

2017 • 2018

RAPPORT ANNUEL





Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Nous sommes :

Un bureau indépendant de l'Assemblée législative qui examine et règle les plaintes du public à propos des organismes du gouvernement de l'Ontario ainsi que des municipalités, des universités et des conseils scolaires. L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques.

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.

Notre vision :

Un secteur public oeuvrant au service des citoyens, dans l'équité, la responsabilisation et la transparence.

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario
Bell Trinity Square
10^e étage, Tour sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211
Site Web : www.ombudsman.on.ca



@Ont_OmbudsmanFR



Ontario Ombudsman



OntarioOmbudsman



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Juin 2018

Monsieur le Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, 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
Bell Trinity Square
10^e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Site Web : www.ombudsman.on.ca

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	5
À PROPOS DE NOTRE BUREAU	10
QU'EST-CE QU'UN OMBUDSMAN?	10
NOS VALEURS, NOTRE MISSION ET NOTRE VISION	11
QUI NOUS SOMMES	12
CE QUE NOUS FAISONS	13
NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL	14
À PROPOS DE CE RAPPORT	15
FAITS SAILLANTS 2017-2018	16
BILAN DE L'ANNÉE – CAS PAR SUJET	18
LOI ET SÉCURITÉ	18
SERVICES SOCIAUX	26
MUNICIPALITÉS – GÉNÉRALITÉS	32
MUNICIPALITÉS – RÉUNIONS À HUIS CLOS	37
ÉDUCATION – DES PREMIÈRES ANNÉES JUSQU'À LA 12 ^E	42
ÉDUCATION – POSTSECONDAIRE	48
TRANSPORTS	52
SANTÉ	55
EMPLOI	58
FONDS ET BIENS	60
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT	63
CERTIFICATS ET PERMIS	65
ANNEXE – STATISTIQUES DE CAS	68
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2013-2014 À 2017-2018	68
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2017-2018	68
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, 2017-2018	70
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2017-2018	71
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2017-2018	71
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2017-2018	72
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2017-2018	74
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2017-2018	78
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2017-2018	78
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2017-2018	79
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2017-2018	80
SOMMAIRE FINANCIER	80

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



PHOTO PAR STEF + ETHAN

■ Paul Dubé, Ombudsman

La valeur d'une surveillance indépendante

Dans de nombreux organismes, un rapport annuel affiche un étalage de chiffres, un bilan illustré qui quantifie soigneusement le succès, la croissance et la valeur. Alors que je présente mon troisième rapport annuel en tant qu'Ombudsman de l'Ontario, je peux y voir des preuves de tous ces éléments, mais il n'est pas facile de les quantifier, ni de les réduire à un ensemble de données.

Même si nous recueillons et présentons de nombreuses statistiques, notre travail consiste essentiellement à négocier des solutions humaines à des problèmes humains. Chaque année, des dizaines de milliers de personnes s'adressent à nous – **21 154** l'ont fait au cours de l'année financière 2017-2018. Beaucoup sont frustrées par des employés qu'elles perçoivent comme des bureaucrates anonymes – des fonctionnaires du secteur public qui, selon elles, ont échoué dans leur rôle envers elles d'une façon ou d'une autre, généralement pour avoir appliqué une règle, correctement ou incorrectement. Nous les aidons à résoudre leurs problèmes en les mettant en rapport avec les administrateurs auxquels elles devraient s'adresser, dont la plupart sont heureux de pouvoir mettre fin à une impasse systémique ou de trouver une solution novatrice à une plainte qui perdure. La plupart du temps, nous constatons que les problèmes que nous découvrons résultent de règles qu'il faut revoir et améliorer, plutôt que de l'indifférence de responsables insensibles.

Comment mesurer la valeur de telles interactions? Dans ce rapport, nous présentons la meilleure mesure de notre travail en 2017-2018 – mais les cas majeurs

ne se limitent pas à cette année financière. En fait, ceux qui ont le plus de répercussions résultent de multiples années de travail.

Des recommandations jusqu'à la loi

La plupart des gens savent qu'un ombudsman n'est pas un législateur, mais qu'il peut simplement faire des recommandations. Et c'est ce que nous faisons, en nous fondant sur les preuves de nos enquêtes, dans l'intérêt public. Mais nos recommandations sont presque toujours acceptées – et quand le gouvernement les promulgue sous forme de lois, elles peuvent apporter des avantages considérables et durables pour des millions de personnes.

Rien que l'an passé, le gouvernement a adopté trois lois importantes qui montrent précisément comment notre Bureau fonctionne en tant qu'agent efficace de changement positif – en faisant des recommandations sensées, fondées sur des données probantes, et en assurant un suivi diligent à leur égard. Chacune de ces trois nouvelles lois intègre les recommandations que j'ai présentées dans des rapports et dans de multiples mémoires au cours des deux dernières années, dont plusieurs s'appuyaient sur toute une décennie de travail pour ce Bureau :

1. La *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario*, adoptée en mars 2018, élargira la surveillance de l'Ombudsman à chacun des trois organismes de surveillance de la police dans la province et exigera que tous les policiers soient formés aux techniques de désescalade pour les situations de crise, comme je l'ai recommandé. De plus, elle renforcera enfin l'Unité des enquêtes spéciales, par une loi distincte, comme mon Bureau l'a recommandé pour la première fois en 2008.

2. La *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels*, adoptée en mai 2018, transformera véritablement de nombreux aspects du processus de placement et de suivi des prisonniers en isolement, ou réclusion, dans la province. Ces changements reflètent les recommandations que j'ai faites lors de notre enquête l'an dernier, qui avait été déclenchée par le cas d'un homme resté en isolement pendant plus de quatre ans – mais ils s'appuient aussi sur des années de travail de la part de notre personnel, qui continue de signaler les cas urgents de détenus vulnérables aux dirigeants du système correctionnel.

3. La *Loi de 2017 sur la modernisation de la législation municipale ontarienne*, adoptée en mai 2017 avec des modifications à la *Loi de 2001 sur les municipalités*, reflète nos appels en faveur d'une surveillance plus stricte sur les municipalités, qui vont des premiers jours de la création de notre Bureau, sous la direction d'Arthur Maloney en 1975, jusqu'à mes récents mémoires au comité législatif compétent. Les changements apportés intègrent une grande partie de ce que nous avons préconisé durant les deux années écoulées depuis que nous avons un droit de surveillance complet sur les municipalités, dont des codes de conduite obligatoires et un accès à un commissaire à l'intégrité dans toutes les municipalités. Ils apportent aussi des améliorations aux règles des réunions publiques – par exemple en donnant une définition plus claire de « réunion » – ce que notre Bureau demande depuis fort longtemps.

Bien sûr, l'adoption d'une nouvelle loi n'est pas un aboutissement en soi; la clé de son efficacité réside dans sa bonne administration, et c'est là que notre Bureau apporte une valeur ajoutée. Seule une surveillance indépendante peut mener à une évaluation impartiale de la mesure dans laquelle ces nouvelles lois remplissent leur promesse et ont des répercussions justes et équitables pour les Ontariens. Sinon, nous sommes prêts à traiter les

plaintes lorsqu'elles se présenteront et pour proposer des solutions constructives.

Dans le même ordre d'idée, nous continuons de constater des progrès lents mais réguliers en réponse à notre rapport de 2016 sur les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui se trouvent en situation de crise, intitulé *Dans l'impasse*. Les problèmes dans le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle sont complexes et souvent déchirants, et il nous a fallu des années pour les documenter. Je comprends bien qu'il faudra aussi du temps au ministère des Services sociaux et communautaires pour mettre en œuvre l'ensemble de mes 60 recommandations. Nous continuons de venir en aide aux gens pour les plaintes dans ce domaine, tout en travaillant avec le Ministère. À ce jour, bien que je m'inquiète du manque de détails que le Ministère a donnés publiquement sur ses mesures d'action menées jusqu'à présent, je suis encouragé par ses efforts ainsi que par les investissements supplémentaires dans les services de ce secteur.

Derrière les chiffres

Je rappelle souvent aux organismes placés sous notre surveillance que les plaintes sont une bonne chose – ce sont des commentaires de la part de leurs clients, qui leur donnent l'occasion de faire mieux. Une recrudescence des plaintes peut clairement signaler un problème, et c'est pourquoi notre Bureau surveille les tendances de plaintes et en fait rapport tout au long de ce document. Une tendance de plaintes, qu'elle soit soudaine ou progressive, peut aussi déclencher une enquête. Ce fut le cas de notre enquête continue sur les suspensions de permis de conduire par le ministère des Transports, qui a déclenché une hausse des plaintes contre ce Ministère.

Mais nos statistiques montrent aussi que le nombre de plaintes n'est qu'une facette de l'histoire. En voici des exemples : durant les deux années financières qui se sont écoulées depuis que nous avons obtenu une

surveillance complète sur les municipalités, nous avons reçu **5 158** plaintes, mais nous n'avons fait que **5** enquêtes officielles. Même chose pour les conseils scolaires : **1** enquête officielle au cours des deux années financières passées; **1 816** plaintes résolues. Et pour les universités : **443** plaintes en deux années, aucune enquête officielle jusqu'à présent. Comme pour tous les organismes provinciaux placés sous notre surveillance, il est rare que nous ne puissions pas régler un problème sans enquête officielle. La plupart des plaintes sont résolues par un travail en coulisses, en orientant les gens dans la bonne direction et en suggérant des pratiques exemplaires. Ces résultats ne sont pas documentés dans des rapports d'enquête, mais leur valeur ressort sous la forme d'une amélioration des politiques et des procédures sur le terrain.

Les plaintes sur les établissements correctionnels – qui étaient déjà notre principale source de plaintes – ont augmenté et se sont chiffrées à **5 010** en 2017-2018, en partie parce que nous avons adopté une nouvelle méthode pour compter celles qui proviennent de détenus sur un même problème, au même moment. En revanche, les plaintes dans plusieurs autres secteurs ont diminué. Faut-il en déduire que ces organisations font mieux? Parfois, certainement. Par exemple, je suis convaincu que la baisse du nombre de plaintes sur le Bureau des obligations familiales (BOF) au cours des quelques dernières années est liée au travail diligent de sa direction, qui a notamment créé une unité spéciale au bureau du sous-ministre adjoint pour examiner la réponse du BOF aux plaintes. Les plaintes à propos du BOF restent nombreuses, mais ses efforts pour améliorer son service à la clientèle et pour tirer des leçons des préoccupations exprimées sont encourageants.

Les changements dans le nombre de plaintes sur les municipalités suggèrent aussi une réalité plus vaste : les plaintes générales ont légèrement diminué, mais elles portent sur un plus large éventail de questions plus complexes – une plus

petite proportion d'entre elles ayant trait aux conseils municipaux. De même, les plaintes sur les réunions municipales à huis clos ont continué de baisser, mais une plus grande proportion des réunions que nous avons examinées se sont avérées illégales. Ceci m'indique que notre travail avec les intervenants municipaux – en établissant des relations avec eux, tout en partageant notre savoir-faire pour régler les problèmes et promouvoir l'équité et la responsabilisation – porte ses fruits. Étant donné qu'un plus grand nombre de municipalités ont engagé leur propre commissaire à l'intégrité et ont élaboré des mécanismes locaux de responsabilisation, moins de gens doivent demander l'aide de notre Bureau pour surveiller la conduite des élus locaux – ce qui n'a jamais été notre rôle. Comme toujours, nous serons prêts à agir là où les mécanismes locaux échouent, ou ne peuvent pas intervenir.

Des histoires humaines

En fin de compte, la meilleure mesure de notre travail ressort des personnes que nous avons aidées, et c'est pourquoi nous partageons leurs histoires (tout en protégeant leur confidentialité, comme toujours) tout au long de ce rapport.

Il y a aussi une histoire humaine à raconter au sujet de notre Bureau, alors que nous continuons de renforcer notre équipe dans le sillage de l'élargissement de notre mandat (le nombre d'organismes publics placés sous notre surveillance a plus que doublé en 2016, passant à plus de 1 000). Au fur et à mesure que nous prenons de l'essor, non seulement nous maintenons des normes professionnelles élevées, mais nous favorisons aussi une culture d'équipe fondée sur une passion commune pour l'équité et la bonne gouvernance. Le dévouement, le professionnalisme, l'expertise – et l'humanité dont font preuve les membres de notre personnel – voilà ce qui fait une différence pour les Ontariens jour après jour, et ce qui apparaît clairement tout au long de ce rapport.



■ 1^{er} mai 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé avec le président de l'IIO Peter Tyndall, à Toronto.

J'ai le privilège de travailler avec une telle équipe et d'avoir l'occasion, dans mon travail avec d'autres organismes d'ombudsman de l'Amérique du Nord et d'ailleurs dans le monde, de voir que notre influence s'étend en dehors de l'Ontario. En tant que président régional de l'Amérique du Nord à l'Institut international de l'Ombudsman, et en tant qu'hôte du célèbre cours « Sharpening Your Teeth » donné par notre Bureau à l'intention

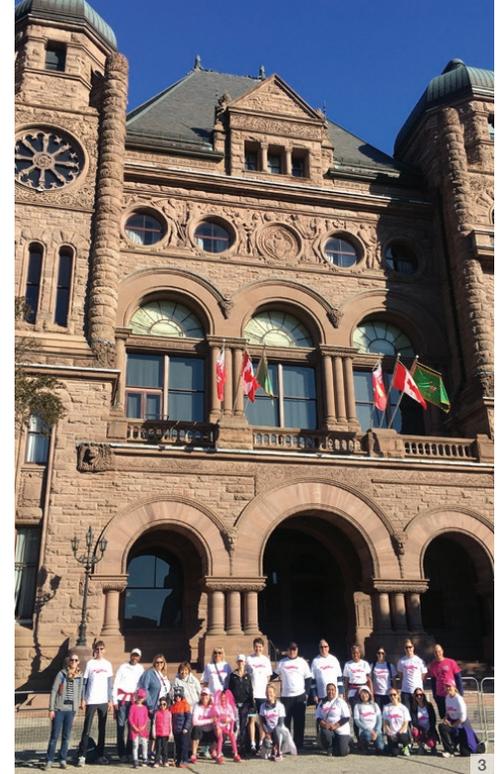
des ombudsmen et des chiens de garde de l'administration, j'ai eu le plaisir de voir des bureaux partout au Canada et dans le monde faire appel à notre expertise et partager leurs pratiques exemplaires avec nous.

Ces échanges nous permettent de mieux faire notre travail, et donc de consolider les avantages que nous offrons aux gens et aux institutions publiques de l'Ontario.



Nous venons ici à Toronto, vers l'une des étoiles les plus brillantes de la communauté des ombudsmen du monde entier. Tout le monde est au courant du travail de [l'Ombudsman de l'Ontario], de «Sharpening Your Teeth», de l'extraordinaire travail fait dans le cadre d'enquêtes de sa propre initiative, ainsi que de l'autorité et de la réputation d'un bureau qui se surpasse largement. »

– Peter Tyndall, président de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) et Ombudsman de l'Irlande, parlant à l'ouverture de la réunion marquant le 40^e anniversaire du conseil d'administration de l'IIO, le 1^{er} mai 2018, à Toronto



Coup d'œil sur 2017-2018



1. 21 novembre 2017 : Des officiers de l'Assemblée législative de l'Ontario se rencontrent à notre Bureau (de gauche à droite, le commissaire aux services en français François Boileau; le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée Brian Beamish; l'intervenant en faveur des enfants Irwin Elman; la commissaire à l'environnement Dianne Saxe; l'Ombudsman Paul Dubé; la vérificatrice générale Bonnie Lysyk; le commissaire à l'intégrité David Wake; le directeur général des élections Greg Essensa). **2.** 15 mai 2017 : L'Ombudsman Paul Dubé présente le président de l'Institut International de l'Ombudsman, Peter Tyndall, à la conférence biennale du Forum canadien des ombudsmans à Ottawa. **3.** 1^{er} octobre 2017 : L'équipe « Course à la vie » de notre Bureau, Les chiens de garde de l'Ombudsman, à Queen's Park. **4.** 23 octobre 2017 : Don Sword du bureau de l'Ombudsman de la Nouvelle-Galles-du-Sud (Australie) donne une formation sur le traitement des plaintes à notre personnel et à d'autres bureaux invités, à Toronto. **5.** 18 novembre 2017 : Le personnel de notre Bureau explique comment nous pouvons aider les gens lors d'une foire communautaire de services gouvernementaux à Scarborough. **6.** 16 octobre 2017 : Les délégués internationaux à notre cours de formation annuelle « Sharpening Your Teeth » (avec 65 autres participants venus du Canada), incluant les ombudsmen des Bermudes et du Botswana. **7.** 28 septembre 2017 : L'Ombudsman Paul Dubé prend la parole à un groupe de discussion lors d'un cours de formation du Forum canadien des ombudsmans à Toronto. **8.** 19 mars 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé prend la parole lors de la formation « Sharpening Your Teeth » que nous avons été invités à donner au personnel des bureaux d'ombudsman des États de toute l'Australie à Hobart (Tasmanie).



9. 18 avril 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé est un conférencier invité à la conférence internationale sur la médiation, à Casablanca (Maroc). 10. 6 février 2018 : L'avocate générale Laura Pettigrew prend la parole à la formation « Sharpening Your Teeth » que nous avons été invités à donner aux membres du Conseil des Mohawks d'Akwesasne à Cornwall. 11. 2 mai 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé avec ses collègues du conseil d'administration de l'IIO, à Queen's Park. 12. 26 février 2018 : L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay et l'avocate générale Laura Pettigrew partagent des conseils sur les enquêtes systémiques avec le personnel du commissaire aux services en français. 13. 27 octobre 2017 : L'avocate générale Wendy Ray accueille à notre bureau un groupe de fonctionnaires de Guangdong, en Chine. 14. 3 avril 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé prend la parole au lever de drapeau de la Journée mondiale de l'autisme en Ontario, à Toronto. 15. 16 janvier 2018 : La directrice du numérique de l'Ontario, Hillary Hartley, visite notre Bureau pour une séance de questions-réponses avec notre personnel. 16. 10 octobre 2017 : Les avocates générales Wendy Ray et Laura Pettigrew ont été invitées à donner notre cours de formation « Sharpening Your Teeth » au personnel des officiers de l'Assemblée législative de Terre-Neuve-et-Labrador, à St. John's. 17. 12 septembre 2017 : Notre Bureau tient un kiosque à l'Ontario East Municipal Conference à Kingston. 18. 26 septembre 2017 : Des stagiaires de l'Assemblée législative visitent notre Bureau.

À PROPOS DE NOTRE BUREAU

Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Un ombudsman est un officier indépendant et impartial qui signale les problèmes des citoyens aux organismes gouvernementaux. Le tout premier ombudsman parlementaire a été mis en place en Suède en 1809. Le terme « ombudsman » est suédois et veut dire « représentant du citoyen », et il est de genre neutre.

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 problèmes systémiques qui relèvent de son mandat.

Selon l'Institut international de l'Ombudsman, dont notre Bureau est membre, plus de 140 pays ont des bureaux d'ombudsman indépendants, aux paliers locaux, régionaux et nationaux.

Le saviez-vous?

L'Institut international de l'Ombudsman (IIO) a été fondé il y a 40 ans au Canada. En mai 2018, le conseil d'administration de l'IIO, qui représente des ombudsmen du monde entier, a marqué cet anniversaire lors d'une réunion à Toronto.

L'IIO promeut le développement des institutions d'ombudsman partout dans le monde en tant qu'organismes importants de surveillance démocratique, et il les soutient par la recherche, la formation et l'échange d'information.

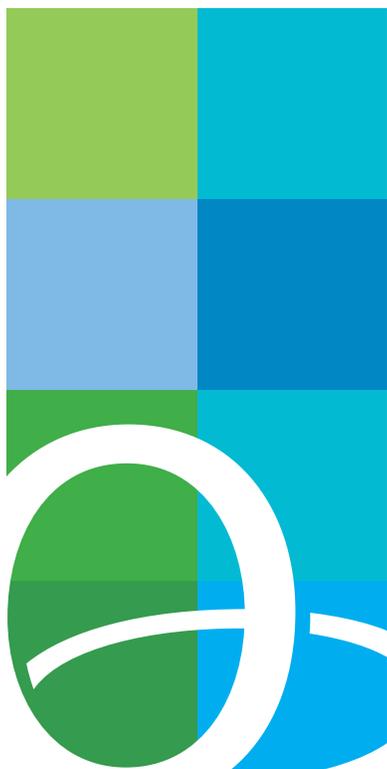


■ 2 mai 2018 : Elizabeth Dowdeswell, lieutenant-gouverneure de l'Ontario, avec le groupe du conseil d'administration de l'IIO à l'Assemblée législative de l'Ontario.



Les ombudsmans font un travail vital pour aborder et combattre... l'aliénation et le désengagement. Vous comblez les fossés entre les citoyens et les institutions. Vous êtes les champions de la réactivité et de la transparence. Vous construisez la confiance et vous amenez les gens à se fier aux contrats sociaux qui sous-tendent la bonne gouvernance. Vous cultivez l'engagement des citoyens. Vous êtes nommés par ceux qui sont au pouvoir pour servir ceux qui se sentent dépourvus de pouvoir. Il faut un esprit audacieux et tenace pour dire la vérité aux gens de pouvoir. »

– Elizabeth Dowdeswell, lieutenant-gouverneure de l'Ontario, saluant le conseil d'administration de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO) à Queen's Park, le 2 mai 2018, à Toronto



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.

Notre vision

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

Notre Bureau a été créé en 1975, en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

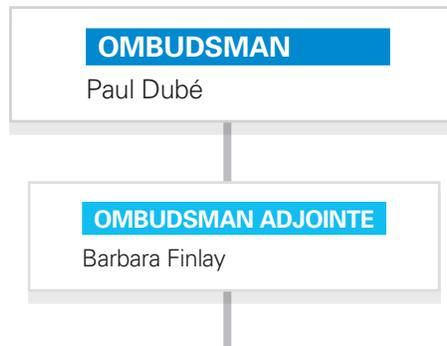
Conformément à la *Loi sur l'ombudsman*, les plaintes à notre Bureau sont confidentielles et les enquêtes sont menées en privé. Nos services sont gratuits.



