

Rapport annuel 2018-2019 – Faits et points saillants

Les chiffres – Cas reçus

Année financière 2018-2019 (1^{er} avril 2018-31 mars 2019) : **27 419 (hausse de 30 % par rapport à l'an dernier)**

Ministères et programmes provinciaux relevant du mandat de l'Ombudsman : **14 175** (ventilation pp. 72-73)

Municipalités : Généralités – **3 002** (ventilation pp. 74-77); Réunions à huis clos – **155** (statistiques p. 80)

Conseils scolaires : **873** (ventilation p. 78) Universités : **282** (ventilation p. 79)

Organisme qui a suscité le plus de plaintes : Société ontarienne du cannabis (**2 411** plaintes – p. 33)

Principaux organismes provinciaux par nombre de cas : Voir p. 71

45 % des cas ont été réglés en 1 semaine; **61 %** en 2 semaines

Quoi de neuf – Tendances des plaintes et travail proactif

- Une nouvelle loi sur les services policiers étendra la surveillance de l'Ombudsman à tous les organismes de surveillance de la police (p. 20).
- L'Ombudsman et le personnel ont visité des établissements correctionnels partout dans la province – nous visiterons des établissements de garde des jeunes durant l'année qui vient (p. 22).
- La présidente du nouveau groupe de Tribunaux Ontario a informé le personnel de l'Ombudsman de ses efforts pour traiter les plaintes sur les retards – ce qui était la source la plus courante de plaintes parmi les 549 que nous avons reçues au sujet des tribunaux (p. 26).
- Le personnel de l'Ombudsman a signalé une hausse marquée des plaintes à propos des changements au Programme ontarien des services en matière d'autisme (575 cas), et a fait un suivi des communications avec les familles ainsi que d'autres problèmes administratifs (p. 27).
- Les plaintes à propos du Bureau des obligations familiales ont continué de diminuer, mais le personnel de l'Ombudsman a signalé un problème concernant l'acceptation indue de demandes spéciales de remboursement (p. 28).
- La Société ontarienne du cannabis a fait rapport de ses progrès à l'équipe de l'Ombudsman chaque semaine quant à sa réponse aux plaintes concernant les livraisons, les retards et le service à la clientèle (2 411 cas – p. 33).
- La Société des loteries et des jeux de l'Ontario a réglé la plainte d'un joueur « autoexclu » qui s'était vu refuser un important gros lot au casino, et elle a fait des améliorations à son programme d'autoexclusion (p. 35).

- Maintenant que les commissaires à l'intégrité sont obligatoires dans toutes les municipalités, le personnel de l'Ombudsman a traité 115 plaintes à leur sujet; il a partagé des pratiques exemplaires pour les aider à améliorer leurs processus (p. 39).
- Le guide de l'Ombudsman sur les lois régissant les réunions publiques municipales, qui a été actualisé, a été envoyé à tous les conseillers et les greffiers; un nouveau recueil numérique de centaines de résumés de cas de réunions publiques est maintenant en ligne (p. 44).
- Le personnel de l'Ombudsman a aidé des personnes visées par des exclusions déraisonnables d'élèves et des restrictions aux parents; il a signalé le manque de cohérence dans les politiques des conseils scolaires au ministère de l'Éducation (p. 49).
- Le ministère des Transports a modifié sa politique pour permettre aux demandeurs de statut de réfugié de présenter des copies « certifiées conformes » de leur permis de conduire une fois que les autorités fédérales en ont gardé l'original (p. 54).
- Le Registraire général et ServiceOntario ont informé l'Ombudsman de leurs efforts effectués pour régler les arriérés d'enregistrement des naissances, des décès et des mariages; les plaintes étaient en hausse de 106 % et de 38 % respectivement (p. 61).
- Une compagnie municipale d'électricité a alerté une vingtaine de clients à la suite d'une erreur technique découverte dans le cadre d'une plainte à l'Ombudsman, problème qui causait des retards d'attribution de leur fonds du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (p. 66).

