédé à une refonte de ses systèmes de suivi des demandes, après avoir appris que les messages répétés d'un père de famille étaient restés sans réponse pendant trois mois et que la demande préliminaire déposée par une mère pour son fils bientôt adulte s'était perdue. Il a aussi modifié ses processus pour les formulaires de demande de régime alimentaire spécial et a versé 1 298 \$ à une femme.

#### **Enquêtes systémiques et mises à jour :**

- *Dans le feu de l'action* (Police provinciale de l'Ontario et ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels – rapport publié en octobre 2012) **page 48** : L'Ombudsman a conclu que l'OPP et le Ministère n'apportaient pas de soutien adéquat aux policiers souffrant de blessures de stress opérationnel. **Mise à jour** : Les deux rapports de progrès trimestriels de l'OPP à l'Ombudsman, de même que les réactions des policiers et de leur famille, ont été positifs. De plus, le Ministère s'est engagé à élaborer des normes provinciales pour remédier à ce problème.
- *La loi du silence* (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels – rapport publié en juin 2013) **page 46** : L'enquête a révélé une « loi du silence » systémique parmi certains agents correctionnels, concernant le recours à une force excessive contre des détenus. Le Ministère a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman pour régler le problème et pour améliorer les enquêtes lors de tels incidents. Le premier rapport trimestriel du Ministère est attendu en septembre.
- *Implants dentaires* (ministère de la Santé et des Soins de longue durée – problème soulevé pour la première fois en 2009) **page 50** : Le Ministère a instauré un programme annuel de 5 millions \$ pour financer des implants dentaires (généralement considérés comme cosmétiques, et non remboursés) pour des patients atteints de cancer ayant subi une lourde

opération chirurgicale à la mâchoire. Le personnel de l'Ombudsman a réglé de manière informelle 22 de ces cas.

- *Adultes ayant une déficience intellectuelle qui se trouvent en situation de crise* (ministère des Services sociaux et communautaires – enquête ouverte en novembre 2012) **page 51** : Nous avons reçu plus de 850 plaintes dans le cadre de cette enquête, beaucoup provenant de parents qui ne parvenaient pas à obtenir de soins adéquats pour leurs enfants adultes ayant des besoins particuliers complexes. Le travail sur le terrain (entrevues et examen de la documentation) est presque terminé.
- *Services de transports médicaux non urgents* (ministère des Transports et ministère de la Santé et des Soins de longue durée – enquête résolue en juin 2011) **page 54** : En juin 2011, les ministres alors chargés de ces portefeuilles ont annoncé que ces services seraient réglementés, l'Ombudsman ayant découvert de graves problèmes de formation, d'équipement et de contrôle des infections. **Mise à jour** : Des consultations ont été tenues, mais aucune loi n'a été proposée.
- *Pris au piège de la loi* (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels – rapport publié en décembre 2010) **page 55** : Le gouvernement s'est engagé à remplacer la *Loi sur la protection des ouvrages publics*, datant de la Seconde Guerre mondiale, en vertu de laquelle les pouvoirs policiers avaient été élargis lors du sommet du G20 en juin 2010 à Toronto. **Mise à jour** : Le premier projet de loi de remplacement est mort à la prorogation de l'Assemblée législative en octobre 2012. Une nouvelle version, le Projet de loi 51, en est à la seconde lecture.
- *Une surveillance imperceptible et Le sabotage de la surveillance* (ministère du Procureur général) **page 57** : Dans ses deux rapports (2008 et 2011), l'Ombudsman a demandé au Ministère d'adopter une nouvelle loi pour appuyer l'Unité des enquêtes spéciales (UES) dans son mandat, qui lui enjoint d'enquêter sur les policiers impliqués dans des incidents de blessures graves ou de décès. **Mise à jour** : Aucune mesure de loi n'a été proposée et l'UES continue de signaler des problèmes, les services de police omettant de l'aviser de certains incidents et de répondre à ses lettres, et les avocats continuant de vérifier les notes des policiers.
- *Surveillance des foyers de soins de longue durée* (enquête conclue en décembre 2010) **page 55** : En décembre 2012, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a fait savoir qu'il avait mis en œuvre les recommandations de l'Ombudsman. De plus, il a procédé à de nombreux autres changements. Cependant, l'Ombudsman a reçu 35 plaintes à propos de sa Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité. L'Ombudsman étudie actuellement si une enquête de suivi est justifiée ou non.

#### **Succès du personnel de l'Ombudsman (voir Exposés de cas, pages 60-79) :**

- A récupéré un paiement de pension alimentaire pour enfant, d'un montant de 5 000 \$, pour une mère dont le chèque avait été endommagé et s'était perdu en transit – comme plusieurs autres dans le même envoi – entre le Bureau des obligations familiales (BOF) et l'Assurance-santé de l'Ontario (page 65).

- A mis fin à la saisie du salaire d'un père de famille par le BOF, après avoir montré que celui-ci avait mal lu l'ordonnance d'un tribunal et avait cru que cet homme devait 12 692 \$ de pension alimentaire pour enfant, alors qu'il devait seulement 3 871 \$ (page 66).
- A découvert un pépin informatique qui avait lésé un homme de 7 828 \$ en paiements de soutien aux personnes handicapées (page 66).
- A récupéré un « trop-payé » erroné de 1 058 \$ pour une femme qui était aux prises avec le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) à ce sujet depuis 14 ans (page 69).
- A obtenu un crédit de 1 794 \$ pour une femme dont le « compteur intelligent » d'Hydro One avait mal fonctionné, et qui avait tenté d'appeler une douzaine de fois cette compagnie, mais sans aucun résultat (page 71).
- A réussi à convaincre la Société d'évaluation foncière des municipalités de réduire de 30 % l'évaluation de la propriété d'une femme, en vertu des exemptions du système d'évaluation des zones humides de la province (page 72).
- A aidé un père à obtenir un certificat de naissance pour sa petite fille, alors que le Bureau du registraire général insistait arbitrairement pour obtenir la signature de la mère, décédée peu après l'accouchement (page 74).
- A persuadé un centre d'accès aux soins communautaires et un foyer de convalescence de prendre en charge la facture de 1 564 \$ envoyée à une femme dont le séjour dans ce foyer avait été prolongé car elle n'avait nulle part où aller (page 75).
- A fait rétablir le permis de conduire d'un homme en un jour, alors que celui-ci attendait en vain depuis 10 semaines que le ministère des Transports réponde à la requête de son médecin, demandant l'annulation de la suspension de son permis pour raison médicale (page 79).
- A confirmé l'admissibilité d'une Métisse à un remboursement de 10 000 \$ en redevances de droit de pêche (page 78).