On me demande souvent comment je peux apporter des changements positifs au secteur public, en tant qu'Ombudsman, alors que mes recommandations ne sont pas contraignantes. L'un des moyens par lesquels j'y parviens, c'est que je publie des rapports comme celui-ci, dans lesquels je documente l'engagement des responsables du secteur public à donner suite à mes propositions, et j'en fais le suivi avec des mises à jour publiques de leurs progrès, généralement dans mon Rapport annuel. Nous sommes bien placés pour informer les organismes du secteur public de l'efficacité des changements. »

– Paul Dubé, Ombudsman, commentaire dans son rapport d'enquête sur une municipalité, *Règlement-Surprise*, paru en avril 2018

QUI NOUS SOMMES



ÉQUIPE DE RÈGLEMENT PRÉVENTIF

Réception des plaintes, tri, aiguillage, identification et analyse des questions, recherches et règlement des plaintes.
Directrice : Eva Kalisz Rolfe

ÉQUIPE DES ENQUÊTES

Enquêtes individuelles, travail proactif, règlement des plaintes complexes, identification des tendances et des problèmes systémiques.
Directrice : Sue Haslam

ÉQUIPE D'INTERVENTION SPÉCIALE DE L'OMBUDSMAN

Enquêtes sur des problèmes systémiques, travail approfondi sur le terrain, activités de suivi.
Directeur : Gareth Jones

ÉQUIPE DES SERVICES JURIDIQUES

Appui juridique, analyse des preuves, préparation des rapports, enquêtes sur les réunions municipales à huis clos.
Avocates générales : Laura Pettigrew et Wendy Ray

ÉQUIPE DES RESSOURCES HUMAINES

Recrutement, formation, administration des ressources humaines et installations.
Directrice : Cheryl Fournier

ÉQUIPE DES FINANCES ET DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Services financiers et administration, technologies de l'information.
Directeur : Tim Berry

ÉQUIPE DES COMMUNICATIONS

Rapports et publications, site Web, relations avec les médias, médias sociaux, vidéos, présentations et activités de liaison.
Directrice : Linda Williamson



■ Le 23 mai 2018: L'Ombudsman et (presque tout) notre personnel, à l'extérieur de nos bureaux, au 483 rue Bay, à Toronto.

PHOTO PAR STEF + ETHAN

CE QUE NOUS FAISONS

Chaque année, nous recevons des milliers de plaintes à propos d'organismes du secteur public, et nous pouvons les régler presque toutes sans devoir 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 vers les responsables concernés. Si vous avez exploré d'autres options, mais que vous restez insatisfait, nous pouvons examiner ces processus.

Nous réglons la plupart des cas sans besoin d'enquête officielle, mais l'Ombudsman peut décider d'en mener une 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.



Je voulais juste vous dire à quel point je vous suis reconnaissant d'avoir pris le temps de me parler... Vous avez eu un grand impact sur ma vie. »

– Courriel d'un plaignant au 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 à leurs questions 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
 - la police municipale ou les commissions de services policiers
 - les professions autoréglées (p. ex., avocats, médecins, infirmiers, enseignants)
 - le gouvernement fédéral
 - les associations d'étudiants universitaires;
- enquêter sur les plaintes relevant de la compétence d'autres chiens de garde de l'administration, p. ex., l'Ombudsman des patients de l'Ontario, l'Ombudsman de Toronto, l'Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario.

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 porte pas sur un organisme du gouvernement de l'Ontario ou du secteur parapublic qui relève de notre mandat, 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. L'organisme du secteur public est alors avisé officiellement, et nous pouvons faire des entrevues, exiger des documents et 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.



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.



CONCLUSIONS ET RAPPORTS

L'Ombudsman communique les résultats de toutes ses enquêtes officielles à l'organisme visé, pour obtenir sa réponse avant d'y mettre le point final. Ses conclusions et ses recommandations sont publiées dans des rapports spéciaux et/ou dans nos rapports annuels, et partagées publiquement sur notre site Web, dans les médias sociaux, dans les médias d'information et dans notre bulletin électronique. Des copies sont également disponibles auprès de notre Bureau.

À PROPOS DE CE RAPPORT

Notre Bureau exerce sa surveillance sur plus de **1 000** organismes du secteur public, dont 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 du gouvernement, 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 traite des 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, et sur notre site Web.

UTILE À SAVOIR

Voyez les encadrés « Utile à savoir » tout au long de ce rapport pour plus de 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.



FAITS SAILLANTS 2017-2018



21 154

Total des cas reçus



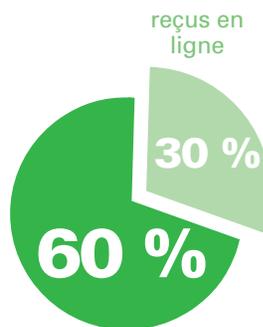
49 %

réglés en
une semaine



63 %

réglés en
deux semaines



reçus au
téléphone

reçus en
ligne

Liaison avec les intervenants



62

événements de liaison
en 2017-2018 dans

22

 communautés
ontariennes

Formation/consultation avec
des représentants de

5

provinces

8

pays



5 principaux sujets de plaintes



Établissements correctionnels

5 010

cas reçus



Municipalités

2 491

cas reçus



Bureau des obligations
familiales

912

cas reçus



Conseils scolaires

871

cas reçus



Programme ontarien
de soutien aux personnes
handicapées

760

cas reçus



Communications



1 350

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



reportages dans la presse audiovisuelle

152 250

visiteurs du site, de **180** pays



674 605

pages vues du site



387 718

personnes jointes



2,5 millions

d'impressions



7 715

vues



Rapports sur nos enquêtes

42

recommandations

Sur la route du problème (transports scolaires), août 2017

16

recommandations

Règlement-Surprise (application des règlements), avril 2018

22

rapports et lettres

Enquêtes sur les réunions municipales à huis clos



Mémoires sur les lois

Projet de loi **68**

Loi de 2017 sur la modernisation de la législation municipale ontarienne – 11 avril 2017

Projet de loi **175**

Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario – 22 février 2018

Projet de loi **6**

Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels – 19 avril 2018

BILAN DE L'ANNÉE – CAS PAR SUJET



LOI ET SÉCURITÉ

Aperçu

Année après année, c'est la plus importante catégorie de plaintes envoyées à l'Ombudsman. Durant l'année financière 2017-2018, c'est aussi la catégorie qui a été la plus radicalement touchée par des modifications de loi. Deux nouvelles lois – *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario* (adoptée en mars 2018) et *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels* (adoptée en mai 2018) – proposent des réformes majeures, respectivement pour les services policiers et pour les services correctionnels. Chacune de ces deux lois reflète des recommandations faites de longue date par l'Ombudsman pour améliorer la surveillance et la gouvernance dans ces secteurs, à la fois pour le bien des personnes qui y travaillent et de celles qui ont affaire à ces services.

Bien que notre Bureau n'ait jamais eu un droit de surveillance direct sur les services policiers ou sur les cours, notre droit de regard sur le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels et le ministère du Procureur général nous a permis de contribuer à d'importantes réformes en matière de formation des policiers, de

surveillance civile et de services de soutien pour la police, ainsi qu'à des améliorations à Aide juridique Ontario.

La source la plus courante de plaintes dans ce domaine est systématiquement les établissements correctionnels de la province. L'Ombudsman et son personnel ont visité plusieurs d'entre eux en 2017-2018 et prévoient se rendre dans beaucoup d'autres en 2018-2019.

Tendances de cas – Services policiers

La nouvelle loi provinciale sur les services policiers, *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario*, propose des changements radicaux à la surveillance exercée sur la police, reflétant des recommandations faites de longue date par notre Bureau et élargissant le mandat de l'Ombudsman quant aux chiens de garde des services policiers.

Quand cette Loi entrera en vigueur, elle reconstituera les trois organismes de surveillance de la province, renforçant ainsi leurs fonctions et leur donnant trois nouveaux noms : le Bureau du directeur

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1 **5 010**
Établissements
correctionnels

2 **273**
Police municipale
(hors de notre compétence)

3 **123**
Police provinciale de l'Ontario

4 **120**
Aide juridique Ontario

5 **76**
Probation et libération
conditionnelle

indépendant de l'examen de la police (BDIEP) deviendra l'Agence ontarienne des plaintes relatives aux services policiers; la Commission civile de l'Ontario sur la police prendra le nom de Tribunal disciplinaire de l'Ontario en matière de services policiers; et l'Unité des enquêtes spéciales (UES) sera appelée Unité des enquêtes spéciales de l'Ontario.

La Loi assujettira aussi chacun de ces trois organismes à la surveillance de l'Ombudsman, comme notre Bureau le recommande depuis longtemps. Jusqu'à l'entrée en vigueur de cette nouvelle Loi, notre droit de regard ne s'étend qu'à l'UES, et nous devons rejeter les plaintes à propos des autres organismes. En 2017-2018, nous avons reçu **8** plaintes à propos de l'UES et **31** à propos du BDIEP; ces dernières ont été aiguillées vers l'organisme concerné ou vers d'autres, selon le cas.

Grâce à ce changement, un plus grand nombre d'Ontariens pourront recourir aux services de l'Ombudsman pour des problèmes de surveillance civile de la police, mais les services de police municipale et la plupart des services policiers de la Police provinciale de l'Ontario restent hors de notre compétence (nous avons droit de regard sur certaines fonctions administratives de l'OPP). En 2017-2018, nous avons reçu **273** plaintes sur des services de police municipale, et **123** sur l'OPP, que nous avons aiguillées vers les responsables

locaux ou vers le BDIEP, dans toute la mesure du possible.

La nouvelle loi reflète aussi d'importantes recommandations faites par l'Ombudsman pour améliorer la formation des policiers à la désescalade des situations conflictuelles et pour appuyer le mandat de l'UES – voir les mises à jour pertinentes dans notre rubrique

Enquêtes.

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 : Les 22 recommandations de l'Ombudsman ont toutes été acceptées par le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

de l'époque, incluant l'élaboration d'un nouveau règlement qui obligerait les policiers à recourir aux techniques de désescalade avant d'utiliser la force lors des conflits, chaque fois qu'il est sécuritaire de

le faire. Les recommandations précisait que ce règlement et un nouveau modèle de recours à la force pour la formation des policiers, partout dans la province, seraient instaurés d'ici une année.

Les responsables ministériels ont tenu notre Bureau informé de leurs efforts pour appliquer ces recommandations, efforts qui se poursuivent encore presque deux ans après la parution du rapport. En août 2017, le Ministère nous a fourni un rapport détaillé sur des recherches universitaires qu'il avait entreprises pour concevoir une nouvelle formation à la désescalade. En octobre 2017, l'Ombudsman a avisé le sous-ministre qu'il était déçu de la portée limitée des progrès sur la question.

L'Ombudsman a aussi présenté un mémoire au Comité permanent de la justice, alors que celui-ci faisait des modifications finales au Projet de loi 175, *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario*, et lui a préconisé d'inclure la formation à la désescalade à ce Projet de loi. Cette modification a été apportée avant la promulgation de la Loi en mars 2018 – stipulant que personne ne peut devenir policier sans avoir suivi une formation aux « techniques de désamorçage des situations conflictuelles ».

Le Ministère nous a informés que son travail sur les normes à intégrer au programme d'études du Collège de police de l'Ontario serait achevé en juillet 2018. En avril 2018, il a annoncé « un nouveau cadre de réponse de la police qui améliorera les interactions avec des individus vulnérables et le grand public », qui serait créé d'ici l'été. Il a précisé que ce cadre servirait de fondement à la formation au Collège de police de l'Ontario, ainsi qu'à la formation sur le terrain donnée par les services policiers, et « assurera aussi que la formation améliorée est dispensée uniformément dans toute la province ».

De plus, le Ministère a donné son engagement à l'Ombudsman envers toutes ses recommandations, qui incluent également des recherches sur les caméras vidéo portatives pour la police.

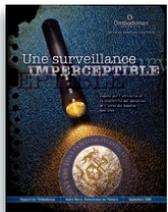


Ce travail vient s'ajouter aux efforts continus que la province a entrepris pour intégrer des techniques de désescalade aux programmes de formation des nouvelles recrues. Ces mesures font partie du plan de la province en réponse aux recommandations du rapport de l'ombudsman de l'Ontario de 2016. »

– Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, communiqué de presse, 3 avril 2018

Unité des enquêtes spéciales (UES)

Rapports : *Une surveillance imperceptible* et *Le sabordage de la surveillance*, parus en 2008 et 2011



Le point sur l'enquête :
Dans chacun de ces deux rapports de notre Bureau sur des enquêtes systémiques concernant l'UES, l'Ombudsman a recommandé l'adoption d'une loi autonome pour appuyer l'UES en tant qu'organisme civil indépendant de la province chargé d'enquêter sur tous les incidents de décès ou de blessures graves impliquant des policiers.

Les autres recommandations visaient notamment à rendre publics les rapports du directeur de l'UES et à considérer le refus de la police à coopérer aux enquêtes de l'UES comme une infraction.

L'Ombudsman a réitéré ces recommandations au Ministère durant toute l'élaboration de la nouvelle *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario*, dans des mémoires à l'examen indépendant mené par le juge Michael Tulloch puis au comité législatif chargé d'examiner l'ancien Projet de loi 175 avant sa promulgation. Ces changements clés ont été inclus à la nouvelle Loi.

Cependant, l'Ombudsman et d'autres se sont inquiétés du fait que les dispositions du Projet de loi 175 visant à contraindre la police à coopérer aux enquêtes de l'UES soient minées par la clause qualificative « à moins qu'il soit matériellement impossible de le faire ». Cette clause subsiste dans la Loi. Notre Bureau surveillera tout problème qui ressortira de nouvelles plaintes sur l'UES ou de l'application de la nouvelle Loi.



■ 22 février 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé s'adresse au comité législatif sur le Projet de loi 175.

Tendances de cas – Services correctionnels

Les établissements correctionnels sont traditionnellement la source de plus de plaintes à notre Bureau que toute autre entité du secteur public de l'Ontario. Ceci est compréhensible, vu le contrôle qu'ils exercent sur la vie des personnes qui y sont incarcérées. Pour garantir que ces plaintes sont traitées et réglées aussi rapidement et efficacement que possible, notre personnel donne priorité aux situations présentant un risque d'incidence majeure et grave sur le bien-être d'un détenu. Ces cas incluent généralement les préoccupations

sur les soins de santé aux détenus, les confinements aux cellules prolongés ou fréquents, les placements en réclusion, les agressions entre prisonniers et le recours à la force par les agents correctionnels. Les plaintes qui se prêtent à un règlement au sein de l'institution sont transmises aux responsables concernés.

Durant l'année financière 2017-2018, nous avons reçu **5 010** plaintes sur des établissements correctionnels pour adultes de l'Ontario. Ce chiffre est beaucoup plus élevé que le total de **3 998** de l'an dernier – mais cette augmentation résulte en grande partie d'un changement dans la façon dont nous comptons les plaintes de groupes de détenus. Cette hausse reflète aussi le fait que nous continuons de recevoir de nombreuses



Historiquement, nous avons constaté la réticence des chefs de police à respecter le mandat de l'UES et à s'y conformer. Ce libellé mènera au maintien et au renforcement du problème auquel l'article visait à remédier. »

– Paul Dubé, Ombudsman, mémoire au Comité permanent de la justice sur le Projet de loi 175, *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario*, 22 février 2018

plaintes collectives de prisonniers sur des problèmes courants importants, comme l'accès aux soins de santé, le surpeuplement des établissements et la fréquence des confinements aux cellules.

Depuis cette année, nous comptons individuellement les plaintes provenant de plusieurs détenus au sujet d'un même problème, dans un même établissement – tout comme nous le ferions si plusieurs personnes se plaignaient d'un même problème face à tout autre organisme du secteur public. Il y a eu environ **800** plaintes de ce type, si bien que l'augmentation totale cette année par rapport à l'an dernier est en fait de 300 environ. Ceci cadre avec nos totaux de plaintes pour les établissements correctionnels durant les cinq dernières années.

TOTAL DES PLAINTES SUR LES ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	
2017-2018	5 010
2016-2017	3 998
2015-2016	4 051
2014-2015	3 904
2013-2014	3 839
2012-2013	4 477

Le personnel de l'Ombudsman rencontre régulièrement les hauts dirigeants du Ministère et des établissements correctionnels pour discuter des tendances de plaintes, de cas individuels ayant de graves répercussions sur des prisonniers et de problèmes systémiques éventuels. Ces discussions contribuent à régler les cas rapidement et efficacement, et permettent aux responsables des établissements de prendre des mesures proactives afin d'éviter de futures plaintes.

Nous avons aussi reçu **15** plaintes à propos d'établissements de garde pour adolescents, soit une baisse par rapport aux 20 plaintes en 2016-2017, et nous les avons transmises aux responsables concernés.

Durant l'hiver 2017-2018, l'Ombudsman a visité des établissements correctionnels, dont le Centre de détention d'Ottawa-Carleton, l'Institut correctionnel de l'Ontario et le Centre de détention du Sud de Toronto.

Ces visites d'observation ont permis à l'Ombudsman et à son personnel de voir de leurs yeux l'infrastructure et les conditions de confinement dans ces établissements, et de parler directement à des travailleurs correctionnels, à des employés ministériels et à des détenus.

Parmi les problèmes systémiques graves dont nous avons informé le Ministère au cours des dernières années, signalons l'utilisation de la force par des agents correctionnels et le recours aux placements en isolement et leur suivi. Dans les deux cas, l'Ombudsman a ouvert des enquêtes officielles et le Ministère a accepté toutes les recommandations qui en ont résulté. La nouvelle *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels* aura des répercussions profondes sur les services correctionnels quand elle entrera en vigueur, en particulier sur les placements en isolement. Pour plus de renseignements sur ces questions, voir notre rubrique **Enquêtes**.

Problèmes médicaux

Les soins de santé continuent d'être la source de plaintes la plus courante parmi les détenus et représentent environ plus de la moitié des plaintes que nous recevons sur les établissements correctionnels. La plupart ont trait à des problèmes ou à des retards dans l'obtention de médicaments ou de traitements, et au manque d'accès aux soins médicaux et dentaires. Nous aiguillons la plupart des cas concernant des décisions sur les soins ou les traitements médicaux vers les mécanismes internes de traitement des plaintes dans les établissements, mais notre personnel en fait un suivi si le retard ou le manque d'accès aux soins risque de nuire gravement à la santé ou à la sécurité des détenus.

Par exemple, un détenu qui devait se faire amputer du pied gauche en raison d'une infection s'est plaint à nous que cette infection s'était propagée à la partie supérieure de sa jambe et que l'établissement correctionnel ne répondait pas à ses inquiétudes. Notre personnel s'est renseigné de son cas et ce détenu a été envoyé à l'hôpital, où un médecin a confirmé et traité une infection secondaire.

Une femme qui prenait de la méthadone avant son incarcération s'est plainte à nous que la dose qu'elle recevait en prison était trop faible. Quand nous avons demandé au personnel des soins de santé de l'établissement correctionnel de vérifier cette dose auprès de sa pharmacie habituelle, il a confirmé qu'il avait fait une erreur et il a rectifié la dose en question.

Nous avons aussi aidé un détenu âgé de 81 ans, diabétique, qui se plaignait que son taux de glycémie était trop élevé mais que le personnel des soins de santé de son établissement correctionnel ne voulait pas modifier sa posologie. Notre personnel s'étant renseigné, un médecin a examiné le cas de cet homme et a rectifié sa médication. Par la suite, le détenu nous a fait savoir qu'il recevait « un excellent service » du personnel médical.

Agressions entre détenus

Comme nous l'avons signalé l'an dernier, le Ministère a commencé à traiter différemment les agressions entre détenus en décembre 2016 – demandant aux établissements de remplir un rapport d'enquête locale chaque fois qu'une telle agression entraîne des blessures graves. Nous avons reçu **64** plaintes concernant des agressions entre détenus durant la présente année financière, comparativement à 63 en 2016-2017. Notre Bureau continue de surveiller le processus d'application de la directive ministérielle.

Nous avons fait le suivi d'un cas où un homme avait été agressé par son compagnon de cellule et avait dû être transporté à l'hôpital pour des blessures à l'œil gauche. L'établissement et le bureau régional nous ont dit tout d'abord qu'il n'y avait pas de rapport sur les agressions entre détenus et nous avons alors fait référence à la directive ministérielle exigeant des rapports pour les cas de blessure grave, ainsi qu'à la politique connexe. En conséquence, le Ministère a rappelé à tous les bureaux régionaux et à tous les établissements qu'ils avaient l'obligation de remplir des rapports d'enquête locale conformément aux exigences de sa politique.



■ 25 janvier 2018 : L'Ombudsman Paul Dubé et son personnel visitent le Centre de détention d'Ottawa-Carleton.

Confinements aux cellules

Un confinement se produit lorsque tous les détenus d'une unité correctionnelle, ou même de tout un établissement, sont confinés dans leurs cellules. Pendant le confinement, il est généralement interdit aux détenus d'utiliser les aires communes, les téléphones ou les douches, de participer à des programmes ou de recevoir des visiteurs – et les confinements peuvent durer des jours et parfois même des semaines. Les confinements résultent généralement d'une pénurie de personnel, mais ils peuvent aussi se produire pour d'autres raisons, comme des problèmes de sécurité ou une quarantaine médicale.

Nous avons reçu **437** plaintes à propos de confinements en 2017-2018 – un nombre important qui reflète de multiples plaintes de détenus dans les mêmes établissements, qui se plaignent en même temps. Étant donné les graves répercussions possibles sur la santé et le bien-être des prisonniers pendant des confinements longs ou répétés, notre personnel examine attentivement ces plaintes et s'informe au besoin auprès des établissements concernés ou renvoie les plaintes à leurs mécanismes internes de traitement.

Par exemple, quand nous avons reçu de multiples plaintes au sujet de fréquents

confinements dans un petit établissement provincial, nous avons appris que les confinements faisaient partie de la stratégie de cet établissement pour éviter les conflits et les agressions entre des groupes de détenus. L'établissement libérait de petits groupes de détenus tour à tour, pour protéger leur sécurité, tout en leur donnant la possibilité à tous de quitter leurs cellules.

Dans un autre établissement, de nombreux détenus se sont plaints d'avoir été confinés aux cellules pendant cinq semaines. Notre personnel s'est renseigné pour vérifier que le confinement faisait l'objet d'un suivi et de rapports comme requis. Nous avons été informés que le confinement avait été instauré tout d'abord pour une recherche d'armes, puis pour cause de pénurie de personnel.

Nous avons aussi communiqué avec un autre établissement, où **37** des détenus s'étaient plaints des confinements, du surpeuplement, de la faible fréquence des changements de literie et de vêtements, et de punaises de lit. Le personnel de l'établissement a confirmé que les confinements étaient dus à des problèmes de personnel ainsi qu'à des fouilles, mais que deux visites d'une entreprise de lutte antiparasitaire n'avaient révélé aucune preuve de présence de punaises de lit.

Enquêtes – Services correctionnels

Suivi des détenus en isolement

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



Le point sur l'enquête :

En décembre 2016, l'Ombudsman a ouvert une enquête systémique sur le suivi des détenus placés en réclusion, une pratique appelée officiellement

isolement. Cette enquête a été déclenchée par l'augmentation constante du nombre de plaintes à notre Bureau, l'absence de réponse du Ministère aux recommandations de l'Ombudsman faites en mai 2016 dans le cadre des consultations ministérielles sur la question et la découverte par la commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne d'un détenu de 24 ans qui était resté en isolement dans la prison de Thunder Bay, sans aucun procès, pendant plus de quatre ans.