Enquêtes

Rapports publiés en 2018-2019 :

- *En état de suspension* (suspensions des permis de conduire en raison d'amendes impayées, paru en septembre 2018) : Le ministère des Transports a accepté de procéder à une refonte de son système des avis de suspension de permis envoyés aux conducteurs, de faire un suivi du courrier renvoyé, d'améliorer les outils numériques et de faire rapport de ses progrès à l'Ombudsman (p. 55).
- *Pause-Presse* (saisie de biens appartenant à un journaliste par le conseil de la Municipalité régionale de Niagara, paru en juillet 2018) : La Région a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman, a présenté des excuses publiquement, a changé ses procédures et a commencé à faire des enregistrements de ses réunions à huis clos (p. 41).

Enquêtes nouvelles et en cours (toutes sont terminées – les rapports sont au stade de la rédaction) :

- Région de Niagara (processus d'embauche du DG, ouverte en août 2018) : p. 42.
- Near North District School Board (processus de fermeture d'école, ouverte en octobre 2018) : p. 50.
- Ministère de la Santé et des Soins de longue durée (plaintes sur les services d'ambulance, ouverte en mai 2018) : p. 60.

Réunions municipales à huis clos : 46 réunions examinées, 22 rapports et lettres publiés; 26 % des réunions examinées (12) étaient illégales, 33 recommandations de pratiques exemplaires (p. 43).

Le point sur des enquêtes précédentes :

- *La route du problème* (problèmes d'autobus scolaires à Toronto, paru en août 2017) : La plupart des recommandations de l'Ombudsman ont été mises en œuvre; seulement quatre nouvelles plaintes cette année (p. 50).

- *Les oubliés de la surveillance* (suivi des détenus en isolement, paru en avril 2017) : Une nouvelle définition du terme « isolement », plus proche des normes internationales, a été instaurée et de nouveaux effectifs ont été engagés. Les nouvelles plaintes ont légèrement diminué, soit 266 contre 296 l'an dernier (p. 24).
- *Dans l'impasse* (services aux adultes ayant une déficience intellectuelle en situation de crise, paru en août 2016) : Un nouveau financement direct a été annoncé; le travail concernant les recommandations de l'Ombudsman continue, alors que de nouvelles plaintes individuelles arrivent (presque 400 depuis la parution du rapport) (p. 31).
- *Une question de vie ou de mort* (directives provinciales sur la formation à la désescalade pour les policiers, paru en juin 2016) : Une nouvelle loi sur les services policiers stipule que les policiers doivent recevoir une formation à la désescalade; le nouveau modèle de recours à la force et les changements au programme d'études du Collège de police de l'Ontario progressent encore (p. 21).
- *Dans le feu de l'action* (blessures de stress opérationnel et suicides parmi les membres de l'OPP, paru en octobre 2012) : Le personnel de l'Ombudsman a évalué 90 nouvelles plaintes et a fait un suivi des examens effectués par l'OPP, le Solliciteur général et le Coroner en chef au sujet des suicides depuis 2012 (p. 21).
- *Entre marteau et enclume* (soins et garde des enfants ayant des besoins particuliers complexes, paru en mai 2005) : De nouveaux cas continuent d'arriver alors que des familles sont informées que le seul moyen pour elles d'obtenir des soins en établissement pour leurs enfants est d'en céder la garde; le personnel de l'Ombudsman a signalé le manque de processus permettant aux familles d'avoir accès à des soins temporaires pour leurs enfants en cas d'urgence, et il continue de faire un suivi de la réponse apportée par le Ministère (p. 31).

Faits saillants de cas individuels – L'aide apportée par l'intervention de l'Ombudsman :

- Des détenues qui étaient logées à trois par cellule dans un établissement correctionnel ont été relogées, après que le personnel de l'Ombudsman a demandé pourquoi une partie de l'établissement n'était utilisée qu'en fin de semaine (p. 23).
- Un détenu a obtenu un dentier après avoir dû s'en passer toute une année alors qu'il attendait son procès (p. 22).
- Une patiente atteinte de cancer a évité l'expulsion de son logement car le personnel de l'Ombudsman a veillé à ce que son propriétaire reçoive le retard de paiement du loyer, versé par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (p. 30).
- Un jeune atteint d'autisme et de déficience intellectuelle, qui était hébergé dans un hôpital, a été placé dans un établissement de soins, après que le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec la famille et les responsables (p. 30).
- Un homme qui avait payé une pension alimentaire pour enfant pendant 14 ans alors que sa fille était confiée à la garde d'une société d'aide à l'enfance a obtenu un remboursement de 4 100 \$ auprès du Bureau des obligations familiales (p. 32).
- La famille d'un homme qui était décédé avant d'avoir pu recevoir le prix qu'il avait gagné à la loterie, d'un montant de 2 000 \$, en a obtenu le paiement car le personnel de l'Ombudsman l'a aidée à fournir les documents requis pour vérification du billet (p. 36).
- Un homme a reçu une nouvelle livraison de cannabis, alors qu'une boîte vide était arrivée à la première livraison et que la Société ontarienne du cannabis lui avait dit tout d'abord qu'il devait renvoyer cette boîte vide pour obtenir un remboursement (p. 36).