Le rapport de l'Ombudsman paru en avril 2017, *Les oubliés de la surveillance*, a conclu que les systèmes de suivi du Ministère pour les placements en isolement des détenus étaient truffés d'erreurs et d'inexactitudes, et que la surveillance aux niveaux supérieurs de l'administration faisait gravement défaut, si bien que de nombreux détenus vulnérables restaient en isolement pendant de longues périodes, sans les examens requis. Le Ministère a accepté l'ensemble des **32** recommandations de ce rapport, y compris celles qui lui préconisaient d'informer notre Bureau de ses progrès dans la mise en œuvre de ces recommandations.

En novembre 2017, le Ministère nous a signalé que **4** de nos recommandations avaient été pleinement appliquées, que

12 l'étaient partiellement et que 16 étaient en cours de traitement. Les changements instaurés jusqu'à présent incluent les suivants :

- faire en sorte que le personnel correctionnel de tous les établissements entre chaque placement en isolement dans une base de données et former le personnel sur la façon d'entrer correctement ces données;
- créer un rapport quotidien montrant le recours à l'isolement dans l'ensemble de la province et partager ce rapport avec le personnel de chaque établissement;
- exiger que le comité d'examen de l'isolement de chaque établissement étudie les rapports pour chaque détenu placé en isolement;
- embaucher du personnel supplémentaire pour améliorer la rapidité de production des rapports et de saisie des données.

Plusieurs recommandations de l'Ombudsman devraient être mises en œuvre grâce à la nouvelle *Loi sur la transformation des services correctionnels*. Une fois promulguée, cette Loi inclura une nouvelle définition de l'isolement, imposera une durée maximale des placements en isolement et exigera que des examinateurs indépendants étudient de près les placements.

En avril 2018, l'Ombudsman a présenté un mémoire aux audiences du Comité permanent de la justice, avant l'adoption de la Loi, préconisant plusieurs modifications pour combler les lacunes qui subsistaient dans le Projet de loi. L'objectif était notamment de garantir que les détenus puissent communiquer avec notre Bureau, au téléphone ou par courriel, sans aucune ingérence, et de revoir les dispositions transitoires exemptant certains établissements correctionnels des nouvelles limites d'isolement.

Toujours en avril 2018, dans le cadre du règlement amiable entre la province et un ancien détenu et d'une entente conjointe avec la Commission ontarienne des droits de la personne, le juge David Cole a été nommé pour effectuer un examen indépendant du respect des modalités de cette entente par la province. Cette entente porte entre autres sur la façon dont les détenus atteints de maladies mentales sont évalués et traités, surtout relativement aux placements en isolement. Notre Bureau surveillera les répercussions de ces initiatives et en fera rapport.

Cas individuels : Malgré les améliorations systémiques entreprises à la suite du rapport de l'Ombudsman, nous continuons de recevoir des plaintes sur les placements

en isolement. Nous en avons eu **296** à ce sujet au cours de cette année financière, comparativement à 275 en 2016-2017 et à 186 l'année précédente.

Notre examen d'un cas a révélé une grave inexactitude dans le rapport interne quotidien du Ministère sur les placements en isolement. Nous avons découvert que, lorsqu'un détenu passait d'un établissement à un autre, l'historique de ses placements n'était pas indiqué – les données du rapport indiquaient en fait que tous les placements avaient eu lieu dans le même établissement, quel que soit le lieu où le détenu avait été effectivement placé. Ceci était troublant dans le cas d'un détenu qui avait été transféré 11 fois d'un établissement à un autre et soumis à plusieurs isolements qui l'avaient amené à deux tentatives de suicide. Au lieu de montrer ces transfèrements entre des établissements, le rapport indiquait à tort que les 19 placements en isolement avaient tous eu lieu dans le même établissement. Notre personnel a signalé ce problème au Ministère, qui a actualisé la programmation du rapport pour qu'il reflète un historique exact des placements antérieurs des détenus.

Nous continuons également de voir des cas où le personnel correctionnel n'a pas rempli le rapport exigé ou pas dressé de plan de soins pour un détenu atteint de troubles de santé mentale, ou encore des cas où les dossiers de placement d'un détenu donnent des détails contradictoires. Nous faisons le suivi de ces cas auprès des établissements concernés et nous les signalons aux hauts fonctionnaires du Ministère, le cas échéant.

Par exemple, un homme détenu pour des raisons liées à l'immigration dans un établissement provincial a passé près de 120 jours en isolement, mais le compte n'était que de 91 jours car il avait recommencé à zéro quand le détenu était sorti de l'isolement pour un seul et même jour. En fait, la documentation sur l'examen de ses périodes d'isolement indiquait au moins trois dates différentes de commencement et



Bien que je comprenne la nécessité de dispositions transitoires, même l'isolement de courte durée peut avoir de graves répercussions sur le bien-être des détenus. L'objectif du gouvernement doit être d'éliminer dès que possible l'isolement illimité pour tous les détenus, dans tous les établissements correctionnels. Le fait de permettre à toute institution d'être exemptée des nouvelles mesures de protection de la Loi en mine la force, et peut avoir des conséquences imprévues. »

– Paul Dubé, Ombudsman, mémoire au Comité permanent de la justice sur le Projet de loi 6, *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels*, 19 avril 2018

donnait des renseignements contradictoires et incomplets sur son placement. Nous avons signalé ces problèmes au personnel de l'établissement, qui a reconnu ces lacunes et nous a informés que les systèmes de suivi et de rapport de l'isolement étaient en cours d'actualisation.

Quand un homme s'est plaint d'avoir été placé en isolement pendant plus d'un mois, sans savoir pourquoi, nous avons découvert que l'établissement correctionnel n'avait pas rempli les documents requis et n'avait pas fait un examen tous les cinq jours comme le veut la règle pour tous les isolements. L'établissement nous a avisés que ceci résultait d'une insuffisance de ressources et qu'il avait récemment nommé un responsable de ces examens. Le détenu nous a dit qu'il souffrait mentalement des effets de l'isolement, mais il a été transféré hors de son isolement et il a remercié notre personnel de son aide.

Recours à une force excessive par les agents correctionnels

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



Le point sur l'enquête :

Le recours à une force excessive par les agents correctionnels est un problème grave qui fait l'objet d'un suivi et d'examens par notre Bureau depuis des

décennies, notamment avec des enquêtes en 1998 et 2013. Cette dernière enquête a été ouverte à la suite des efforts faits par notre personnel durant quatre années pour alerter le Ministère à propos des plaintes graves que nous avons reçues – plus de 350 en tout – sur les mauvais traitements infligés aux détenus par le personnel correctionnel et, dans certains cas, sur leur dissimulation.

Le rapport de l'Ombudsman paru en juin 2013, *La loi du silence*, a fait **45**

recommandations au Ministère pour éradiquer la « loi du silence » qui régnait au sein du personnel au sujet du recours à une force excessive et pour améliorer la formation du personnel, les rapports et les enquêtes sur les incidents. Le Ministère a accepté toutes les recommandations et il en a appliqué **39** pleinement jusqu'à présent.

Le Ministère a notamment instauré une politique de tolérance zéro à l'égard de la « loi du silence », instauré de nouvelles politiques et procédures pour enquêter sur les recours à la force et clarifié quand et comment le personnel correctionnel est autorisé à utiliser la force. Il a aussi réorganisé son processus de recrutement, notamment en ajoutant des évaluations psychologiques obligatoires et un programme de formation actualisé qui donne des instructions claires sur le recours à la force, restructuré son Unité des enquêtes pour plus de transparence et d'indépendance, et entrepris de moderniser et d'installer des caméras en circuit fermé dans les établissements correctionnels.

En décembre 2017, le sous-ministre adjoint et le personnel ministériel ont rencontré l'Ombudsman pour lui communiquer leur plus récent rapport de progrès, soulignant que le travail se poursuit sur les six recommandations encore en suspens. Ces recommandations portent entre autres sur l'achèvement de la modernisation des caméras vidéo en circuit fermé, les politiques d'utilisation de l'équipement d'enregistrement vidéo portable durant les incidents de recours à la force et la formation du personnel et des gestionnaires correctionnels aux tactiques défensives. Nous continuerons de surveiller les progrès du Ministère à l'égard de ces recommandations jusqu'à ce qu'elles soient mises en œuvre.

Cas individuels : Les plaintes sur le recours à la force excessive par le personnel correctionnel sont beaucoup moins nombreuses qu'elles ne l'étaient avant la publication de *La loi du silence*, mais elles

sont en hausse depuis quelque temps – passant de 43 en 2015-2016 à 65 en 2016-2017, puis à **74** en 2017-2018. Nous traitons ces plaintes cas par cas, en nous informant et en faisant un suivi des mécanismes de réponse comme l'Unité de la surveillance et des enquêtes pour les services correctionnels (SESC), qui est chargée d'examiner les manquements graves à la politique du Ministère, y compris les recours à une force excessive.

Un détenu s'est plaint que des agents correctionnels avaient fait un usage excessif de la force contre lui après une bagarre entre deux autres détenus, alors qu'il avait refusé en plaisantant de regagner sa cellule. Il a dit qu'il avait été blessé quand les agents l'avaient mis à terre et aspergé de gaz poivré. Nous avons communiqué avec l'établissement correctionnel et nous avons obtenu une copie du rapport d'enquête locale. Après un examen au niveau régional, le dossier a été envoyé pour une enquête plus approfondie à la SESC.

Un autre détenu a été envoyé à l'hôpital avec un pouce blessé, car des agents correctionnels avaient eu recours à la force et à un gaz poivré contre lui durant une bagarre entre détenus. Notre Bureau a reçu un rapport d'enquête locale détaillant l'incident et le dossier a été renvoyé à la SESC pour une enquête plus approfondie sur l'usage de la force.

Autres tendances de cas

Audiences de libération conditionnelle

En 2017-2018, notre Bureau a reçu **37** plaintes de détenus et de familles de prisonniers qui ont exprimé leurs préoccupations quant au processus d'audiences de libération conditionnelle. Beaucoup portaient sur des audiences de libération conditionnelle prévues pour des

dates au-delà de la période d'admissibilité (une pratique contraire à la loi) ou des retards dus à un manque d'espace pour les audiences et sur des refus de libération conditionnelle en raison d'une documentation incomplète ou manquante.

Par exemple, une femme nous a informés qu'elle était admissible à une libération conditionnelle à la fin juillet, mais que son audience prévue pour le début de ce mois avait été reportée à la fin d'août, parce que la Commission ontarienne des libérations conditionnelles (COLC) n'avait pas reçu la documentation pertinente.

L'audience de libération conditionnelle d'une autre femme a été reportée à deux reprises par manque des documents exigés – et ceci à cause d'un télécopieur brisé. Près de deux mois après la date de l'audience initiale, cette femme a obtenu sa libération conditionnelle et elle a été libérée peu après.

Notre Bureau a fait un suivi de ces cas. En collaboration avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, la COLC a pris des mesures pour améliorer la communication et l'accès à l'information à toutes les étapes du processus d'audiences, changeant notamment le système d'établissement des échéanciers pour s'assurer que les dates d'audiences sont fixées avant la fin de l'admissibilité à une libération conditionnelle, conformément à la loi.

Aide juridique Ontario (AJO)

Nous avons reçu **120** plaintes au sujet d'Aide juridique Ontario (AJO) en 2017-2018, contre 111 durant l'année financière précédente. Les plaintes les plus courantes concernaient le désaccord ou l'insatisfaction quant aux décisions de l'AJO sur l'admissibilité à l'aide juridique, de mauvaises communications ou de mauvais services.

Par exemple, un jeune homme de 17 ans atteint de paralysie cérébrale avait besoin d'aide juridique pour obtenir un soutien financier de ses parents. Il devait faire

appel de l'annulation de son certificat d'aide juridique avant la date limite imminente d'une présentation au tribunal. Notre Bureau a communiqué avec l'AJO, qui a convoqué une réunion spéciale de comité pour examiner l'appel de cet adolescent, durant laquelle son certificat a été rétabli.

Nos demandes d'information dans un autre cas ont incité l'AJO à améliorer la formation de son personnel responsable des documents juridiques complexes. Au départ, nous avons été informés que l'AJO pourrait annuler les frais exigés d'un homme après un long litige relevant du droit de la famille, car les avocats des deux parties avaient été retenus par l'entremise de l'AJO, et cet homme avait des difficultés financières. Mais presque six mois plus tard, l'AJO a découvert que son personnel avait fait une erreur et qu'elle ne pouvait pas annuler ces frais. Notre personnel s'étant renseigné, l'AJO a donné une explication détaillée à cet homme et s'est engagée à fournir une formation supplémentaire à son personnel.

Exposés de cas

Bras en écharpe

Une femme qui s'était fracturé la clavicule avant d'être envoyée en prison s'est plainte à nous qu'elle attendait une écharpe pour son bras depuis huit jours. Elle a déclaré que son médecin lui avait donné une écharpe pour immobiliser sa blessure et gérer ses douleurs, mais que le personnel correctionnel lui avait dit qu'elle serait placée en isolement si elle en avait une, parce que cette écharpe pouvait être considérée comme une arme. Quand notre personnel a parlé au personnel de soins de santé de l'établissement correctionnel, il a été informé que cette détenue pourrait voir un médecin le jour même et qu'il n'y aurait aucun problème s'il lui prescrivait une écharpe, étant donné que de nombreux détenus sont autorisés à utiliser des appareils fonctionnels dans la population carcérale générale.

Attente d'aide

Nous avons aidé une femme du Manitoba qui s'efforçait d'obtenir depuis six mois qu'Aide juridique Ontario lui accorde une approbation dans une affaire de garde en Ontario. Quand nous avons communiqué avec l'AJO, son personnel a reconnu le retard dans ce dossier, a examiné le cas de cette femme et lui a accordé un certificat d'aide juridique.

Médication en fin de semaine

Un homme qui purgeait une peine de prison en fin de semaine et qui avait besoin d'anxiolytiques trois fois par jour a demandé notre aide car l'établissement correctionnel refusait de lui donner ses médicaments le samedi matin quand il arrivait et le dimanche soir avant son départ. Quand notre personnel s'est informé de ce cas, le personnel de soins de santé de la prison a déclaré que ceci ne cadrait pas avec ses horaires de médication et que cet homme était censé prendre ses médicaments à la maison, avant et après sa période d'incarcération. Quand nous avons expliqué au personnel que cet homme n'avait pas accès à ses médicaments en fin de semaine, il a accepté de lui donner ses médicaments pour le samedi matin et le dimanche soir.

Date égarée

Nous avons orienté un homme vers le mécanisme pertinent de plaintes au Bureau de l'avocat des enfants pour qu'il puisse l'informer des retards dans la réception de documents et dans l'échéancier de ses dates d'audience à la cour, qui lui causaient des frais juridiques supplémentaires. Nous avons parlé au personnel du Bureau de l'avocat des enfants, qui a reconnu avoir perdu trace de la date de comparution de cet homme en cour jusqu'au tout dernier moment. Le personnel a renseigné cet homme sur la manière de porter plainte. Il a aussi apporté des changements à ses processus pour éviter des erreurs similaires à l'avenir.



SERVICES SOCIAUX

Aperçu et tendances de cas

Les Ontariens dépendent du ministère provincial des Services sociaux et communautaires, ainsi que du programme Ontario au travail administré par les municipalités, pour toute une gamme de programmes et de services.

Vu le grand nombre de personnes servies par le Bureau des obligations familiales et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, il n'est pas surprenant que ces organismes soient systématiquement les deux principales sources de plaintes à notre Bureau (à l'exception des établissements correctionnels). Toutefois, il faut souligner que les cas signalés à propos de ces deux organismes sont en baisse. Notre personnel rencontre régulièrement les hauts dirigeants du Ministère pour les informer des problèmes récurrents dans ces domaines.

Le nombre de cas concernant Ontario au travail est en légère hausse par rapport à l'an dernier, ce qui reflète probablement le fait que l'élargissement de notre surveillance (depuis 2016) aux programmes municipaux est maintenant connu. Nous avons aussi reçu **269** plaintes à propos des Tribunaux de justice sociale de l'Ontario, le groupe de tribunaux administratifs qui s'occupent

d'un large éventail de questions, y compris des prestations sociales et de la garde d'enfants. (En 2016-2017, nous avons reçu 238 plaintes.) Comme tous les tribunaux sont tenus d'avoir un processus de plaintes du public, nous acheminons la plupart des plaintes en conséquence. Nous ne pouvons pas infirmer les décisions d'un tribunal, mais nous pouvons examiner le caractère équitable de ses processus.

Il peut être difficile et complexe de traiter avec les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, qui ont donné lieu à quelque **127** plaintes. Comme nous le faisons depuis plusieurs années, notre Bureau continue de travailler avec le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour régler les problèmes individuels et systémiques dans ce domaine.

Nous continuons aussi de recevoir des plaintes sur des sociétés d'aide à l'enfance – **367** durant cette année financière – bien que ces organismes n'aient jamais relevé du mandat de l'Ombudsman. Nous orientons ces plaintes vers l'Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario (anciennement appelé l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes) qui, tout comme l'Ombudsman, est un officier indépendant de l'Assemblée législative autorisé à mener des enquêtes.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1

912

Bureau des obligations familiales

2

760

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

3

269

Tribunaux de justice sociale Ontario

4

253

Ontario au travail

5

127

Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Bureau des obligations familiales (BOF)

Les plaintes à propos du BOF ont chuté au-dessous de 1 000 en 2017-2018 pour la première fois en cinq ans. Responsable de l'exécution du paiement des pensions alimentaires pour enfants et époux ordonnées par un tribunal, le BOF a été la source de **912** plaintes à notre Bureau, ce qui représente une diminution par rapport aux 1 036 plaintes de l'an dernier et le plus faible nombre de plaintes reçues depuis 2012-2013.

Au cours des dernières années, notre personnel a travaillé de près avec les gestionnaires du BOF et du Ministère, et a fait un suivi des changements – dont la création d'une « unité des règlements » au bureau du sous-ministre adjoint, pour examiner les plaintes qui remontent à un plus haut niveau et pour améliorer les processus et les services à la clientèle. Selon nos statistiques, le BOF reste l'organisme le plus visé par les plaintes au gouvernement de l'Ontario, mais cette tendance récente à la baisse est encourageante.

TOTAL DES PLAINTES SUR LE BOF	
2017-2018	912
2016-2017	1 036
2015-2016	1 025
2014-2015	1 167
2013-2014	1 157
2012-2013	794

Erreurs et mauvais services

Comme les années précédentes, l'une des questions fréquemment soulevées par les clients du BOF durant cette année financière était la piètre qualité des services. Un payeur de pension alimentaire nous a appelés après avoir essayé pendant six mois de recouvrer un trop-payé auprès du BOF, qui avait

prélevé plus de 18 000 \$ sur la vente de sa maison pour régler une pension alimentaire impayée. Alors que cet homme, son avocat et le bureau de son député provincial avaient avisé le BOF qu'il avait saisi trop d'argent sur la vente de cette maison, le BOF avait répondu qu'il ne pouvait pas faire de rectification et que cet homme devrait aller en cour dans cette affaire. Notre personnel a fait remonter le cas à l'unité des règlements du BOF et le dossier a alors été examiné de nouveau. Les responsables du BOF ont remboursé près de **8 000 \$** à cet homme et lui ont présenté des excuses.

Un autre homme s'est plaint que le personnel du BOF ne répondait pas à ses questions sur le fait que son dossier contenait des inexactitudes et que ses paiements de pension alimentaire étaient plus élevés que ce qu'ils auraient dû être. Après notre intervention, le BOF a reconnu qu'il avait fait une erreur dans le cas de cet homme en 2016 et il lui a remboursé un trop-payé de **3 663,91 \$**.

Une femme s'est plainte à nous qu'elle ne recevait que des paiements de pension alimentaire pour enfant périodiques et restreints, et qu'elle ne parvenait pas à régler le problème avec le BOF. Notre personnel a appris que le problème résultait d'un retard dans le rapprochement du dossier de cette femme avec celui de deux autres bénéficiaires, qui avaient toutes deux des ententes de pension alimentaire avec le même homme. Nous avons confirmé que le BOF avait rectifié le problème et nous avons aidé cette femme à présenter les documents voulus pour obtenir plus vite une partie des fonds qui lui étaient dus.

La direction du BOF a reconnu que l'organisme doit apporter des améliorations à son service à la clientèle. Elle travaille à des projets visant à améliorer les renseignements fournis aux nouveaux clients sur son rôle et ses fonctions, et à offrir à toute sa clientèle de nouveaux moyens de communiquer avec les travailleurs chargés du traitement des cas.

Questions d'exécution

Les plaintes concernant les décisions d'exécution du BOF proviennent des deux côtés de l'équation des pensions alimentaires. Beaucoup sont faites par des bénéficiaires de pension qui affirment que le BOF ne fait pas assez pour s'assurer que les paiements sont effectués. Beaucoup d'autres viennent de payeurs qui disent que ses mesures d'exécution vont trop loin. Lors de nos rencontres avec les hauts responsables du BOF, ceux-ci ont reconnu la nécessité d'agir de manière plus proactive en matière d'application de la loi et ils examinent leurs processus et leur modèle de prestation des services.

Une femme nous a dit que son ex-mari n'avait pas versé volontairement de pension alimentaire en 14 ans et qu'il avait plus de **35 000 \$** d'arriérés. Elle avait tenté en vain de faire savoir aux responsables du BOF qu'à son avis, leurs mesures d'exécution n'étaient pas suffisamment strictes. Notre personnel s'étant enquis de ce dossier, le BOF a suspendu le permis de conduire du mari et a entamé des poursuites en justice pour obtenir le règlement des arriérés impayés.

En revanche, des payeurs de pension alimentaire se sont plaints qu'il était difficile d'obtenir que le BOF cesse des mesures d'exécution injustifiées à leur endroit. Dans un cas, un homme a dit à notre personnel que le BOF continuait de faire une saisie sur son salaire, alors que ses obligations de paiement avaient pris fin en 2012. Après notre intervention, le BOF a rectifié ses dossiers et il a remboursé la somme de **11 738,52 \$** qu'il avait saisie à tort.

Cas d'exécution réciproque

L'Unité des ordonnances alimentaires d'exécution réciproque (OAER), qui travaille avec des organismes d'autres provinces ou d'autres pays pour faire respecter les

ordonnances judiciaires dans les situations où l'une des parties vit à l'extérieur de l'Ontario, a fait l'objet de **47** plaintes – soit une baisse par rapport à 2016-2017 et à 2015-2016, où nous avons reçu respectivement 76 et 58 plaintes.

Notre travail dans ces dossiers a permis d'apporter certaines améliorations à la façon dont le BOF coordonne les efforts d'exécution avec les organismes d'autres instances. Par exemple, nous avons aidé une femme à obtenir une pension alimentaire de **1 400 \$** pour sa fille adulte auprès du payeur qui vit en Colombie-Britannique. Comme le BOF lui avait envoyé avec retard les formulaires de l'organisme de la Colombie-Britannique, elle n'avait pu recevoir ses paiements. Le cas a incité le BOF et l'organisme de la Colombie-Britannique à lancer un projet pilote permettant aux clients du BOF de recevoir certains documents directement de la Colombie-Britannique.

Nous continuons aussi de surveiller les examens de l'Unité des OAER quant aux cas de payeurs qui résident au Royaume-Uni et dont les paiements sont bloqués, comme nous l'avons signalé dans notre rapport annuel l'an dernier. Le personnel du BOF a repéré **82** cas de ce genre et a envoyé des renseignements supplémentaires au Royaume-Uni.

Saisies-arrêts sur le salaire

Le BOF est tenu d'émettre une saisie-arrêt pour appuyer les employeurs des payeurs (qui prélèvent le paiement directement sur le chèque du payeur) – sauf dans des circonstances exceptionnelles. Toutefois, notre Bureau a reçu de nombreuses plaintes disant que des responsables du BOF acceptaient de ne pas ordonner de saisies-arrêts, sans donner d'explications claires sur les raisons pour lesquelles les cas étaient considérés comme exceptionnels.

Nous avons également reçu des plaintes sur des cas où le BOF émet des saisies-arrêts sur salaire, mais où les employeurs des payeurs ne les effectuent pas. Dans un cas, l'ex-conjointe d'un membre des Forces canadiennes s'est plainte à nous qu'elle ne recevait toujours pas de paiement, alors que le BOF avait émis une saisie-arrêt sur salaire depuis des mois. En réponse à nos demandes de renseignements, le personnel du BOF a fait remonter l'affaire aux responsables des Forces canadiennes et cette femme a rapidement commencé à recevoir des paiements de pension alimentaire.

Notre personnel continue de suivre les problèmes de saisies-arrêts sur le salaire au BOF.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Nous avons reçu **760** plaintes au cours de cette année financière au sujet du POSPH, un programme d'aide sociale qui apporte un soutien au revenu et à l'emploi aux résidents ontariens financièrement admissibles qui répondent à la définition légale d'invalidité. Le programme offre aussi une prise en charge des médicaments, des soins dentaires et des articles liés à l'invalidité. C'est le plus petit nombre de plaintes que nous avons reçues au sujet du POSPH depuis 2014-2015.

TOTAL DES PLAINTES SUR LE POSPH	
2017-2018	760
2016-2017	862
2015-2016	843
2014-2015	684
2013-2014	621
2012-2013	565

Quand des clients du POSPH communiquent avec notre Bureau au sujet d'une plainte, nous nous assurons

qu'ils connaissent les mécanismes d'appel pertinents et, au besoin, nous facilitons la résolution des problèmes, la communication et le partage de l'information par un contact avec le personnel ministériel. Le sous-ministre adjoint et d'autres hauts responsables de la Division des opérations relatives à l'aide sociale du Ministère nous apportent une bonne collaboration.

Les plaintes les plus courantes des bénéficiaires du POSPH ont trait aux difficultés de joindre leur agent de traitement des cas ou d'obtenir une réponse en temps opportun. Certains ont aussi du mal à obtenir des renseignements auprès de ces agents sur les critères pour devenir et rester admissibles à l'aide du POSPH. En raison de réponses tardives ou inadéquates, des clients du POSPH se voient refuser des prestations ou restent en attente. Notre personnel a aidé plusieurs bénéficiaires à régler de tels problèmes.

Par exemple, une femme a présenté une demande au POSPH pour sa fille autiste quatre mois avant le 18^e anniversaire de celle-ci, date à laquelle elle deviendrait admissible. Elle n'a reçu aucune réponse et quand elle a fait un suivi, les responsables du POSPH lui ont dit qu'ils n'avaient pas de demande de sa part et qu'elle devrait faire une nouvelle requête. Elle l'a donc fait, mais quand cette nouvelle demande a été confirmée, le 18^e anniversaire de sa fille était passé de quatre mois et elle avait donc perdu quatre mois d'aide. Notre personnel a examiné le dossier du POSPH et a découvert que cet organisme avait reçu la première demande, mais qu'il ne l'avait pas traitée en raison d'erreurs humaines et systémiques. Le POSPH a envoyé un chèque à cette femme pour les prestations dues.

Un homme s'est plaint à nous que la compagnie qui lui procure des fournitures pour incontinence refusait de les livrer si elle ne recevait pas les paiements du POSPH, qui avait payé avec retard à plusieurs reprises. Il n'avait pas réussi à

joindre le personnel du POSPH pour parler du problème, mais quand notre personnel s'est enquis du dossier, il a appris que des rénovations au bureau local du POSPH avaient causé les retards de traitement des factures et des paiements. Le POSPH a donné à cet homme les coordonnées d'un gestionnaire et s'est engagé à payer son fournisseur.

Ontario au travail

Contrairement au POSPH, Ontario au travail est administré par les fournisseurs de services municipaux et les conseils d'administration des services sociaux, partout dans la province. Au cours des deux années qui se sont écoulées depuis l'élargissement de notre surveillance aux municipalités (à compter du 1^{er} janvier 2016), les gens ont de plus en plus pris conscience que nous pouvons maintenant aider les bénéficiaires à résoudre leurs problèmes. Nous avons reçu **253** plaintes au sujet d'Ontario au travail, en légère hausse par rapport aux 248 plaintes de 2016-2017.

Dans bien des cas, notre rôle consiste à surmonter les problèmes de communication qui existent entre les bénéficiaires et leurs agents de traitement des cas. Par exemple, nous avons reçu un appel urgent d'une mère de quatre enfants qui nous a dit qu'elle n'avait plus d'argent et que ses enfants n'avaient pas mangé depuis 24 heures. Ils vivaient dans un refuge qui fournissait les repas, mais l'un des enfants était hospitalisé, si bien que la famille ne pouvait pas retourner au refuge trois fois par jour pour les repas. Comme cette femme ne parvenait pas à joindre Ontario au travail, notre personnel l'a fait immédiatement pour elle, et les fonctionnaires ont émis un chèque de financement d'urgence à son intention. Le travailleur chargé du dossier de cette femme a confirmé que l'argent lui était parvenu à l'hôpital dans un délai de deux jours.

Un père célibataire qui avait quitté son emploi dans l'industrie minière et qui

espérait reprendre son métier de chauffeur de camion pour subvenir aux besoins de sa famille, s'est plaint à nous de sa frustration envers le personnel local d'Ontario au travail. Les employés avaient accepté de prendre en charge le coût de son examen de conduite de camion, d'un montant de 900 \$, et il les avait avertis à plusieurs reprises que cet examen devait se faire avant juillet 2017 – car après cette date, une nouvelle loi exigerait qu'il suive un cours de huit semaines. Les représentants d'Ontario au travail l'ont d'abord orienté vers un programme de perfectionnement des compétences et n'ont pas répondu à temps à ses demandes d'aide pour son permis de conduire. Ensuite, ils lui ont dit qu'ils ne lui accorderaient pas de fonds supplémentaires pour l'aider à obtenir son permis dans le cadre du nouveau programme. Notre personnel a parlé à un gestionnaire d'Ontario au travail, qui a reconnu que l'organisme aurait pu mieux traiter ce cas et qui a confirmé qu'il y avait des fonds pour aider cet homme à obtenir son permis conformément aux nouvelles exigences.

Nous avons aussi reçu plusieurs plaintes de grands-parents sur les conditions d'admissibilité à l'Aide pour soins temporaires (AST) gérée par Ontario au travail. L'AST fournit une aide financière et des prestations aux adultes dans le besoin qui fournissent des soins temporaires à des enfants. En examinant plusieurs de ces cas, notre personnel a constaté un manque d'uniformité dans l'application de la politique d'Ontario au travail. Certains grands-parents qui avaient un revenu restreint et qui s'occupaient de leurs petits-enfants recevaient des prestations pendant plusieurs années, tandis que d'autres, dans les mêmes circonstances, se voyaient refuser l'allocation. Notre examen a aussi conclu qu'il n'y avait pas d'autres fonds disponibles pour les personnes non admissibles à l'AST. Nous nous sommes renseignés auprès des fonctionnaires ministériels en vue de régler les incohérences et le manque de fonds pour ces familles.

Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Le système de soutien aux Ontariens ayant une déficience intellectuelle, qui est vaste et complexe, a bénéficié d'investissements importants au cours des dernières années, dont un engagement de financement additionnel de 1,8 milliard de dollars au cours des trois prochaines années par le gouvernement, dans le cadre de son budget du printemps 2018. Pourtant, vu la nature du système et les difficultés qu'ont de nombreuses personnes vulnérables et leur famille à trouver un soutien adéquat et pertinent, nous continuons de recevoir de nombreuses plaintes dans ce secteur – **127** durant l'année qui s'est écoulée, soit moins que le total de 216 l'année précédente.

Beaucoup de ces cas découlent des problèmes systémiques révélés dans l'enquête de l'Ombudsman sur les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise, qui sont détaillés dans son rapport de 2016, intitulé *Dans l'impasse*. Nous continuons de surveiller la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman par le Ministère et à lui signaler les cas individuels urgents (voir plus de détails dans la partie **Enquêtes**).

Services aux enfants ayant des besoins particuliers

En 2017-2018, nous avons reçu **38** plaintes sur les services et les traitements pour les enfants ayant des besoins particuliers, soit sensiblement le même nombre que celui de l'année précédente, qui était de 34. Les plaintes les plus courantes portaient sur le manque de fonds et de soutien aux placements en établissement, ainsi que les problèmes d'accès aux services et aux traitements.

Dans un cas, nous avons alerté le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse d'une lacune dans la politique concernant les enfants placés en établissement. Une mère s'est plainte à notre Bureau que l'organisme qui fournissait des services en établissement à son fils avait perçu les Allocations spéciales pour enfants (programme fédéral de soutien aux enfants placés en famille d'accueil) durant les 11 mois de son placement. Elle a déclaré que cet organisme devrait lui rembourser les Allocations spéciales pour enfants qu'elle aurait dû recevoir, car elle avait conservé la garde légale de son fils, qui rentrait à la maison toutes les fins de semaine, et car elle conservait la responsabilité financière de lui fournir ses vêtements et ses médicaments. Les fonctionnaires ministériels ont reconnu que l'organisme n'était pas en droit de percevoir ces fonds et ils ont accepté de verser à la mère les allocations qu'elle aurait dû recevoir. Le Ministère nous a informés qu'il examinait sa politique pour déterminer si les organismes peuvent percevoir les Allocations spéciales pour les enfants qui restent à la garde de leurs parents, mais qui suivent des traitements en établissement.

Enquêtes

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

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



Le point sur l'enquête :

Deux ans se sont bientôt écoulés depuis la parution du rapport de l'Ombudsman, *Dans l'impasse*, qui a fait 60 recommandations pour remédier au manque de services aux adultes ayant une déficience

intellectuelle – manque qui laissait un grand nombre d'entre eux en attente dans des foyers de soins de longue durée, des refuges pour sans-abri et même des prisons. Le ministère des Services sociaux et communautaires a accepté toutes les recommandations et s'est engagé à rendre compte de ses progrès à l'Ombudsman tous les six mois.

Le rapport a porté sur plus de 1 200 plaintes reçues au cours des trois années précédentes. Nous continuons de recevoir des plaintes au sujet de personnes qui se trouvent « dans l'impasse » – **128** au cours de l'année financière 2017-2018 et 132 durant les sept mois de l'année financière 2016-2017 après la publication de notre rapport. Notre personnel répond d'urgence à ces cas, individuellement, en mettant les plaignants en rapport avec les responsables concernés au sein du système complexe de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et en rencontrant des fonctionnaires ministériels pour régler ces plaintes selon le besoin.

Par exemple, une mère nous a demandé de l'aide après avoir attendu des années un placement en établissement communautaire pour son fils adulte, atteint de déficience intellectuelle, de schizophrénie et de troubles du comportement, qui vivait dans une unité psychiatrique depuis 2010. Nos demandes de renseignements ont révélé que le Ministère était au courant de ce cas, mais qu'il n'avait pas inclus cet homme à son plan de financement des soins en établissement. Après notre intervention, un placement a été trouvé pour cet homme dans un foyer communautaire local, avec des soutiens spéciaux.

À la rédaction de ce rapport, le Ministère avait pleinement donné suite à **16** des 60 recommandations et **10** d'entre elles restaient pour de plus amples discussions. L'Ombudsman est actuellement satisfait de la réponse donnée par le Ministère au

reste des recommandations, mais nous continuons de surveiller leur mise en œuvre. Parmi les nombreuses évolutions positives, signalons de nouveaux investissements dans des soutiens essentiels pour prévenir et traiter les situations d'urgence, dont une hausse de financement pour le Programme de protection des adultes. Le Ministère a aussi mis au point des outils de communication pour réduire les problèmes qu'ont des personnes atteintes de déficience intellectuelle avec le système de justice pénale (par exemple, « Developmental Disabilities Justice Toolkit » [en anglais seulement, actuellement] pour sensibiliser davantage le secteur de la justice et les premiers intervenants aux déficiences intellectuelles). Le Ministère travaille aussi à l'élaboration d'une stratégie de planification pluriannuelle des placements en établissement, qui comprendra la création de plus nombreux soutiens en établissement pour les adultes vulnérables ayant une déficience intellectuelle.

Notre Bureau a également participé à de nombreuses activités de sensibilisation pour discuter du rapport *Dans l'impasse*, de ses recommandations et de ses répercussions. Il a assisté à des conférences et fait des présentations à des groupes de familles aux prises avec les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ainsi qu'à d'autres intervenants. Nous continuons de surveiller la situation et de rencontrer régulièrement les représentants du Ministère pour régler des cas individuels et pour veiller à l'application des autres recommandations de l'Ombudsman.

Exposés de cas

Définition plus claire

Une bénéficiaire du POSPH s'est plainte à nous d'une décision du Tribunal de justice sociale Ontario concernant son

admissibilité aux prestations liées à l'emploi accordées par le POSPH. Ces prestations sont versées aux bénéficiaires du POSPH pour chaque mois où ils ont tiré des gains d'un emploi. Cette femme avait étudié les critères d'admissibilité et croyait qu'elle était admissible. En examinant la décision du Tribunal et la directive de politique du POSPH, notre Bureau a conclu que les critères d'admissibilité aux prestations n'étaient pas clairement définis. Nous avons fait part de nos préoccupations au ministère des Services sociaux et communautaires, qui a modifié la directive de politique et clarifié ces critères.

Partage des richesses

Une femme, qui attendait plus de **17 000 \$** de pension alimentaire pour conjointe et enfants, a demandé l'aide de notre Bureau pour communiquer avec les représentants du BOF. Elle nous a fourni des documents montrant que son ex-conjoint était sur le point de tirer des gains importants de la vente d'une propriété. Nous avons transmis ces renseignements au personnel du BOF et celui-ci a confirmé qu'il avait fait une saisie-arrêt sur la vente de cette propriété et qu'il avait veillé à ce que cet homme paie tous ses arriérés.

Affaire non résolue

Un homme a communiqué avec notre Bureau, car le BOF avait émis une ordonnance de saisie-arrêt sur ses prestations de sécurité de la vieillesse et sa pension fédérale, en vertu d'une ordonnance d'un tribunal datant de 1982. Il a contesté la déclaration de son ex-femme disant qu'il devait 62 000 \$ d'arriérés de pension alimentaire pour enfants et a précisé que ses enfants étaient maintenant âgés de 38 et de 42 ans. Nous avons travaillé avec le personnel du BOF, qui a reconnu que des ordonnances plus récentes avaient réduit ces arriérés à un peu plus de 4 000 \$. Le BOF a aussi décidé de clore le dossier et

de rembourser **2 000 \$** à cet homme, qu'il avait saisis après être resté sans réponse de l'ex-conjointe sur la date à laquelle les enfants avaient cessé d'être admissibles à une pension alimentaire.

Pas moi, mais mon frère

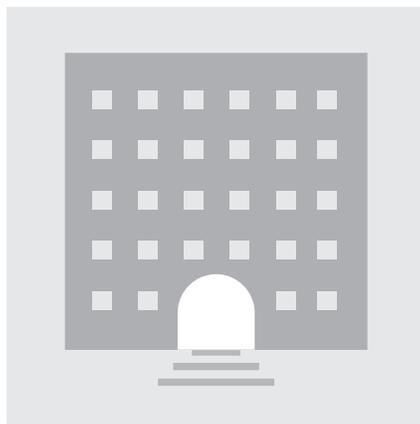
Nous avons aidé à régler un cas d'erreur d'identité entre le BOF et un homme qui ne pouvait pas faire assurer sa maison parce qu'un bref avait été émis à son nom pour des arriérés de pension alimentaire impayés – alors que c'était son frère qui devait ces arriérés. Le BOF dispose d'un processus pour de telles réclamations, mais il a dit à cet homme de s'adresser à un avocat. Notre personnel a communiqué avec les responsables du BOF pour déterminer quels documents cet homme pouvait soumettre afin de prouver qu'il n'était pas visé par le bref d'exécution. Le BOF a fourni à cet homme la preuve dont il avait besoin pour rectifier l'erreur et obtenir une assurance.

Boîte de courriel pleine

Un homme dont l'allocation-logement avait été annulée par le POSPH sans préavis s'est plaint à nous que l'agente traitant son dossier n'avait pas répondu à plusieurs courriels. Cet homme s'était inscrit à un programme de courriel sécurisé offert aux clients du POSPH qui souhaitent communiquer avec les agents de traitement des cas sans avoir à téléphoner ou à les rencontrer en personne. Notre personnel s'est enquis de ce dossier auprès du personnel du POSPH et a constaté que l'agente chargée du dossier de cet homme était en congé – et que ses collègues vérifiaient uniquement ses messages téléphoniques, pas ses courriels. Quand ils ont examiné le dossier de cet homme, ils ont découvert que des documents devaient être actualisés. Une fois ceci fait, cet homme a obtenu de nouveau une allocation-logement.

Deux fois plus d'ennuis

Une mère et sa fille adulte, qui sont toutes deux bénéficiaires du POSPH et qui vivent ensemble, se sont plaintes à nous d'une confusion résultant du fait que la fille avait fait une demande personnelle de prestations au POSPH dans un bureau différent de celui où sa mère était cliente. La fille ne savait pas que sa mère recevait des prestations supplémentaires du POSPH parce qu'elle vivait avec elle, en tant qu'enfant à charge. Lorsque le POSPH a appris que la fille recevait des prestations directement, alors que sa mère en recevait aussi pour elle, il a commencé à déduire de l'argent des deux prestations pour récupérer le trop-payé. Les deux femmes se sont plaintes à nous que le POSPH déduisait maintenant deux fois plus d'argent qu'il ne devait le faire. Après notre intervention, les responsables du POSPH ont confirmé qu'en raison d'un manque de communication entre les deux bureaux, tous deux faisaient des retenues pour recouvrer la dette. Ils ont examiné le dossier et fait le remboursement voulu à ces deux femmes.



MUNICIPALITÉS – GÉNÉRALITÉS

Aperçu et tendances de cas

En 2017-2018, nous avons reçu **2 491** plaintes sur **323** des 444 municipalités de l'Ontario, ainsi que sur **27** sociétés et conseils locaux à services partagés. Presque toutes ces plaintes ont été réglées rapidement, sans enquête officielle – par exemple, en les aiguillant vers des mécanismes locaux de responsabilisation ou de traitement des plaintes. En fait, l'Ombudsman n'a dû recourir à une enquête officielle que dans **5** cas depuis qu'il a obtenu la pleine surveillance des municipalités en janvier 2016. (Les deux premières ont été traitées dans notre Rapport annuel 2016-2017; deux autres ont été achevées et une autre a été ouverte en 2017-2018 – voir les mises à jour à la rubrique **Enquêtes**.)

Ceci représente une baisse par rapport à 2016-2017, où nous avons reçu 2 667 plaintes concernant 328 municipalités. Les plaintes sur les réunions municipales à huis clos – traitées dans le chapitre suivant de ce rapport – ont elles aussi continué de diminuer. Toutefois, maintenant que les gens sont mieux informés de la surveillance et du travail de l'Ombudsman, nous recevons des plaintes sur des sujets plus divers. Bien

que les plaintes sur les conseils municipaux restent en tête de liste, elles représentent maintenant une plus petite proportion de l'ensemble.

Comme nous le faisons depuis plusieurs années, notre Bureau a encouragé toutes les municipalités à mettre en place des mécanismes locaux de responsabilisation pour traiter les plaintes sur la conduite des conseillers. Au cours des prochains mois, des modifications de la législation municipale entreront en vigueur, exigeant que toutes les municipalités aient des codes de conduite et donnent accès aux services de commissaires à l'intégrité. Nous espérons que ceci contribuera à clarifier le rôle de l'Ombudsman, qui n'est pas de remplacer les intervenants et les mécanismes de responsabilisation locaux, mais d'être un bureau indépendant de dernier recours, chargé de veiller à la bonne marche de leur travail.

Notre Bureau continue de travailler avec les intervenants municipaux et de leur fournir des ressources sur des sujets comme les pratiques exemplaires de traitement des plaintes et d'équité administrative. Ainsi, l'Ombudsman et ses collègues ont pris la parole et assisté à des conférences d'intervenants municipaux partout dans la province. Ils ont aussi participé à des consultations du ministère des Affaires municipales sur ses nouveaux règlements

5 PRINCIPALES MUNICIPALITÉS PAR NOMBRE DE CAS



*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, le cas échéant.

UTILE À SAVOIR

Notre Bureau fournit des ressources aux intervenants municipaux sur la façon dont nous travaillons, ainsi que sur les mécanismes de responsabilisation, les codes de conduite et plus encore.

concernant les codes de conduite et les guides pour les conseillers municipaux.

Nouvelle loi : Des commissaires à l'intégrité et des codes de conduite pour tous

Avec l'adoption du Projet de loi 68, la *Loi de 2017 sur la modernisation de la législation municipale ontarienne*, chaque municipalité est tenue d'avoir un code de conduite pour son conseil municipal et ses conseils locaux, et de donner accès aux services d'un commissaire à l'intégrité d'ici le 1^{er} mars 2019.

Beaucoup de municipalités s'y sont déjà conformées, reconnaissant qu'il s'agit là d'une pratique exemplaire, et certaines ont aussi mis en place plus d'agents de responsabilisation. À notre connaissance, **135** municipalités avaient nommé un commissaire à l'intégrité et plus de **200** avaient un code de conduite pour leur conseil, alors que nous rédigeons ce rapport. Nous savons aussi que **28** avaient nommé un ombudsman local, **3** s'étaient dotées d'un vérificateur général et **6** avaient un registraire des lobbyistes.

Notre Bureau encourage les municipalités à se doter de tels mécanismes de responsabilisation, car les problèmes locaux sont mieux résolus au palier local et le rôle de l'Ombudsman n'est pas celui d'un commissaire à l'intégrité, ni de toute autre fonction de ce genre. Notre Bureau peut examiner les plaintes sur les commissaires à l'intégrité et il le fait, mais notre objectif est alors de déterminer s'ils ont suivi un processus équitable, étudié les questions dont ils étaient saisis, agi conformément aux lois, aux politiques et aux mandats applicables, obtenu et examiné les renseignements pertinents, et fourni des raisons suffisantes pour étayer leur décision.