- Une femme à qui le service municipal de logement refusait de payer une nouvelle chaudière a reçu 5 000 \$, après que le personnel de l'Ombudsman a souligné que ce refus n'était pas justifié (p. 38).
- Une municipalité a modifié son ordonnance d'interdiction d'entrer sur toutes les propriétés municipales, incluant les trottoirs et les parcs, qu'elle avait imposée à un homme et s'est engagée à réexaminer cette restriction dans six mois (p. 40).
- Une mère a obtenu un service d'autobus pour ses deux enfants aux besoins particuliers, après que le personnel de l'Ombudsman lui a fait savoir quelle documentation elle devait fournir au conseil scolaire (p. 48).
- Une étudiante collégiale handicapée a reçu 9 510 \$ d'aide qui lui avait été refusés à tort (p. 51).
- Un conducteur de camion commercial risquait de perdre son emploi car un rapport erroné de son médecin avait causé une suspension de son permis; il a obtenu le rétablissement de son permis avec l'aide de l'Ombudsman (p. 55).
- Une personne âgée, qui n'avait pas pu se présenter à son test de conduite en raison d'une opération chirurgicale à la hanche, a obtenu le report de ce test; l'annulation de son permis de conduire et les frais de rétablissement ont été supprimés (p. 57).
- Un conducteur, dont le permis avait été suspendu pour une amende émise 27 ans plus tôt, a obtenu un remboursement de 933 \$ de duplicata d'amende et de frais, après que le personnel de l'Ombudsman a découvert qu'il avait réglé son amende plusieurs décennies auparavant (p. 57).
- Une femme, qui ne parvenait pas à faire renouveler sa carte d'assurance-santé parce qu'elle n'avait pas de résidence permanente, a pu en obtenir le renouvellement car le personnel de l'Ombudsman l'a mise en contact avec les responsables à qui s'adresser (p. 58).
- Une femme transgenre a obtenu la prise en charge complète d'une opération chirurgicale de reconstruction mammaire, car le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec elle et son chirurgien pour soumettre la documentation requise (p. 60).
- Une femme qui avait attendu durant deux mois son certificat de naissance détaillé l'a reçu deux jours après avoir communiqué avec l'Ombudsman (p. 61).
- Un propriétaire de Tesla a reçu la deuxième moitié manquante de sa remise de 7 000 \$ auprès du Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène (p. 67).

***Mise à jour : Unité des enfants et des jeunes et Unité des services en français
Du 1^{er} mai 2019 au 14 juin 2019***

Unité des enfants et des jeunes

Cas reçus depuis le 1^{er} mai : 270

Enquêtes en cours : Toutes les enquêtes en cours au 1^{er} mai se poursuivent; les rapports seront finalisés dans les mois prochains.

Sensibilisation et priorités :

- Veiller à ce que tous les fournisseurs de services aux enfants pris en charge affichent de l'information à l'intention des enfants et des jeunes pour leur faire savoir qu'ils peuvent contacter l'Ombudsman, comme exigé par la loi
- Rencontrer les intervenants, p. ex. les hauts dirigeants du Ministère, l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance; événements de sensibilisation pour les fournisseurs de services, et les enfants et les jeunes pris en charge
- Participer à la réunion annuelle du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes

Unité des services en français

Cas reçus depuis le 1^{er} mai : 62

Enquêtes : Toutes les enquêtes en cours au 1^{er} mai se poursuivent, les rapports seront finalisés dans les mois prochains.

Sensibilisation et priorités :

- Accueillir la conférence de l'Association internationale des commissaires linguistiques à Toronto, les 26 et 27 juin
- Rechercher à l'échelle nationale un commissaire permanent aux services en français
- Rencontrer les intervenants de la communauté francophone, p. ex. l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, les entités de soins de santé, la ministre des Affaires francophones et les administrateurs