Les pratiques exemplaires que nous recommandons régulièrement aux municipalités à cet égard sont notamment

les suivantes : avoir un protocole clair, accessible au public, pour les plaintes relevant des codes de conduite; n'exiger aucuns frais pour le dépôt d'une plainte au commissaire à l'intégrité; faire que le protocole permette au commissaire de rejeter les plaintes frivoles ou vexatoires; déterminer les pénalités et les sanctions que le commissaire peut recommander.

Plaintes sur les conseils

Les plaintes sur les conseils et les comités – y compris sur les décisions ou la conduite des élus – restent le principal sujet de plaintes en 2017-2018, bien que leur nombre ait diminué : **362**, contre 509 l'année précédente. Beaucoup d'entre elles provenaient de responsables municipaux et notamment de conseillers. Notre Bureau ne peut pas infirmer les décisions d'un conseil, mais nous pouvons examiner ses processus administratifs et la mise en œuvre de ses décisions.

Un employé municipal s'est plaint d'une déclaration publique faite par un membre du conseil, qu'il jugeait inappropriée et non professionnelle. La municipalité avait annoncé par erreur sur son site Web que l'Ombudsman pouvait accepter les plaintes sur son code de conduite, car elle n'avait pas nommé de commissaire à l'intégrité. Notre personnel a expliqué que ce n'était pas le rôle de notre Bureau et nous avons travaillé avec le greffier municipal pour rectifier le site Web. Par la suite, un commissaire à l'intégrité local a été nommé.

Application des règlements

Le nombre de plaintes sur l'application des règlements municipaux a légèrement augmenté en 2017-2018, passant à **267** contre 251 l'année précédente. Ces plaintes portaient sur les mesures d'action et les décisions des agents d'application des règlements municipaux, à la fois quand ils choisissent d'appliquer un règlement municipal et quand ils exercent leur pouvoir discrétionnaire de ne pas le faire.

Une femme était contrariée que la municipalité n'ait pas mieux donné suite à ses plaintes concernant des débris, des mauvaises herbes et de la vermine sur la propriété de son voisin, alors que l'agent d'application des règlements avait visité cette propriété au moins cinq fois. Notre personnel a communiqué avec le service des règlements municipaux et un gestionnaire est allé voir la propriété, a parlé au voisin et a proposé de communiquer avec le bureau local de santé publique au sujet des infestations d'insectes et de rongeurs.

Nous avons aussi aidé une municipalité où un résident mécontent, qui avait été contraint par les autorités locales de démolir un hangar à côté de sa maison, avait identifié 79 autres propriétés avec un hangar mitoyen à la résidence et avait déposé une plainte sur chacune d'elles. La politique de la municipalité était de ne pas répondre aux plaintes vexatoires; elle exige généralement que les plaintes proviennent des voisins touchés. Elle a accepté la suggestion de l'Ombudsman d'ajouter cette information à son site Web. Elle a aussi commencé à élaborer un plan pour communiquer et expliquer son approche quant à l'application des règlements et aux plaintes vexatoires.

Logement

Les fournisseurs de services municipaux et les conseils d'administration de district des services sociaux gèrent les logements publics dans toute la province. Nous avons reçu **207** plaintes concernant des problèmes de services locaux de logement en 2017-2018, dont certaines portaient sur les codes locaux du bâtiment et les inspections.

Quand son conseil local de services n'a trouvé aucune preuve de problèmes de plomberie dans son logement public, un résident a enregistré une vidéo montrant des eaux usées qui remontaient dans son évier. Notre personnel a communiqué cette vidéo au conseil de services, qui a réexaminé le problème et qui a pris les dispositions nécessaires pour faire déboucher et réparer l'évier chez cet homme.

Un couple s'est plaint à nous que le chef du service local du bâtiment refusait d'examiner un conteneur de transport situé sur la propriété de leur voisin, qu'ils craignaient d'être mal ancré et de poser un risque de sécurité. Le chef avait dit que la municipalité n'exigeait pas de permis pour les conteneurs de transport. Notre personnel lui a parlé et lui a donné des exemples d'autres municipalités où ce type de permis est exigé, et lui a signalé une décision de la Commission du code du bâtiment concluant qu'un conteneur de transport peut être

considéré comme un bâtiment. Le chef a accepté d'inspecter le site et a confirmé au couple que le conteneur ne posait pas de risque de sécurité.

Eau, égouts et infrastructures

Le traitement de l'eau et la gestion des égouts sont deux services essentiels fournis par les municipalités et constituent un sujet de plaintes de premier plan en cas de problèmes. Nous avons reçu **104** plaintes concernant les services d'eau et d'égouts en 2017-2018, dont plusieurs concernaient des factures d'eau élevées. Nous avons aussi reçu **130** plaintes au sujet d'infrastructures municipales, incluant le déneigement, l'entretien des routes et le drainage.

Une femme dont les parents vieillissants étaient tous deux à l'hôpital a demandé notre aide après avoir reçu une facture d'eau de plus de 600 \$ - soit le triple du montant habituel – alors que personne ne vivait dans la maison. L'inspection municipale a révélé que la cause de l'utilisation excessive d'eau était une toilette qui fuyait, mais la municipalité a refusé de réduire la facture ou les intérêts courus. Notre personnel ayant parlé de la situation à des responsables municipaux, ils ont accepté de réduire les intérêts et ils ont expliqué à cette femme comment porter l'affaire devant le conseil pour demander d'autres mesures de redressement.

Enquêtes

Exécution des règlements municipaux dans le Canton de St. Clair et le Comté de Lambton

Rapport : *Règlement-Surprise*, paru en avril 2018



Le point sur l'enquête :

L'enquête de l'Ombudsman sur les mesures d'exécution des règlements prises par le Canton de St. Clair et le Comté de Lambton nous a menés

à conclure qu'une résidente avait reçu à tort une facture de plus de 11 000 \$ pour des frais qui s'étaient accumulés sans qu'elle le sache. Cette résidente n'avait pas la moindre idée qu'une agente d'exécution des règlements avait visité sa propriété plus de 50 fois en plus de quatre ans, à la suite d'une plainte concernant des véhicules stationnés sur son terrain. Elle n'avait pas les moyens de payer et cette dette avait été ajoutée à sa facture d'impôt.

Après plusieurs tentatives pour résoudre la question de manière informelle avec

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1

362
Conseils/comités

2

267
Application des règlements

3

207
Logement

4

130
Infrastructures

5

118
Planification/zonage

ces deux municipalités, l'Ombudsman a ouvert une enquête officielle qui a révélé plusieurs graves problèmes concernant le suivi des frais d'exécution, les relations entre le Comté et le Canton pour les paiements d'exécution et la légalité de la facture. L'Ombudsman a conclu que le Canton de St. Clair n'avait pas légalement le droit de facturer ces frais à la résidente et il lui a recommandé de s'excuser auprès d'elle et d'annuler cette dette. Il a aussi conclu que le Comté de Lambton n'avait pas toujours veillé à ce que ses frais de services soient clairs, prévisibles, uniformes, exacts et justifiés.

L'Ombudsman a fait **16** recommandations au Canton et au Comté, dont toutes sauf deux ont été acceptées immédiatement. Le Canton a répondu qu'il ne ferait pas d'excuses à la résidente et qu'il n'annulerait pas sa dette, mais que le conseil envisagerait de la réduire. L'Ombudsman a continué d'inciter le Canton à « faire le nécessaire ».

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

Enquête ouverte : Décembre 2017

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert une enquête sur un incident survenu lors d'une réunion du conseil régional le 7 décembre 2017, durant laquelle un journaliste et un blogueur local ont été expulsés et leurs biens ont été confisqués. Soulignant que « cette affaire a soulevé de graves préoccupations sur les actions et les processus de la municipalité et a suscité à juste titre un grand intérêt chez le public », l'Ombudsman a demandé à son Équipe d'intervention spéciale de mener une enquête. Notre Bureau examine aussi des plaintes alléguant que



■ 14 août 2017 : L'Ombudsman Paul Dubé et des membres de notre personnel à la conférence annuelle de l'Association of Municipalities of Ontario, à Ottawa.

cette réunion s'est tenue illégalement à huis clos, contrairement aux règles des réunions publiques énoncées dans la *Loi de 2001 sur les municipalités*.

Au moment de la rédaction de ce rapport, nos enquêteurs avaient terminé leur travail sur le terrain, y compris des dizaines d'entrevues et un examen approfondi des documents pertinents. Les conclusions et le rapport de l'Ombudsman en étaient au stade de la rédaction.

Avis des réunions de l'Elliot Lake Residential Development Commission

Rapport : *Avis public*, paru en août 2017

Le point sur l'enquête : Cette enquête a porté sur une question qui relève normalement de l'Ombudsman en tant qu'enquêteur des réunions à huis clos dans des centaines de municipalités (pour en



Je ne veux pas suggérer que le Canton a agi contrairement à la loi de manière délibérée, ou qu'il n'est pas en droit de prendre des mesures pour veiller à ce que les résidents et les propriétaires fonciers se conforment aux normes foncières prescrites... Néanmoins, le Canton a l'obligation de comprendre et de suivre ses propres règlements. »

– Paul Dubé, Ombudsman, *Règlement-Surprise*, avril 2018



■ 11 mai 2017 : L'Ombudsman Paul Dubé s'adresse aux participants de la conférence de la Federation of Northern Ontario Municipalities, à Nipissing.

savoir plus, voir le chapitre suivant de ce rapport). Elle a été axée sur le fait que l'Elliot Lake Residential Development Commission ne tenait pas ses réunions en public, alors qu'elle est tenue de le faire en vertu de l'*Elliot Lake Act*.

L'Ombudsman a conclu que la Commission s'était conduite de manière déraisonnable et erronée en omettant d'aviser le public de ses réunions, car les membres du public n'avaient aucun moyen d'en être informés et ne pouvaient donc pas exercer leur droit d'y assister. Il a recommandé que la Commission avise le public de toutes ses réunions et adopte un règlement précisant comment communiquer ces avis.

Exposés de cas

Code affiché

Une promotrice de centre commercial nous a dit que les conseillers municipaux s'immisçaient dans le développement de

son projet et elle pensait que la municipalité n'avait ni code de conduite ni commissaire à l'intégrité. Nous avons communiqué avec la municipalité et nous avons appris qu'elle avait un code de conduite et qu'elle était en train de nommer un commissaire à l'intégrité. Tout de suite après nos demandes de renseignements, la municipalité a affiché son code de conduite sur la page d'accueil de son site Web, pour plus de visibilité.

Ruelle arrière

Nous avons aidé un homme qui attendait depuis plus d'un an des nouvelles de la municipalité au sujet de sa demande d'achat d'une partie de la ruelle derrière sa maison. Les représentants municipaux nous ont dit qu'il y avait des arriérés de demandes similaires, mais ils ont confirmé que le traitement de celle de cet homme était presque terminé. Moins d'un mois plus tard, la municipalité a informé cet homme que sa demande avait été approuvée.

Plus d'information

Une femme qui louait un appartement en sous-sol nous a demandé notre aide, car une équipe de construction municipale avait brisé une conduite d'eau près de son logis, causant une inondation et endommageant ses biens. La municipalité ne l'avait pas renseignée clairement sur les processus à suivre pour demander un remboursement des dégâts. Notre Bureau s'étant informé de l'affaire, la municipalité a révisé son site Web pour y inclure de l'information sur les demandes de remboursement.

Règles de conduite

Un homme a communiqué avec nous, car il n'avait reçu aucune réponse à sa plainte concernant le chef du service local du bâtiment. En vertu de la Loi sur le code du bâtiment, les municipalités sont tenues d'avoir un code de conduite pour les agents du bâtiment et les inspecteurs, ainsi qu'un processus d'exécution de la loi, mais cette municipalité n'avait pas de code de conduite. Nous avons signalé cette exigence à la municipalité, qui a élaboré un code de conduite et l'a affiché sur son site Web, avec un processus de plaintes et les coordonnées de personnes-ressources.



MUNICIPALITÉS – RÉUNIONS À HUIS CLOS

Aperçu et tendances de cas

Il y a maintenant plus de 10 ans que l'Ontario a instauré un nouveau système d'application des règles sur les réunions publiques par des modifications de la *Loi de 2001 sur les municipalités*, exigeant que chaque municipalité ait un enquêteur responsable de traiter les plaintes sur les réunions à huis clos. Depuis le 1^{er} janvier 2008, l'Ombudsman est l'enquêteur dans toutes les municipalités qui n'ont pas désigné leur propre enquêteur. Notre rôle à cet égard est fort différent du reste de notre travail : dans la plupart des autres cas, nous cherchons des solutions informelles aux problèmes administratifs, dans toute la mesure du possible, mais nos enquêtes sur les réunions à huis clos ont strictement pour but de déterminer si une municipalité a enfreint ou non les règles des réunions publiques énoncées à l'article 239 de la Loi et du règlement municipal de procédure.

Depuis 2008, notre Bureau a traité près de 2 000 plaintes de ce type et a publié des centaines de rapports d'enquêtes, consultables sur le portail canadien en ligne des décisions juridiques, CanLii, ainsi que sur notre site Web. Ce faisant, nous avons élaboré des directives et des pratiques exemplaires que nous partageons régulièrement avec les

intervenants municipaux pour promouvoir la sensibilisation aux règles des réunions publiques.

Au cours des dernières années, le nombre de plaintes que nous avons reçues sur des réunions à huis clos a constamment diminué, après avoir atteint un sommet de 305 plaintes durant l'année financière 2012-2013 – lorsque quelques cas ont retenu fortement l'attention du public. Nous avons reçu **80** plaintes en 2017-2018, soit le total le plus bas depuis les 68 plaintes en 2009-2010, première année financière complète de notre rôle d'enquêteur sur les réunions à huis clos. Cette diminution s'est produite bien que **223** municipalités fassent appel à notre Bureau en tant qu'enquêteur des réunions à huis clos, au 31 mars 2018 – soit le plus grand nombre jusqu'à ce jour.

TOTAL DES PLAINTES SUR LES RÉUNIONS À HUIS CLOS, 10 DERNIÈRES ANNÉES FINANCIÈRES

2017-2018	80
2016-2017	109
2015-2016	195
2014-2015	152
2013-2014	159
2012-2013	305
2011-2012	119
2010-2011	84
2009-2010	68
2008-2009	127

CAS DE RÉUNIONS À HUIS CLOS

Nous avons examiné

59
plaintes

sur **20** municipalités
et conseils locaux

et communiqué **22** rapports et lettres
sur **30** réunions

22
rapports et lettres
communiqués

18
violations
de procédure
constatées

44
pratiques
exemplaires
recommandées

17
réunions
jugées
illégalles

57 %
des réunions examinées
étaient illégales

Notre expérience montre que cette baisse est directement liée à l'élargissement de la surveillance de l'Ombudsman à toutes les plaintes au sujet des municipalités, et non plus simplement des réunions à huis clos, à compter de 2016. Avant cette année-là, dans bon nombre de plaintes sur les réunions à huis clos, les plaignants tentaient d'aborder des questions plus vastes. Maintenant qu'ils peuvent se plaindre directement à nous de telles questions, ils ont moins tendance à se plaindre de points spécifiques des règles des réunions publiques.

Cette diminution reflète aussi une meilleure compréhension des règles des réunions publiques partout dans la province. En outre, alors que le nombre de réunions sur lesquelles nous avons enquêté a diminué, la proportion de celles que l'Ombudsman a jugé illégales a augmenté sans cesse.

Durant cette dernière année financière, **59** des plaintes que nous avons reçues provenaient de municipalités où nous sommes l'enquêteur (les autres plaintes ont été renvoyées aux enquêteurs des municipalités en question). À la suite de ces plaintes, nous avons enquêté sur **30**

réunions, dont **17** se sont avérées illégales en vertu de la *Loi sur les municipalités*. En d'autres termes, près de **57 %** des réunions examinées étaient illégales – soit la proportion la plus élevée que nous ayons vue jusqu'à présent.

Nous avons fait paraître **22** rapports et lettres sur ces cas (affichés sur notre site Web). En plus de conclure à l'illégalité de **17** réunions, l'Ombudsman a aussi constaté **18** violations des exigences procédurales de la Loi et il a fait **44** recommandations de « pratiques exemplaires » aux municipalités pour améliorer le traitement des réunions à huis clos. Dans la plupart des cas, nous avons obtenu une excellente collaboration du personnel et des élus municipaux, et les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées et appliquées.

Notre personnel aide aussi les représentants municipaux qui communiquent avec nous – non pas pour se plaindre, mais pour poser des questions générales sur les règles des réunions publiques, sur l'interprétation qu'en fait l'Ombudsman ou sur nos processus. Nous avons tenu des consultations avec des municipalités à **19** reprises en 2017-2018.

Nouvelle loi, nouvelles règles

L'absence de définition claire de ce qu'est une « réunion » pose un problème de longue date quant aux règles des réunions publiques. Depuis le 1^{er} janvier 2018, les dispositions de la nouvelle *Loi sur la modernisation de la législation municipale ontarienne*, adoptée en mai 2017, sont entrées en vigueur, incluant une nouvelle définition de « réunion » et quatre nouvelles exceptions aux règles des réunions publiques.

Une « réunion » est désormais une réunion ordinaire, extraordinaire ou autre d'un conseil municipal, d'un conseil local ou d'un comité de l'un ou de l'autre, au cours de laquelle, à la fois le quorum est atteint et les membres discutent ou traitent autrement d'une

question d'une manière qui fait avancer de façon importante les travaux ou la prise de décisions du conseil ou du comité.

Aux 10 exceptions du paragraphe 239 (2), ces quatre nouvelles exceptions ont été ajoutées, permettant de tenir entièrement ou partiellement une réunion à huis clos si la question suivante doit y être étudiée :

h) des renseignements explicitement communiqués à titre confidentiel à la municipalité ou au conseil local par le Canada, une province, un territoire ou un organisme de la Couronne de l'un d'eux;

i) un secret industriel ou des renseignements d'ordre scientifique, technique, commercial, financier ou qui ont trait aux relations de travail, communiqués à titre confidentiel à la municipalité ou au conseil local et qui, s'ils étaient divulgués, pourraient, selon toutes attentes raisonnables, avoir pour effet de nuire gravement à la situation concurrentielle ou d'entraver gravement les négociations contractuelles ou autres d'une personne, d'un groupe de personnes ou d'une organisation;

j) un secret industriel ou des renseignements d'ordre scientifique, technique, commercial ou financier qui sont la propriété de la municipalité ou du conseil local et qui ont une valeur pécuniaire actuelle ou éventuelle;

k) une position, un projet, une ligne de conduite, une norme ou une instruction devant être observé par la municipalité ou le conseil local, ou pour son compte, dans le cadre d'une négociation actuelle ou éventuelle.

Les quatre nouvelles exceptions sont toutes discrétionnaires, ce qui signifie que la municipalité ou le conseil local peut décider de discuter des questions qui en relèvent en réunion publique, et l'Ombudsman encourage les responsables à interpréter ces

UTILE À SAVOIR

Les rapports et les lettres de l'Ombudsman sur tous les cas de réunions à huis clos cités ici sont affichés sur notre site Web. Nos rapports sur les réunions à huis clos se trouvent également sur CanLII.org, base de données gratuite de l'Institut canadien d'information juridique sur la jurisprudence et les documents juridiques.

exceptions de façon stricte dans l'intérêt de la transparence et de la responsabilisation.

Aucune des enquêtes que nous avons menées durant l'année financière 2017-2018 ne portait sur ces nouvelles dispositions, mais notre Bureau partagera des renseignements et des pratiques exemplaires sur leur application avec les intervenants municipaux, au fur et à mesure que nous recevrons et examinerons des cas pertinents.

En vertu de la nouvelle loi, les municipalités qui enfreignent les règles des réunions publiques doivent en répondre à l'Ombudsman (ou à leur propre enquêteur), en adoptant une résolution indiquant comment elles comptent traiter le rapport de l'enquêteur.

Cas exception-nels

La plupart des plaintes que nous examinons au sujet de réunions éventuellement illégales visent à déterminer si un conseil municipal, un conseil local ou un comité de l'un ou de l'autre a interprété, cité ou utilisé correctement ou non les exceptions à l'article 239 de la Loi. Pour aider les intervenants municipaux et tous ceux qui s'intéressent à ce secteur du droit, à mesure que se poursuit son évolution, notre Bureau prépare une compilation en ligne qui permettra d'effectuer des recherches par sujet ou par question sur les rapports concernant les réunions à huis clos – par exemple, comment recourir à certaines exceptions, définition de « réunion » ou questions de procédure comme l'adoption d'une résolution pour se retirer à huis clos. Comme les années précédentes, les sujets les plus courants de nos enquêtes en 2017-2018 avaient trait à un mauvais recours aux exceptions à l'article 239 et à certaines questions de procédure.

Renseignements privés

En vertu de l'exception à l'alinéa 239 (2) b), les réunions municipales peuvent se tenir à huis clos pour discuter de renseignements

privés concernant une personne qui peut être identifiée. Une mauvaise interprétation de cette exception est l'erreur la plus courante faite par les municipalités pour tenir des réunions à huis clos, car elles ont du mal à distinguer les renseignements professionnels des renseignements privés lorsqu'elles discutent d'employés, de collègues et d'autres personnes.

Cette année, nous avons examiné plusieurs cas où des municipalités avaient appliqué correctement cette exception pour tenir certaines réunions à huis clos, un exemple étant le conseil du **Canton de St.-Charles** qui a discuté de renseignements privés de plusieurs employés, dont leur rendement, leur conduite et leur situation professionnelle. Il en a été de même lorsque le conseil de la **Ville de Cornwall** a rencontré le conseil du **Canton de South Glengarry** pour discuter du rendement et de la conduite de membres de la Commission de l'aéroport régional de Cornwall.

En revanche, quand le conseil de la **Ville de Timmins** a tenu une réunion à huis clos pour parler de personnes travaillant dans une entreprise privée, il a agi illégalement, car le public avait accès aux renseignements discutés et car la discussion n'avait rien révélé de personnel.

Relations de travail ou négociations avec les employés

Souvent cité avec l'exception des renseignements privés, l'alinéa 239 (2) d) permet de tenir des discussions à huis clos sur les relations de travail ou les négociations avec les employés. L'Ombudsman a conclu que le conseil de la **Ville de Georgina** avait invoqué correctement cette exception lors d'une discussion sur certains employés dans le contexte d'un examen organisationnel et que le conseil du **Canton de North Huron** avait fait de même quand il avait parlé de manière générale du milieu de travail de ses pompiers bénévoles, la discussion étant pertinente pour des négociations relatives à un conflit de travail en cours.

Litiges actuels ou éventuels

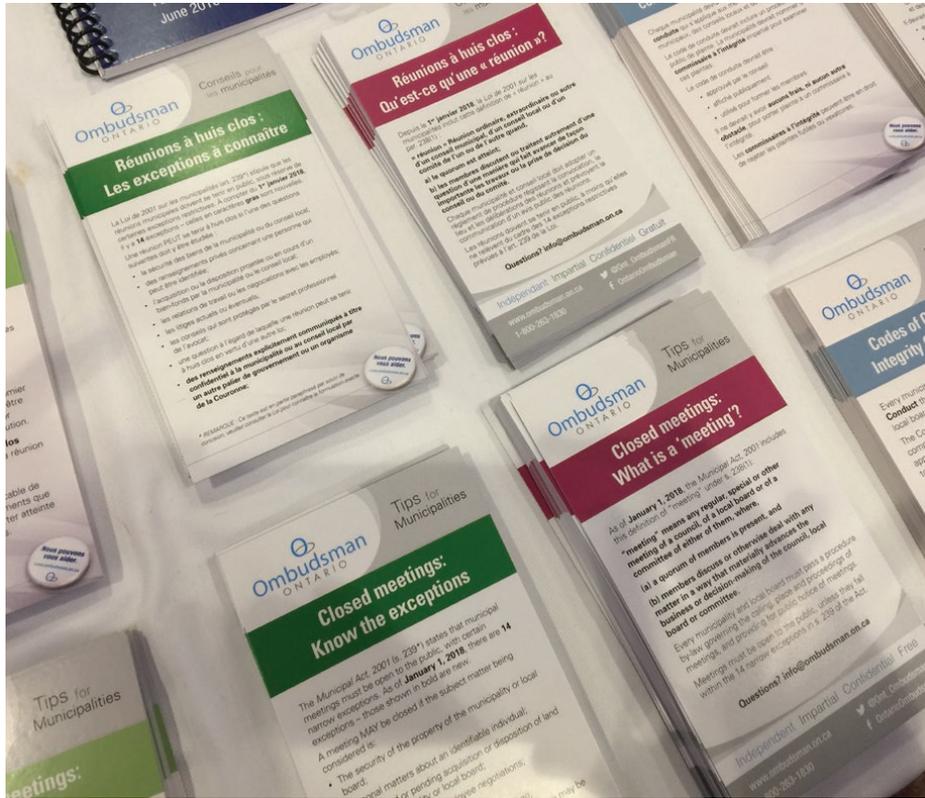
L'exception concernant les discussions sur un litige actuel ou éventuel est censée s'appliquer lorsqu'il y a une probabilité raisonnable de litige. Les tribunaux ont statué qu'il doit y avoir plus qu'un « simple soupçon » de litige. L'Ombudsman a conclu que plusieurs réunions tenues à huis clos en vertu de cette exception étaient illégales pour cette raison – par exemple, les discussions du conseil du **Canton de Russell** sur une commandite et une proposition d'honoraires pour une installation sportive locale étaient de nature délicate, mais ne concernaient aucun litige actuel ou éventuel.

Sécurité des biens

L'exception concernant les discussions sur la sécurité des biens de la municipalité ou du conseil local est censée s'appliquer aux discussions qui comportent une menace de perte ou de dommage des biens, comme la fraude ou le vandalisme, mais cette exception est souvent appliquée à mauvais escient. Par exemple, le conseil de la **Ville de Deep River** s'est appuyé sur elle à tort pour discuter d'un plan de consultation sur les services de police, car il n'y avait pas de menace, de perte ou de dommage potentiel.

Questions de procédure

L'Ombudsman a aussi fait maintes recommandations de pratiques exemplaires aux municipalités pour qu'elles communiquent des avis des réunions à huis clos au public et incluent des renseignements utiles dans l'ordre du jour sur les sujets à discuter. Nos recommandations les plus courantes à cet égard préconisent que les municipalités adoptent une résolution claire avant de tenir toute réunion à huis clos, indiquant la nature générale de la question à examiner – et qu'elles veillent à ne pas s'écarter de cette question durant leurs discussions. Dans un cas que nous avons examiné, le **Canton de Lanark Highlands** avait adopté une résolution pour se retirer à huis clos, indiquant que la discussion porterait



■ Les nouvelles « cartes-conseils » de notre Bureau à l'intention des intervenants municipaux constituent un guide de référence rapide aux récents changements législatifs, incluant la nouvelle définition de « réunion ». Consultez notre site Web ou communiquez avec nous pour obtenir des copies.

sur « la communication et la structure du conseil et du personnel » – mais le huis clos avait duré environ quatre heures et avait couvert divers sujets.

L'Ombudsman recommande aussi régulièrement que tous les conseils municipaux, les conseils locaux et les comités fassent des enregistrements audio ou vidéo de leurs réunions à huis clos, afin d'en conserver des comptes rendus exacts. Durant cette année financière, il a relevé un manque de détails dans les procès-verbaux de réunions à huis clos de plusieurs municipalités, dont le **Canton de Russell**, le **Canton de Tehkummah** et la **Ville de Welland**. En revanche, il a rappelé à la **Ville de Niagara Falls** qu'un enregistrement ne

remplace pas un procès-verbal écrit, complet et exact.

De plus en plus de municipalités ont commencé à faire des enregistrements numériques de leurs réunions. Alors que nous rédigeons ce rapport, ces municipalités étaient notamment les suivantes : **villes de Brampton, London, Niagara Falls, Oshawa, Port Colborne, Sarnia, Sault Ste. Marie et Welland; villes d'Amherstburg, Fort Erie, Midland, Wasaga Beach et Pelham; municipalités de Brighton, Central Huron et Meaford; cantons de Brudenell, Lyndoch et Raglan, Adelaide Metcalfe, McMurrich/Monteith et North Huron.**

Exposés de cas

Besoin de formation

Dans un rapport sur le conseil de la **Zone d'amélioration commerciale de Ridgeway**, dans la **Ville de Fort Erie**, l'Ombudsman a conclu que le conseil avait tenu une réunion à huis clos sans aviser le public, ni adopter de résolution pour clore la réunion. Les sujets discutés relevaient des exceptions énoncées dans la Loi, mais le conseil n'avait pas rédigé de procès-verbal de la réunion et avait pris une décision sur le contrat d'un employé qu'il n'était pas autorisé à prendre à huis clos. L'Ombudsman a reconnu que le conseil n'avait jamais reçu de formation sur les règles des réunions publiques, n'avait pas son propre règlement de procédure et ne bénéficiait pas de l'appui du personnel de la Ville. Il a recommandé que la Ville veuille à donner une formation et un soutien à tous ses conseils locaux pour qu'ils s'acquittent de leurs obligations en vertu de la Loi.

Chassés-croisés téléphoniques

Quand le maire de la **Municipalité de Brighton** a passé une série d'appels téléphoniques à quatre conseillers pour discuter de la possibilité de vendre un terrain dans le parc industriel de la municipalité, il y a eu réunion illégale du conseil. Durant les appels téléphoniques, les membres du conseil ont discuté des modalités précises d'une proposition qui a été envoyée à une partie intéressée par l'achat du terrain. L'Ombudsman a reconnu que les membres du conseil avaient peut-être été motivés par le désir d'agir rapidement et de retirer un gain économique, mais le gouvernement local doit rester vigilant et garantir que les décisions sont prises dans la transparence et la responsabilisation.

Pas de menace

Un comité du conseil de la **Ville de Carleton Place** s'est réuni à huis clos pour discuter d'une déclaration publique faite par le maire de la Ville, qui comprenait des commentaires sur un membre du public. Le maire a fait référence à des « attaques » contre lui et contre des membres du conseil par quelqu'un qu'il a qualifié de « promoteur mécontent ». Cette personne a ensuite affiché publiquement un message sur les médias sociaux, avec un lien vers la déclaration du maire, déclarant que le maire et la Ville s'étaient exposés à des poursuites pour discrimination. Le comité a invoqué l'exception des litiges actuels ou éventuels pour discuter de la question à huis clos. L'Ombudsman a conclu qu'il n'y avait pas de probabilité raisonnable de litige au moment de la réunion, car le message affiché sur les médias sociaux était rhétorique et ne comportait pas de menace de litige.

Bulletin secret

La **Ville de Welland** s'est réunie à huis clos pour examiner comment pourvoir un siège vacant au conseil, en citant l'exception des renseignements privés. Le conseil a discuté du processus qu'il comptait suivre

pour pourvoir le siège, décidant de recourir à un vote unique plutôt qu'à un vote par classement. Il a ensuite choisi un candidat au scrutin secret. Le personnel a préparé une motion pour la séance publique, qui nommait la personne choisie. Le conseil est retourné en séance publique et a voté sur la motion dans le cadre d'un ensemble de points découlant de discussions antérieures. L'Ombudsman a conclu que ces discussions n'étaient pas permises à huis clos, parce qu'il s'agissait du processus de nomination du nouveau conseiller, sans aucune discussion des renseignements privés des candidats. De plus, le vote à huis clos était illégal, car il ne visait pas de questions de procédure ou de directives au personnel et car le règlement de procédure de la Ville interdit tout vote à bulletin secret.

Attention aux verrous

Lorsque le **Canton de Russell** a tenu une réunion extraordinaire en juillet 2017, la porte d'entrée du public à l'hôtel de ville est restée verrouillée par erreur. Un membre du public arrivé pour observer la réunion s'est trouvé bloqué au-dehors et n'a pu entrer que deux ou trois minutes plus tard, quand quelqu'un est sorti. Ce court délai a été suffisant pour que cette personne manque la plus grande partie de la réunion

du conseil, qui n'a duré que cinq minutes. Le personnel nous a dit qu'il déverrouillait manuellement les portes avant les réunions, mais qu'elles avaient pu être verrouillées automatiquement lors de la fermeture d'un autre bureau gouvernemental. L'Ombudsman a conclu que la réunion à huis clos était illégale et il a recommandé au Canton de vérifier que les portes d'accès sont déverrouillées durant les réunions.

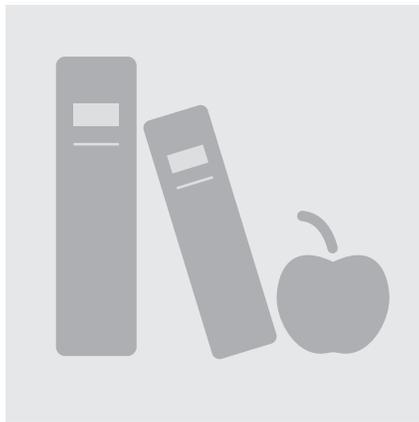
Mise à jour

La **Ville de Grimsby** est l'unique actionnaire de sa société municipale d'électricité, Niagara Power Inc. Quand les membres du conseil municipal ont assisté à une réunion d'actionnaires organisée par le conseil d'administration de cette société, l'Ombudsman a conclu qu'il s'agissait d'une réunion illégale. Le conseil n'avait pas avisé le public de cette réunion et celui-ci n'avait pas pu y assister ou consulter le procès-verbal. Cependant, quand le conseil s'est réuni de manière informelle après une réunion pour entendre une mise à jour faite par un membre du conseil d'administration de cette société, il n'y a pas eu de réunion officielle, car les renseignements discutés n'étaient pas liés aux activités du conseil municipal : il s'agissait d'une simple mise à jour faite par le conseil d'administration de la société.



Ce n'est pas drôle de recevoir une plainte, mais c'est la vie. Et ça peut être constructif... Oui, ils ont trouvé une erreur et nous allons la rectifier, mais je suis impressionnée par la façon dont le Bureau de l'Ombudsman a traité cette plainte. »

– Bernadette Clement, conseillère, Ville de Cornwall, citée dans le *Cornwall Standard-Freeholder*, le 18 décembre 2017



ÉDUCATION – DES PREMIÈRES ANNÉES JUSQU’À LA 12^e

Aperçu et tendances de cas

C’est la deuxième année financière complète que l’Ombudsman a le droit d’exercer sa surveillance sur les conseils scolaires et les universités, en plus des ministères provinciaux et des autres organismes gouvernementaux liés à l’éducation. Nos deux rapports annuels précédents divisaient le secteur de l’éducation selon les paliers de gouvernement – programmes provinciaux (incluant les collèges) dans un chapitre, puis conseils scolaires et universités respectivement dans leur propre chapitre. Dans ce rapport, nous suivons le schéma que la plupart des Ontariens connaissent – nous commençons par les programmes d’éducation de la petite enfance, le primaire et le secondaire, puis nous passons à l’éducation postsecondaire et aux programmes connexes.

Les plaintes concernant l’éducation des enfants jusqu’à la 12^e année ont diminué dans l’ensemble en 2017-2018. Le total des plaintes générales sur le ministère de l’Éducation est à peu près le même que l’année précédente – **51** – et ne révèle

aucune nouvelle tendance importante, mais les plaintes sur les conseils scolaires ont diminué, se situant à **871** contre 945 en 2016-2017.

Toutes ces plaintes ont été réglées de manière informelle. En fait, l’Ombudsman n’a ouvert qu’une seule enquête officielle au sujet des conseils scolaires – celle sur la pénurie de chauffeurs d’autobus scolaires à Toronto – depuis qu’il a obtenu le droit de surveillance dans ce secteur en 2015. Cependant, pour régler les plaintes, notre personnel travaille souvent avec les fonctionnaires concernés afin de déterminer comment les cas peuvent être résolus localement, examine les voies de recours ou les politiques existantes, ou suggère des pratiques exemplaires pour éviter de futures plaintes.

Conseils scolaires et administrations scolaires

Nous avons reçu environ **74** cas de moins à propos des conseils scolaires en 2017-2018 que l’année précédente, où le total avait augmenté de plus de 100 en raison d’une pénurie de chauffeurs d’autobus scolaires à Toronto en septembre 2016 (le rapport de l’Ombudsman à ce sujet est

CAS PAR TYPE DE CONSEIL SCOLAIRE

871
Total

581
Conseils publics
de langue anglaise

20
Conseils catholiques
de langue française

207
Conseils catholiques
de langue anglaise

17
Conseils publics
de langue française

45
Conseils non précisés

1
Administration
scolaire

paru en août 2017 – voir la mise à jour à la rubrique **Enquêtes**). Le nombre de conseils scolaires visés par des plaintes est resté à peu près le même qu'en 2016-2017 : **64** des 72 conseils scolaires existants. Nous avons aussi reçu **1** plainte à propos de l'une des 10 administrations scolaires de la province et **8** à propos d'écoles provinciales qui dispensent un enseignement aux élèves sourds, aveugles ou ayant de graves troubles d'apprentissage.

Le transport est resté problématique dans certains conseils scolaires durant cette année financière, mais les plaintes les plus courantes ont continué de porter sur les actions d'employés des conseils scolaires et sur l'adéquation des services pour les élèves aux besoins particuliers. Parmi les autres tendances de plaintes, signalons la discipline des élèves, ainsi que les décisions des conseils de fermer ou de regrouper des écoles. En général, nous avons transmis ces cas aux mécanismes de plaintes existants à l'échelle locale.

Notre Bureau a également aidé plusieurs conseils scolaires à instaurer des politiques et des procédures pour traiter des exclusions en vertu de l'alinéa 265 (1) m) de la *Loi sur l'éducation*, ainsi que des avis d'intrusion. Nous avons aussi continué de surveiller la mise en œuvre des procédures améliorées de conduite des conseillers scolaires, notamment le travail actuel du conseil scolaire de district de la Région de Waterloo.

Afin de mieux faire connaître nos processus de travail et nos moyens d'aider les parents, les élèves, les éducateurs, les conseillers scolaires et les autres intervenants, l'Ombudsman et de nombreux membres de son personnel ont parlé à des conférences et à divers événements de sensibilisation dans le secteur de l'éducation. De plus, des membres de son équipe de direction ont rencontré plusieurs conseils scolaires.

Plaintes au sujet et de la part du personnel

Comme nous sommes un bureau de dernier recours, nous transmettons généralement les plaintes sur le personnel des conseils scolaires au surintendant concerné, en vue d'une réponse. Dans certains cas, nous avons orienté les plaignants vers l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario. Nous avons aussi reçu des plaintes provenant de membres du personnel de conseils scolaires au sujet de mesures d'action de leurs employeurs; nous avons pu aiguiller la plupart de ces plaintes vers leurs syndicats.

Dans les cas où des employés avaient déjà signalé des préoccupations à leur conseil – par exemple quant à la pertinence d'une enquête sur un harcèlement en milieu de travail ou d'un processus d'embauche – nous avons examiné les mesures prises par le conseil. Notre personnel a généralement constaté que les conseils avaient instauré des politiques et des procédures pour régler ces questions et qu'ils les appliquaient. Nous avons suggéré à un conseil scolaire d'élaborer clairement une procédure et une politique d'embauche pour les postes de gestion, pour mieux répondre aux attentes des candidats.

Éducation de l'enfance en difficulté

Notre Bureau a reçu **108** plaintes sur l'éducation de l'enfance en difficulté en 2017-2018. Ces plaintes portaient sur l'adéquation des soutiens en milieu scolaire pour ces élèves, ainsi que les réactions des éducateurs aux préoccupations des parents. En tant qu'officier impartial, l'Ombudsman ne peut pas défendre la cause de programmes ou de services particuliers au nom de parents ou d'élèves.

Le rôle de notre Bureau dans ces cas est de veiller à ce que les parents et les élèves soient au courant des processus de plaintes et des voies d'appel, et que les conseils scolaires leur donnent réponse conformément aux lois et aux politiques pertinentes.

Les plaintes sur l'éducation de l'enfance en difficulté résultent souvent du passage d'élèves d'un programme spécialisé à une classe ordinaire ou vice versa. Une mère s'est plainte à nous lorsque son fils n'a pas pu réintégrer l'école après avoir été retiré d'un programme comportemental spécialisé. Après examen, nous avons conclu que le programme spécialisé et le conseil scolaire n'avaient pas communiqué entre eux sur le statut de cet élève et qu'il n'y avait pas de protocole pour les transitions ou pour l'enseignement à domicile dans ces cas. À la suite de nos demandes de renseignements, l'élève a pu réintégrer son école d'origine et le conseil scolaire a nommé un administrateur pour assurer la coordination entre le conseil et ses fournisseurs de programmes spécialisés.

Exclusions et avis d'intrusion

Un directeur d'école peut décider d'exclure un élève quand sa présence pose un risque pour la santé ou la sécurité des autres élèves. Nous avons vu plusieurs cas où des exclusions avaient été décrétées pour écarter temporairement des élèves dont le comportement avait des répercussions sur les autres, afin de donner à l'école le temps de décider comment répondre aux besoins comportementaux de l'élève exclu.

En vertu de la *Loi sur l'éducation*, il est possible d'en appeler d'une telle exclusion devant le conseil scolaire, mais notre Bureau a constaté que très peu de conseils scolaires ont mis en place des processus d'appel. Lorsque nous traitons de plaintes

concernant des exclusions, nous rappelons aux conseils scolaires les exigences de la Loi et nous les encourageons à adopter des politiques et des procédures réglementant les exclusions et les appels. À notre connaissance, au moins deux conseils scolaires l’ont fait en 2017-2018.

Nous avons aussi reçu des plaintes provenant de partout dans la province à propos de conseils scolaires qui imposaient des restrictions d’accès et de communications à un parent, en général après un incident entre lui et le personnel de l’école, quand le directeur ou le surintendant de secteur juge que le comportement de ce parent est contraire au code de conduite ou constitue une menace pour la sécurité. Les restrictions peuvent aller de la limitation des contacts de parents avec quelqu’un à l’école jusqu’à son interdiction d’accès à tous les locaux du conseil scolaire.

Quand nous examinons de tels cas, nous considérons les modalités des restrictions, la façon dont elles ont été communiquées et la possibilité de faire appel ou non. Nous encourageons les conseils scolaires à inclure des renseignements sur les restrictions et les avis d’intrusion dans leur code de conduite ou à créer et à publier des politiques distinctes à cet égard.

Notre examen d’une restriction imposée à un père de famille a conclu que le



L’Ombudsman a fait un certain nombre de recommandations importantes qui, avec les changements que nous avons déjà apportés, contribueront à améliorer le transport en autobus pour les élèves du CSDT comme pour les parents. Les perturbations de l’automne dernier n’auraient jamais dû se produire et nous croyons que les mesures qui sont prises feront en sorte qu’elles ne se reproduiront plus jamais. »

- John Malloy, directeur, conseil scolaire de district de Toronto, donnant réponse au rapport de l’Ombudsman, *Sur la route du problème*, le 10 août 2017

conseil scolaire ne l’avait pas informé qu’il pouvait faire appel auprès du directeur. Par conséquent, le conseil scolaire a actualisé son modèle d’avis d’intrusion pour inclure des renseignements sur les appels.

Fermetures d’écoles et installations scolaires

Les fermetures et les regroupements d’écoles ont continué d’être une source courante de plaintes dans plusieurs régions de la province en 2017-2018, avec d’autres plaintes concernant les installations scolaires.

Le processus de fermeture ou de regroupement des écoles est décrit dans la Ligne directrice relative à l’examen portant sur les installations destinées aux

élèves, du ministère de l’Éducation. En juin 2017, à la suite d’une recrudescence de plaintes au sujet de fermetures d’écoles, le Ministère a demandé aux conseils scolaires de suspendre les processus d’examen des installations destinées aux élèves, dans l’attente de ses consultations sur la mise à jour de la Ligne directrice. En avril 2018, le Ministère a publié une nouvelle version de la Ligne directrice relative à l’examen portant sur les installations destinées aux élèves.

Notre Bureau a aussi traité des plaintes sur la liquidation d’anciens sites scolaires et sur le changement de nom de sites nouvellement regroupés. Nous avons axé notre examen sur les lois, les règlements, les politiques et les procédures pertinentes. Dans le cas d’un projet d’aménagement privé qui avait des répercussions sur une

5 PRINCIPAUX CONSEILS SCOLAIRES PAR NOMBRE DE CAS



école, nous avons pu valider le processus entrepris par le conseil scolaire pour continuer d'informer et de mobiliser les parents et la communauté.

L'Ombudsman n'est pas un organisme d'appel pour les décisions de fermeture d'écoles prises par des conseils scolaires. L'objectif de notre Bureau est de déterminer si les politiques et les procédures ont été suivies et reflètent des pratiques exemplaires. Conformément à notre mandat de bureau de dernier recours, nous renvoyons aussi les plaintes concernant de récents examens d'installations pour les élèves au processus d'examen administratif du ministère de l'Éducation. Grâce à ce processus, les personnes qui ont participé à un examen des installations pour les élèves peuvent faire une pétition au Ministère lui demandant de nommer un facilitateur chargé d'effectuer un examen indépendant du processus qui a mené le conseil scolaire à sa décision.

Autobus scolaires

Notre Bureau a continué de recevoir des plaintes sur le transport en autobus scolaires dans toute la province : **88** en 2017-2018. Bien que le total des plaintes pour les conseils scolaires public et catholique de Toronto ait diminué après le rapport de l'Ombudsman sur leurs réactions à la pénurie

de chauffeurs d'autobus l'année précédente (voir la mise à jour à la rubrique **Enquêtes**), des plaintes nous sont parvenues d'autres conseils scolaires de la province.

Nous avons notamment reçu **9** plaintes sur le transport en autobus scolaires dans les conseils scolaires de langue française, la plupart concernant les deux conseils scolaires de Toronto et leur consortium de transport vers le début de l'année scolaire 2017-2018. Notre Bureau a surveillé la situation dans ces conseils et a parlé aux consortia concernés au sujet de leurs plans pour remédier à ces retards.

Nous avons aussi reçu quelques plaintes de familles qui n'étaient pas satisfaites de la réponse de consortia de transport quant à leurs demandes de services d'autobus pour des circonstances exceptionnelles et quant à des changements de politiques de certains conseils en matière de transport scolaire. Ces problèmes ont été réglés localement, grâce à des contacts avec les responsables concernés.

Inscriptions et exemptions au secondaire

En juin 2017, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a statué dans une affaire concernant le conseil scolaire de district catholique de Simcoe Muskoka,

exigeant que ce conseil mette en œuvre – et partage avec les autres conseils scolaires catholiques – une procédure pour traiter les demandes d'exemption d'études religieuses faites par des élèves du secondaire. Notre Bureau a reçu des plaintes sur plusieurs conseils scolaires qui refusaient de telles exemptions, pourtant prévues par la *Loi sur l'éducation*. Pour garantir l'application uniforme des règles de la Loi, nous encourageons tous les conseils scolaires concernés à mettre en place des procédures à cet égard.

Nous encourageons aussi tous les conseils scolaires à instaurer des procédures pour traiter les demandes d'inscription des jeunes de 16 et 17 ans qui sont « seuls » (« soustraits à l'autorité parentale » en vertu de la *Loi sur l'éducation*). Nous avons aidé une jeune fille qui avait quitté la maison de ses parents pour aller dans une autre communauté et que son nouveau conseil scolaire local refusait d'inscrire. Notre personnel a confirmé auprès d'elle et de ses parents qu'elle s'était soustraite à l'autorité parentale et le conseil scolaire a accepté de l'inscrire. Peu après, il a actualisé sa politique d'inscription pour tenir compte de telles situations.

Enquêtes

Problèmes de transport scolaire à Toronto

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



Le point sur l'enquête :

Au cours des premières semaines de septembre 2016, quelque **2 687** élèves de Toronto – dont plus de 300 avaient des besoins particuliers – sont restés bloqués

aux arrêts d'autobus et dans leurs écoles, attendant des autobus qui avaient des



Le CSDCT apprécie les recommandations contenues dans le rapport de l'Ombudsman, car il réaffirme la pertinence des solutions que nous avons déjà entreprises collectivement avec nos partenaires de transport depuis septembre dernier. Ce rapport nous aidera aussi à surveiller les résultats et à renforcer notre engagement continu à fournir un service optimal d'autobus scolaires à nos élèves. »

– Rory McGuckin, directeur, conseil scolaire de district catholique de Toronto, donnant réponse au rapport de l'Ombudsman, *Sur la route du problème*, le 10 août 2017



■ 10 août 2017 : L'Ombudsman Paul Dubé présente son rapport sur les problèmes d'autobus scolaires à Toronto, *Sur la route du problème*, à l'Assemblée législative de l'Ontario.

heures de retard ou même qui ne passaient pas. Les parents et les administrateurs scolaires ont bataillé afin de trouver des solutions pour les enfants en détresse, mais plusieurs élèves jeunes et vulnérables ont été exposés à des dangers, car des chauffeurs d'autobus débordés par les événements et peu habitués aux itinéraires et aux protocoles de sécurité les ont déposés aux mauvais arrêts ou sans la supervision requise.

Après avoir reçu près de **90** plaintes, l'Ombudsman a ouvert une enquête systémique sur la surveillance exercée par les conseils scolaires de district de Toronto et de district catholique de Toronto sur les services de transport en autobus, et sur leurs réactions à la crise. Nous avons reçu

78 autres plaintes après l'ouverture de l'enquête.

Les deux conseils scolaires et leur consortium de transport, le Toronto Student Transportation Group, ont accepté les **42** recommandations faites par l'Ombudsman pour améliorer la planification des itinéraires, la formation des conducteurs et la communication avec les parents. Le rapport de l'Ombudsman ayant été publié quelques semaines avant le début de l'année scolaire 2017-2018, les conseils ont reconnu les erreurs et ils se sont dits confiants sur le fait que, grâce aux améliorations apportées durant notre enquête, la crise ne se reproduirait pas. Les plaintes relativement peu nombreuses que nous avons reçues à propos du transport

dans les conseils scolaires public et catholique de Toronto en septembre 2017 ont été réglées de façon informelle.

En février 2018, dans leur première mise à jour semestrielle communiquée à notre Bureau, les conseils scolaires nous ont informés que **11** recommandations avaient été pleinement mises en œuvre, que **22** étaient en cours d'application et que les autres seraient traitées lors du prochain renouvellement des contrats de transport. Les améliorations qu'ils ont apportées sont notamment les suivantes :

- Amélioration de la surveillance de la planification du transport des élèves, incluant des réunions hebdomadaires avec les exploitants d'autobus avant le début de l'année scolaire, pour évaluer leur état de préparation.
- Meilleures communications avec les parents, avec des plans pour un système GPS permettant de suivre le trajet des autobus scolaires et un portail Web pour donner les renseignements en temps réel sur le trajet des autobus (deux projets en cours).
- Actualisation des protocoles pour aviser les parents des changements apportés aux services de transport et plans pour un système officiel et centralisé de traitement des plaintes.
- Surveillance accrue des exploitants d'autobus et des contrats de service, incluant des enquêtes et des mesures correctives par les conseils en cas de problèmes de sécurité ou quand les exploitants ne respectent pas les normes.
- Normes minimales de service pour les temps d'attente et d'intervention en cas d'incidents de sécurité et pour les appels des parents au consortium.
- Amélioration de la formation des exploitants et des chauffeurs d'autobus

en matière de protocoles et de programmes de sécurité des enfants.

- Amélioration des communications entre les conseils scolaires et le groupe de transport.

Nous continuerons de surveiller les progrès faits par les conseils scolaires dans la mise en œuvre des recommandations en suspens ainsi que les retombées de ces recommandations sur la prestation des services.

Le ministère de l'Éducation a aussi annoncé un examen provincial des services de transport des élèves, qui a commencé à l'automne 2017. En octobre 2017, notre Bureau y a contribué en donnant aux fonctionnaires une séance d'information sur les problèmes généraux que nous avons découverts lors du traitement des plaintes sur le transport en autobus. Un rapport sur cet examen est attendu à l'automne 2018.

Exposés de cas

Plus de bus

Une mère de deux enfants a demandé notre aide, car elle ne parvenait pas à obtenir de réponse de son conseil scolaire sur les raisons pour lesquelles il refusait d'assurer un service d'autobus scolaires à son fils de quatre ans, alors qu'il en

fournissait un à son fils de huit ans dont l'école était plus près de leur résidence. Cette mère de famille était bénéficiaire de l'assistance sociale et avait dépensé 20 \$ en taxi, à l'aller comme au retour, pour accompagner son jeune fils durant la première semaine d'école. Notre Bureau a communiqué avec le consortium de transport du conseil scolaire, dont le personnel a dit que cette mère avait uniquement demandé un service d'autobus lors du premier jour d'école et que le consortium avait un arriéré de demandes pour la semaine alors en cours – mais il a confirmé que le plus jeune des fils était admissible à un service d'autobus et il en a avisé la mère.

Tutelle

Notre personnel a aidé deux parents à qui le conseil scolaire local voulait imposer des frais de scolarité de plus de 6 000 \$ pour leur fils, car son tuteur légal vivait à l'extérieur de l'Ontario – et ceci même si le jeune garçon ne vivait pas avec son tuteur. Nous avons parlé de ce cas avec le conseil scolaire et le ministère de l'Éducation, et nous avons découvert que le conseil scolaire était autorisé à exiger de tels frais – cependant, il a accepté d'y renoncer pour l'année scolaire, le temps de permettre à la famille de régler la question de la tutelle de l'enfant.

UTILE À SAVOIR

Les cas concernant l'éducation postsecondaire (universités, collèges, RAFEO, etc.) se trouvent au prochain chapitre.

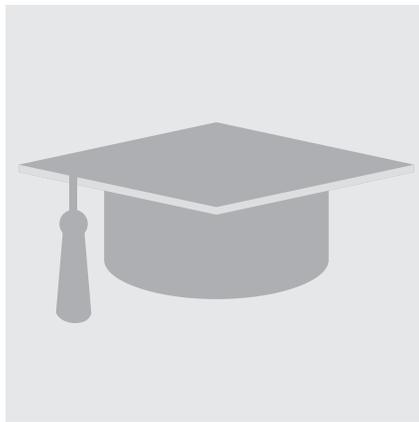
En quête de réponse

Un père s'est adressé à nous, car il était allé chercher ses filles à leur programme d'activités parascolaires et avait découvert qu'elles étaient hors des bâtiments de l'école, alors qu'il n'en avait pas été avisé. Les deux petites filles, âgées de 4 et 10 ans, faisaient partie d'un groupe de 60 enfants qui avaient été emmenés en promenade dans un quartier résidentiel pour un exercice de sécurité. Notre personnel s'est renseigné, soulignant que le père était mécontent de la réponse du directeur de programme et du conseil scolaire. L'école s'est engagée à ce qu'un surintendant réponde aux questions sur le programme parascolaire et à donner une formation au personnel pour mieux gérer les incidents futurs.



[Une employée de l'Ombudsman] m'a donné un conseil et je l'ai suivi. Je voulais simplement la remercier et lui dire que tout a été réglé. Je veux vous dire un grand merci. Je suis très satisfaite de vos services, et je vous remercie vraiment. »

– Message vocal d'une plaignante



ÉDUCATION – POSTSECONDAIRE

Aperçu et tendances de cas

Cette catégorie de plaintes inclut tout ce qui a trait à l'éducation postsecondaire en Ontario, des prêts et des programmes de formation offerts par le ministère provincial de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle jusqu'aux plaintes concernant les institutions postsecondaires – y compris les universités, les collèges d'arts appliqués et de technologie, les collèges privés d'enseignement professionnel et l'Ordre des métiers.

C'est la deuxième année financière complète que notre Bureau est en droit d'accepter les plaintes à propos des universités et – probablement parce que de plus en plus de gens savent que nous pouvons exercer une surveillance sur celles-ci – le nombre de plaintes à cet égard a considérablement augmenté, se chiffrant à **268** contre 175 en 2016-2017.

Cette sensibilisation accrue semble aussi s'étendre au secteur des collèges d'arts appliqués et de technologie, même s'ils ont toujours été du ressort de l'Ombudsman - le total de **189** plaintes que nous avons reçues à leur sujet en 2017-2018 est le plus élevé des cinq dernières années financières.

TOTAL DES PLAINTES SUR LES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	
2017-2018	189
2016-2017	161
2015-2016	137
2014-2015	110
2013-2014	100

Bien que les collèges d'arts appliqués et de technologie et les universités financées par la province aient une structure de gouvernance différente – les collèges relèvent directement du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle, tandis que les universités s'autogouvernent en toute indépendance – nous avons constaté que les plaintes concernant la conduite administrative ont tendance à être similaires dans ces deux types d'établissements. Les sujets les plus courants de plaintes pour les deux secteurs sont les décisions académiques, les frais et les admissions.

Comme pour toutes les autres plaintes que nous recevons, notre Bureau s'efforce de les régler à l'échelle locale autant que possible. Notre personnel a travaillé en concertation avec les représentants des universités, des collèges et du Ministère pour résoudre toutes les plaintes en 2017-2018 sans devoir ouvrir d'enquête officielle – en fait, jusqu'à présent, l'Ombudsman

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1

268

Universités

2

189

Collèges d'arts appliqués et de technologie

3

142

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

4

20

Ordre des métiers de l'Ontario

n'a mené aucune enquête officielle sur une université et plusieurs années se sont écoulées depuis sa dernière enquête officielle sur un collège.

Appels d'ordre académique

La plupart des plaintes que nous recevons sur les universités et les collèges concernent des décisions d'ordre académique – c'est-à-dire les notes des étudiants et le processus d'appel des établissements. L'Ombudsman n'examine pas les notes individuelles d'étudiants et ne peut pas forcer un collège ou une université à modifier une note ou à accorder une mesure spéciale d'adaptation. Notre rôle dans ces cas est de fournir des renseignements sur le processus d'appel et de veiller au respect des politiques et des procédures, ainsi que des principes d'équité administrative lors des appels. En général, les établissements d'éducation postsecondaire ont mis en place des politiques et des procédures complètes pour les appels d'ordre académique. Notre Bureau a néanmoins travaillé avec beaucoup d'entre eux, leur suggérant des pratiques exemplaires et des améliorations pour promouvoir l'équité procédurale.

Un étudiant, dont les résultats universitaires avaient mené à la recommandation de son retrait d'un programme professionnel, s'est plaint à nous du processus. Notre examen a montré que l'université avait donné des explications à l'étudiant, mais à la suite de

nos demandes de renseignements, elle s'est engagée à revoir son processus d'évaluation et d'appel, pour en améliorer la transparence et l'uniformité.

Notre Bureau encourage tous les collèges et toutes les universités à envisager de prendre des mesures garantissant que les personnes qui siègent aux organismes d'appel comprennent l'importance d'assurer une équité procédurale à toutes les étapes du processus décisionnel.

Frais

Bon nombre des plaintes que nous avons reçues sur les frais universitaires et collégiaux avaient trait aux coûts administratifs imposés aux étudiants pour des retraits tardifs de programmes ou d'autres dates limites manquées. Dans ces cas, notre approche vise à déterminer si les établissements ont respecté leurs politiques et procédures, et notre expérience nous a montré qu'ils le font généralement – néanmoins, le cas échéant, nous leur suggérons des moyens d'améliorer leurs communications pour que les étudiants connaissent leurs obligations.

Dans quelques cas urgents, nous avons aidé des étudiants à obtenir des remboursements de frais d'études sans plus tarder. Par exemple, nous avons contribué à accélérer le remboursement pour un étudiant qui avait changé de collège, mais qui n'avait pas pu payer ses frais dans son nouveau collège

durant huit semaines alors qu'il attendait un remboursement de son premier collège.

Nous avons également aidé un étudiant qui avait dû abandonner ses études collégiales pour des raisons de santé, mais qui avait manqué la date limite de retrait. Notre Bureau s'étant enquis de ce dossier, le collège a reconnu qu'il aurait dû demander à l'étudiant s'il avait des documents prouvant des circonstances exceptionnelles pour justifier un remboursement des frais. Le collège lui a fait cette demande et lui a remboursé ses frais, conformément à ses politiques.

Admissions

Bien que notre Bureau n'ait pas directement de droit de surveillance sur le Centre de demande d'admission aux universités de l'Ontario et le Centre de demande d'admission aux collèges de l'Ontario (tous deux sont des organismes sans but lucratif créés pour administrer le processus de demande), nous pouvons examiner les plaintes sur la manière dont un collège ou une université traite les admissions.

Certaines des plaintes que nous avons reçues en 2017-2018 concernaient l'évaluation de diplômes étrangers par des établissements postsecondaires, processus qui peut varier d'un établissement à l'autre. Dans un souci de transparence, notre Bureau encourage les collèges et les universités à communiquer publiquement le plus d'information possible

5 PRINCIPALES UNIVERSITÉS PAR NOMBRE DE CAS



sur la façon dont ils évaluent les diplômes étrangers et sur la manière dont les candidats peuvent communiquer avec les responsables des admissions.

Restrictions d'accès et de communication

Des étudiants ont souvent déposé plainte à notre Bureau à la suite d'une suspension, d'un avis d'intrusion ou d'autres restrictions d'accès à un collège ou à une université.

Dans ces cas, comme la plupart des collèges et des universités ont mis en place des politiques et des procédures régissant de telles restrictions, notre rôle vise à garantir que les politiques et les procédures pertinentes sont clairement communiquées et suivies, et que les étudiants et les membres de la communauté concernés sont traités aussi équitablement que possible.

À la suite d'une suspension pour infraction au code de conduite de son collège, une étudiante s'est plainte à nous que la lettre qu'elle avait reçue n'expliquait pas ses droits d'appel et faisait référence à un document de politique auquel elle n'avait pas accès (ce document n'était pas sur le site Web du collège). Après nos demandes de renseignements, le collège a prolongé la date limite permettant à l'étudiante d'interjeter appel et il a clarifié sa politique en ligne.

Questions de relations de travail

Au cours de la présente année financière, plusieurs collèges et universités ont connu des activités syndicales et nous avons reçu des plaintes sur certains d'entre eux, dont **27** plaintes sur la grève de cinq jours faite par le corps professoral des collèges de toute la province à l'automne de 2017. Notre Bureau ne s'immisce pas dans les conflits de travail, mais nous surveillons la façon dont les collèges et les universités réagissent aux problèmes administratifs liés à des conflits de travail. Dans le cas de cette grève, nous avons fait un suivi des mesures d'action prises par le Ministère et de ses communications avec les collèges au sujet du remboursement des frais d'études aux étudiants touchés. Le cas échéant, nous avons renvoyé les plaintes aux collèges concernés.

Ombudsmen des universités et des collèges

Comme les plaintes sont le mieux résolues à l'échelle locale, notre Bureau encourage tous les collèges et toutes les universités à mettre en place un ombudsman indépendant, à titre de pratique exemplaire. On peut obtenir des renseignements et des ressources sur la création d'un tel bureau auprès de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

Le nombre d'établissements postsecondaires de l'Ontario qui se sont dotés d'un ombudsman a fluctué au cours des dernières années et la structure, la portée et l'indépendance de ces bureaux ont varié. Toutefois, l'intérêt des intervenants du secteur postsecondaire pour le rôle de l'ombudsman s'est accru récemment. À la rédaction du présent rapport, parmi les 21 universités financées par des fonds publics de la province, **9** avaient un ombudsman institutionnel, à notre connaissance (c'est-à-dire un ombudsman nommé par l'université, ou conjointement par l'université et son syndicat étudiant) et **2** avaient un ombudsman des étudiants (c'est-à-dire un ombudsman nommé uniquement par le syndicat étudiant de l'université). Parmi les 24 collèges d'arts appliqués et de technologie, **4** ont un ombudsman institutionnel, à notre connaissance.

Dans la mesure du possible, notre Bureau renvoie les plaintes à ces organismes, selon leur structure et leur indépendance, et selon le type de plaintes qu'ils peuvent traiter.

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

Nous avons reçu **142** plaintes en 2017-2018 au sujet du RAFEO, qui alloue des subventions et des prêts aux étudiants du postsecondaire. Ce total est similaire à celui

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

1

18

Humber College

2

14

- Sheridan College
- George Brown College

3

13

- Seneca College
- Durham College

des années précédentes, bien que des changements soient entrés en vigueur au RAFEO à l'automne de 2017 pour allouer une aide financière accrue aux étudiants à faible revenu. Comme les années précédentes, les plaintes sur le RAFEO portaient sur des décisions d'admissibilité ou des questions de service.

Une étudiante s'est plainte à nous qu'elle avait attendu presque toute une année avant d'obtenir une réponse à sa demande au RAFEO pour une Subvention d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario – programme qui aide les étudiants à réduire leurs dettes au titre de prêts. Cette étudiante avait été informée qu'elle avait droit à une subvention d'environ **7 000 \$** et qu'elle pouvait s'attendre à recevoir une réponse dans les trois mois à venir. Les responsables du RAFEO ont admis à notre personnel qu'il pouvait leur falloir jusqu'à une année pour traiter de telles demandes, mais en réponse à nos questions, ils ont accéléré l'octroi de la subvention à cette étudiante.

Nous avons aussi aidé une étudiante inscrite à un programme accéléré dans un collège privé d'enseignement professionnel qui avait reçu une Subvention d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario la première année, mais qui n'y avait pas eu droit la deuxième année. Notre Bureau s'étant entretenu avec des responsables du collège et du Ministère pour clarifier le processus de calcul de la longueur de son programme, cette étudiante a obtenu une subvention de **7 600 \$** en vertu d'une politique applicable aux programmes accélérés.

Ordre des métiers de l'Ontario

Nous avons reçu **20** plaintes concernant l'Ordre des métiers de l'Ontario en 2017-2018 – soit le même nombre que l'année précédente. Les frais d'inscription sont restés une source courante de plaintes, mais des personnes ont aussi communiqué avec nous pour d'autres questions – notamment à propos du programme d'Évaluation de



■ 15 février 2018 : Les avocates générales Laura Pettigrew et Wendy Ray parlent du travail de notre Bureau à l'Ontario University Registrars' Association, pour la troisième année consécutive.

l'équivalence professionnelle de l'Ordre des métiers. Un homme s'est plaint qu'il avait fallu plusieurs semaines à l'Ordre des métiers pour examiner et refuser sa demande en vertu de ce programme - demande qu'il avait présentée en vue d'une accréditation dans un métier particulier. Cet homme avait aussi eu des difficultés à obtenir les motifs de cette décision. Notre personnel a clarifié les étapes du processus d'évaluation mis en place par l'Ordre des métiers, ainsi que les raisons de ce retard. Des représentants de cet organisme ont communiqué avec cet homme pour lui expliquer les motifs du refus.

Exposés de cas

Manqué de peu

Une mère de trois enfants, qui était inscrite à un programme conjoint collège-université de sciences infirmières, n'a pas été autorisée à passer à la partie universitaire de ce programme parce que ses notes dans un cours collégial étaient inférieures de 1,5 % au seuil requis. Elle a interjeté

appel, mais elle s'est plainte à nous que la décision d'appel du collège n'avait pas tenu compte d'une évaluation durant un cours, qui avait un impact majeur sur ses notes. Notre Bureau a orienté cette femme vers l'ombudsman du collège, qui a pu l'aider à obtenir une nouvelle évaluation auprès d'un autre professeur. Elle a alors obtenu une note suffisamment élevée pour s'inscrire à la partie universitaire du programme.

Droit d'appel

Un étudiant universitaire nous a fait part de plusieurs préoccupations, notamment au sujet d'un appel académique en suspens, de la conduite d'un de ses professeurs, de frais administratifs et du refus de l'université de lui remettre son relevé de notes officiel. Notre Bureau a fait plusieurs demandes de renseignements et a déterminé que l'étudiant pouvait faire remonter le dossier sur l'appel académique au sénat de l'université, mais il a conclu que les questions liées à la conduite d'un professeur, aux frais administratifs et au relevé de notes avaient toutes été traitées conformément aux politiques de l'université.



TRANSPORTS

Aperçu et tendances de cas

Presque tous les sujets qui se rapportent aux divers déplacements que font les Ontariens s'inscrivent dans cette catégorie, dont la plus grande partie relève du ministère des Transports. Les motifs les plus courants de plaintes sont de loin ceux liés à la délivrance des permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules.

Nous avons reçu un total de **598** plaintes à propos du Ministère et de ses programmes – soit le nombre le plus élevé depuis 10 ans au moins. Ce résultat est principalement attribuable à une nouvelle tendance de plaintes sur Test au Volant, organisme autorisé par le Ministère à exploiter 94 centres d'examen et de test. Comme l'Ombudsman n'a pas un droit de surveillance directe sur les compagnies privées, Test au Volant n'a pas été inclus à ces statistiques au cours des dernières années, mais le nombre important de plaintes reçues cette année – **104** – nous a incités à les signaler au Ministère et à surveiller sa réponse.

Nous recevons aussi des plaintes à propos de certaines questions de transport local, que nous renvoyons à qui de droit autant que possible, et de Metrolinx, organisme provincial chargé de gérer et d'intégrer le

réseau de transport dans les régions du Grand Toronto et de Hamilton.

Permis de conduire et examens de conduite

Ouverte en mai 2017, l'enquête systématique de l'Ombudsman sur la manière dont le Ministère informe les conducteurs des suspensions de permis est achevée et un rapport est en cours (voir la mise à jour à la rubrique **Enquêtes**). Toutefois, plusieurs autres questions connexes aux permis de conduire ont aussi donné lieu à des centaines de plaintes, dont des problèmes de correspondance, d'examens médicaux pour permis de conduire et d'examens de conduite.

Problèmes de correspondance

Depuis quelques années, le personnel de l'Ombudsman surveille les efforts déployés par le Ministère pour améliorer son traitement du courrier renvoyé, à la suite d'un cas que nous lui avons signalé en 2015-2016 – celui d'un homme qui n'avait pas reçu d'avis de suspension de son permis parce que son adresse municipale ne permettait pas la livraison du courrier et parce que le Ministère ne faisait pas de suivi du courrier renvoyé.

Depuis, le Ministère a fait une vérification manuelle du courrier renvoyé et il a ajouté une formation pour le personnel de

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1

261

Permis de conduire

2

109

Examens médicaux

3

104

Test au Volant

ServiceOntario et de Test au Volant sur la façon de saisir correctement les données des adresses. Il envisage aussi d'apporter des améliorations à plus long terme, qui nécessiteront de vastes mises à niveau de son système informatique. Nous continuons de rencontrer des hauts fonctionnaires ministériels à ce sujet régulièrement.

Examens médicaux pour permis de conduire

Les efforts faits par le Ministère pour régler les problèmes dans sa Section d'étude des dossiers médicaux, qui décide des suspensions de permis pour les conducteurs jugés médicalement inaptes, ont entraîné une diminution constante du nombre de plaintes à notre Bureau. Nous avons reçu **109** cas liés à cette Section durant l'année financière 2017-2018, soit une baisse par rapport aux 116 de l'année précédente et une forte chute comparativement aux 242 de 2015-2016. Le Ministère nous a signalé que ses changements ont mené à un traitement plus efficace des dossiers et à de meilleures communications avec les conducteurs, même si nous avons constaté que certains cas continuaient de soulever de graves préoccupations.

Un homme dont le permis avait été suspendu pour des raisons médicales s'est plaint qu'on ne lui avait pas donné l'occasion de prouver au Ministère que son problème de santé – apnée du sommeil – n'avait aucun effet sur sa capacité de conduire. Notre personnel s'étant renseigné, le Ministère a accepté d'annuler la suspension de ce permis pendant deux mois, le temps de permettre à cet homme de fournir une nouvelle évaluation médicale de son problème de santé.

De même, nous avons aidé une femme à obtenir un délai supplémentaire pour soumettre des renseignements médicaux au Ministère, car elle avait appris trop tard qu'une demande faite par lui avait été livrée par erreur à l'adresse de son voisin. Le Ministère lui avait dit tout d'abord qu'il faudrait de quatre à six semaines pour

examiner ses renseignements médicaux et pour décider de rétablir ou non son permis. Toutefois, notre personnel ayant avisé le Ministère que cette femme avait impérativement besoin de conduire pour son travail, les responsables ont accepté d'annuler cette suspension et lui ont accordé un délai supplémentaire pour qu'elle puisse soumettre son rapport médical.

Test au Volant

Nous avons alerté le Ministère d'une tendance de plaintes concernant Test au Volant – centres privés chargés par le Ministère de gérer les examens de conduite et les services de délivrance des permis – y compris les examens pratiques, les examens écrits et les demandes de permis. Nous avons reçu **104** cas en 2017-2018, dont la plupart portaient sur des questions de services, et notamment sur les longs temps d'attente dans les centres d'examen, les problèmes de services en ligne et le processus de traitement des plaintes. Les responsables ministériels ont reconnu qu'il y avait des problèmes de services et ils ont entrepris de répondre à ces préoccupations.

En décembre 2017, le Ministère a annoncé qu'il ouvrirait deux nouveaux centres de Test au Volant d'ici 2019, prolongerait les heures d'ouverture de 13 centres de services à forte demande, embaucherait 90 employés de plus et mettrait à l'essai plusieurs améliorations des services en ligne. Notre Bureau surveillera les progrès du Ministère dans la mise en œuvre de ces initiatives, ainsi que leurs répercussions sur les services de Test au Volant et sur les plaintes que nous recevons.

Détérioration des plaques d'immatriculation

Nous continuons de surveiller la réponse apportée par la province au problème de plaques d'immatriculation défectueuses, qui sont fabriquées par des détenus dans un centre correctionnel à Lindsay. Lorsque des conducteurs, un peu partout dans la province, ont commencé à signaler que

le revêtement de beaucoup d'entre elles s'écaillait, craquait et gonflait, le Ministère a annoncé qu'il les remplacerait gratuitement si elles avaient moins de cinq ans. Nous avons reçu des plaintes d'automobilistes qui avaient été informés qu'ils devraient payer le remplacement de leurs plaques plus anciennes, ce qui leur semblait injuste, parce que l'obligation de signaler une plaque défectueuse dans un délai de cinq ans n'avait jamais été communiquée au public. Nous avons soulevé cette question auprès du Ministère et celui-ci a accepté d'actualiser le site Web de ServiceOntario afin d'y indiquer que les plaques qui ont commencé à s'écailler dans les cinq années seraient remplacées gratuitement. Nous avons traité 5 nouvelles plaintes à ce sujet au cours de cette année financière et nous continuons de surveiller la réponse du Ministère.

Enquêtes

Suspensions et rétablissements des permis de conduire

Enquête ouverte : Mai 2017

Le point sur l'enquête : Cette enquête, axée sur la pertinence et l'efficacité des processus administratifs du Ministère pour aviser les conducteurs des suspensions et des rétablissements des permis de conduire à la suite d'amendes impayées, découle d'un problème que nous lui avons signalé durant plusieurs années.

Nous continuons de recevoir des plaintes de conducteurs qui n'avaient pas la moindre idée que leur permis de conduire était invalide ou avait été suspendu, et qui ne l'avaient découvert que lorsqu'ils avaient été arrêtés par la police ou avaient effectué d'autres transactions liées à leur permis. Dans certains cas, en raison de la longueur de la suspension, le Ministère les avait ensuite traités comme de nouveaux

conducteurs et avait exigé qu'ils suivent son programme de délivrance graduelle des permis de conduire. L'Ombudsman s'est particulièrement inquiété du fait que les conducteurs qui ignoraient la suspension de leur permis pouvaient ne pas être couverts par une assurance en cas d'accident.

Alors que nous rédigeons ce rapport, nous avons terminé le travail sur le terrain pour cette enquête et les conclusions et recommandations de l'Ombudsman en sont au stade de la rédaction.

Surveillance des conducteurs atteints d'hypoglycémie non contrôlée

Rapport : *Prudence est mère de sûreté*, paru en avril 2014



Le point sur l'enquête :

Ouverte à la suite d'un tragique accident de circulation dans lequel un conducteur atteint d'hypoglycémie non contrôlée avait causé la mort de trois

personnes, ce rapport a présenté plusieurs recommandations visant à combler les lacunes du système de surveillance et de signalement en place au ministère des Transports pour les conducteurs ayant des troubles médicaux qui peuvent avoir des effets dangereux sur leur conduite. Ces recommandations ont maintenant été considérées et le Ministère a respecté son engagement à garder l'Ombudsman informé de ses progrès dans leur application.

À compter du 1^{er} juillet 2018, les médecins, les infirmières praticiennes et les optométristes seront tenus de signaler les conducteurs atteints de certains troubles médicaux à hauts risques. Ces professionnels de la santé, de même que les ergothérapeutes, pourront informer le Ministère s'ils sont d'avis qu'un conducteur a tout autre trouble ou déficience médicale qui risque de rendre sa conduite dangereuse.

Exposés de cas

Reprenre la route

Un Ontarien qui avait déménagé temporairement en Colombie-Britannique a été avisé à son retour que son permis de motocyclette avait été annulé et qu'il devrait suivre de nouveau le processus d'examen. Il a communiqué avec notre Bureau parce qu'il n'obtenait pas de réponse claire sur les raisons de cette annulation. En réponse à nos demandes de renseignements, nous avons été informés que le Ministère avait examiné la question et avait déterminé que le Bureau des permis de la Colombie-Britannique avait fait une erreur lors du changement temporaire de permis. Les représentants ministériels ont communiqué directement avec cet homme et ont pris des dispositions pour qu'il vienne chercher son permis de motocyclette de l'Ontario, qui avait été rétabli, dans un centre de Test au Volant.

Repaire à moustiques

Une femme âgée a communiqué avec nous car elle ne parvenait pas à obtenir de réponse des fonctionnaires provinciaux au sujet d'un ponceau routier qui était bloqué près de chez elle et qui était devenu un repaire à moustiques. Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec la Division de la gestion des routes provinciales, qui s'est engagée à envoyer quelqu'un visiter la propriété et évaluer le problème. Les représentants du Ministère nous ont fait savoir qu'ils remplaceraient le ponceau et veilleraient à son bon fonctionnement.

Conduire à l'étranger

Une femme qui cherchait à faire renouveler son permis de conduire a reçu un permis temporaire, valide trois mois, et a été informée que son nouveau permis lui serait envoyé par la poste en six à huit semaines. Ne voyant pas ce permis arriver, elle a téléphoné plusieurs fois pour s'informer. Chaque fois, on lui a répondu que sa demande serait examinée, mais près de 12

semaines plus tard, alors que son permis temporaire allait expirer, elle a communiqué avec notre Bureau. Elle nous a expliqué que l'affaire était maintenant urgente, car elle allait voyager à l'étranger dans deux semaines environ et elle ne pourrait pas conduire durant son séjour si elle ne recevait pas son nouveau permis à temps. Les représentants ministériels ont admis à notre personnel qu'une erreur avait été faite de leur côté, causant un retard pour ce permis. Ils ont accéléré le processus et ils ont veillé à ce que cette femme reçoive son permis quelques jours plus tard, à temps pour son voyage.

Changement d'adresse

Un détenu, qui avait tenté plusieurs fois d'obtenir des renseignements auprès du ministère des Transports sur son dossier de conduite et d'autres questions s'est plaint qu'il ne parvenait pas à obtenir d'information des fonctionnaires durant les 20 minutes d'appel auxquelles il avait droit. Notre personnel a facilité son contact avec le personnel ministériel, pour qu'il puisse discuter de ses problèmes. Nous avons aussi découvert que le Ministère avait envoyé un avis au détenu concernant un problème quant à sa demande pour son dossier de conduite, mais qu'il l'avait expédié à son adresse résidentielle et non à la prison. Le Ministère a accepté d'envoyer désormais tous les documents du détenu au pénitencier.

Nid de poule

Quand une femme a heurté un nid de poule sur une route de comté, ce qui a endommagé son véhicule, elle a tenté d'obtenir un remboursement. Le comté lui a dit que l'affaire relevait du ministère des Transports, mais ce Ministère lui a dit le contraire. Notre personnel s'étant renseigné auprès de ces deux paliers de gouvernement, les responsables ministériels ont conclu que c'était bien à eux de veiller à régler ce problème et cette femme a reçu plus de **1 100 \$** d'indemnisation pour faire réparer son véhicule.



SANTÉ

Aperçu et tendances de cas

Notre Bureau 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 **602** plaintes à propos d'organismes du Ministère placés sous notre surveillance. La principale source de plaintes est le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (**132** cas).

Nous avons reçu des centaines de plaintes, année après année, au sujet des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée (en 2017-2018, **497** et **82** respectivement). Malheureusement, ils n'ont jamais été du ressort de l'Ombudsman. Cependant, depuis 2016, le Ministère a un Ombudsman des patients et nous aiguillons régulièrement ces plaintes vers son bureau.

Nous pouvons parfois venir en aide quand les plaintes ont trait aux politiques et aux politiques du Ministère ou aux actes de son personnel. Par exemple, quand une femme s'est plainte à nous que le Ministère n'avait pas répondu à ses plaintes sur la qualité des soins prodigués à sa mère dans un foyer de soins de longue durée et n'avait rien fait à ce sujet, notre personnel a facilité un appel téléphonique. Les responsables ministériels

ont alors informé cette femme des résultats de leur inspection dans cet établissement. Ils lui ont aussi fait parvenir une copie du rapport d'inspection et une lettre expliquant les conclusions de l'inspecteur.

Nous avons aussi reçu **28** plaintes concernant l'Ombudsman des patients (qui fait rapport par l'entremise de Qualité des services de santé Ontario); ces plaintes ont été résolues grâce à des communications avec les cadres supérieurs de cet organisme.

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

Le nombre de plaintes sur le RASO a légèrement augmenté en 2017-2018, se chiffrant à **132** contre 115 l'année précédente. Beaucoup avaient trait au renouvellement et au remplacement de cartes santé. Nous avons aussi reçu des plaintes de personnes qui étaient revenues en Ontario après une période d'absence et qui avaient des difficultés à obtenir une couverture d'assurance-santé.

Une femme nous a demandé notre aide après son retour en Ontario, après plusieurs années à l'étranger, pour obtenir un traitement contre le cancer. Sa carte santé avait expiré et quand elle avait demandé aux fonctionnaires du Ministère de ne pas imposer la période d'attente habituelle de trois mois pour rétablir sa couverture

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1

497

Hôpitaux
(hors mandat)*

2

132

Régime d'assurance-santé
de l'Ontario*

3

82

Établissements de soins
de longue durée (hors mandat)

4

81

Réseaux locaux
d'intégration des services
de santé

5

71

Programmes publics
de médicaments de
l'Ontario

* Les cas concernant des problèmes de soins aux patients ont été transmis à l'Ombudsman des patients.

d'assurance, ils lui avaient dit qu'elle devrait interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé. Elle a préféré attendre trois mois, puis elle a essayé de nouveau de faire renouveler sa carte à ServiceOntario – mais elle a découvert alors qu'elle ne pouvait pas le faire, en raison de la décision du Ministère concernant sa nécessité de faire appel. Notre personnel a parlé aux représentants ministériels, qui ont accepté de reconsidérer la situation, étant donné que cette femme avait attendu les trois mois requis. Elle a donc obtenu le rétablissement de sa couverture d'assurance. De plus, le Ministère a entrepris de modifier la correspondance qu'il envoie dans de telles situations, pour permettre aux gens de soumettre des preuves supplémentaires afin d'appuyer leurs demandes.

Nous continuons de recevoir des plaintes de personnes qui contestent le non-remboursement de certains traitements et procédures médicaux par le RASO, notamment l'insuffisance des fonds accordés à la physiothérapie.

Une autre plainte courante au sujet du RASO est son refus de pré-approbation de couverture d'assurance pour les gens qui souhaitent se rendre à l'extérieur de l'Ontario pour un traitement. Dans ces cas, notre Bureau examine les raisons du refus du Ministère et son évaluation des demandes, et vérifie si le refus est justifié par des preuves. Notre suivons une approche similaire pour les difficultés et les retards dans l'obtention de remboursements de frais médicaux d'urgence engagés à l'extérieur de la province.

Nous avons aidé un homme âgé à obtenir le remboursement de frais médicaux engagés alors qu'il était tombé malade au Mexique. Notre examen de ce cas a révélé que le Ministère suivait sa politique mais que l'évaluateur chargé du remboursement ne communiquait pas clairement à cet homme les renseignements à fournir. Nous avons fait remonter le dossier à un cadre supérieur, qui a déterminé que le remboursement était justifié, et cet homme a reçu environ **1 200 \$**.

Programmes publics de médicaments de l'Ontario

Nous avons reçu **71** plaintes sur les Programmes publics de médicaments de l'Ontario durant cette année financière, contre 65 en 2016-2017. Beaucoup concernaient le Programme d'accès exceptionnel et le Programme de médicaments Trillium, habituellement pour des refus de prise en charge de certains médicaments.

Le 1^{er} janvier 2018, le Ministère a lancé l'Assurance-santé Plus, qui offre une prise en charge des médicaments sur ordonnance aux personnes de moins de 25 ans. Nous avons reçu quelques plaintes au sujet de l'Assurance-santé Plus durant l'année financière 2017-2018. Par exemple, des gens se sont plaints de devoir maintenant faire une demande au Programme d'accès exceptionnel pour certains médicaments précédemment couverts par leur assureur privé sans un tel processus de demande.

Dans plusieurs autres cas relatifs aux programmes de médicaments, les fonctionnaires du Ministère ont montré qu'ils étaient prêts à revoir leurs décisions en cas d'apport de preuves supplémentaires. Par exemple, la demande de prise en charge d'analgésiques faite par une femme du nord-ouest de l'Ontario a tout d'abord été refusée, car ses médicaments n'étaient pas du bon format et avaient été délivrés au Manitoba, où elle s'était rendue pour consulter le plus proche spécialiste de la douleur. Notre personnel ayant communiqué avec le Programme d'accès exceptionnel, les fonctionnaires ont revu ce cas et ont fait un remboursement de **4 539,62 \$** de frais d'ordonnances engagés sur une période de cinq ans.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Nous avons reçu **33** plaintes sur le Programme d'appareils et accessoires

fonctionnels (PAAF) qui aide financièrement les patients à se procurer des fournitures et de l'équipement médicaux. De nombreuses plaintes concernaient des problèmes de services et des désaccords sur les critères de financement.

Par exemple, nous avons aidé un homme qui attendait un fauteuil roulant depuis des mois, dans le cadre de ce programme. Notre personnel a confirmé que le vendeur de fauteuils roulants n'avait pas présenté les documents nécessaires. Après notre intervention, le PAAF a reçu les renseignements manquants et cet homme a obtenu un fauteuil roulant en quelques semaines.

Nous avons aussi aidé un vendeur qui n'avait jamais obtenu de remboursement du PAAF pour un scooter fourni à un client. Nos enquêtes ont révélé que le client avait changé de fournisseur au milieu du processus de demande et qu'en raison d'un problème dans le système électronique du Ministère, le PAAF avait approuvé le financement des deux fournisseurs, mais avait accordé par erreur des fonds au premier fournisseur et non à celui qui avait en fait livré le scooter. Le PAAF a rectifié cette erreur et a fait savoir à son personnel comment éviter des erreurs similaires – notamment en exigeant la signature de toutes les parties concernées.

Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et Centres d'accès aux soins communautaires (CASC)

Créés en 2007, les 14 Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) de la province sont des organismes sans but lucratif financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour planifier, financer et intégrer les services de santé dans les communautés locales. Ces réseaux comprennent les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée

UTILE À SAVOIR

Les cas concernant des problèmes d'émission de cartes santé par ServiceOntario se trouvent au chapitre **Certificats et permis**.

et toute une gamme de services de soutien communautaire. Les Centres d'accès aux soins communautaires ont été créés en 1996 pour coordonner les soins à domicile et les autres services de soutien à domicile.

Notre Bureau a traité des centaines de plaintes concernant les RLISS et les CASC au fil des années, jusqu'au 1^{er} juillet 2016, date à laquelle les CASC ont cessé de relever de la compétence de notre Bureau, étant désormais placés sous la surveillance du nouvel Ombudsman des patients. Cependant, un an plus tard, quand la nouvelle Loi donnant la priorité aux patients est entrée en vigueur, elle a éliminé les CASC, et les RLISS ont alors pris en charge leurs fonctions.

Notre Bureau a reçu **81** plaintes sur les RLISS et **18** sur les CASC durant l'année financière 2017-2018. Le cas échéant, nous avons transmis les plaintes concernant les CASC à l'Ombudsman des patients, qui continue d'avoir un droit de surveillance sur les soins de santé prodigués aux patients pour certains services maintenant du ressort des RLISS.

Plusieurs des plaintes que nous avons reçues au sujet des RLISS concernaient leurs décisions de coordination des soins à domicile et des soins en milieu communautaire, la qualité ou la pertinence des services, ou l'admissibilité des personnes à ces services.

Enquêtes

Surveillance exercée par le Ministère sur les plaintes concernant les services d'ambulance

Enquête ouverte : Mai 2018

Le point sur l'enquête : La Direction des services de santé d'urgence du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

supervise les services d'ambulances aériennes et terrestres, faisant entre autres un examen de tous les « incidents graves » par exemple quand une personne transportée en ambulance est blessée, meurt ou souffre en raison de retards ou de problèmes semblables.

L'Ombudsman a ouvert l'enquête à la suite de plusieurs cas que nous avons examinés et qui ont soulevé des préoccupations quant à la façon dont le Ministère enquête sur les plaintes des patients, et quant à sa supervision des examens et enquêtes menés par les fournisseurs locaux de services d'ambulance.

Alors que nous rédigeons ce rapport, les enquêteurs de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman travaillaient à recueillir des preuves.

Exposés de cas

C'est dans le courriel

Une femme a communiqué avec notre Bureau après avoir appris que sa couverture d'assurance-santé avait été suspendue alors qu'elle faisait des études à l'extérieur de l'Ontario, bien qu'elle ait envoyé les documents de renouvellement au RASO à plusieurs reprises par courriel. Nous avons demandé le réexamen de son dossier par le comité d'admissibilité du RASO, qui a déterminé que la couverture d'assurance-santé n'aurait pas dû être suspendue et que cette femme n'avait donc pas besoin de faire de nouvelle demande.

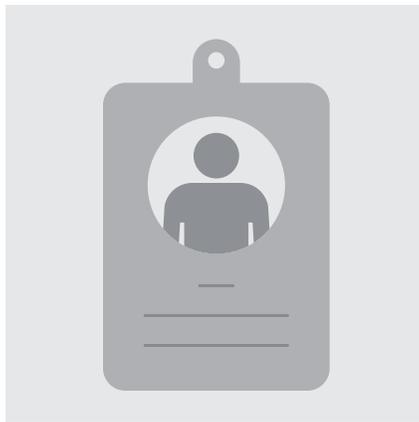
Pas de sa poche

Un homme divorcé, qui bénéficiait de prestations du Programme de médicaments Trillium, s'est plaint à nous que l'accès à ces prestations était remis en cause car son ex-femme refusait de fournir une lettre attestant qu'il n'était plus couvert par son assurance privée à elle. Une lettre de ce genre est

normalement exigée en vertu des politiques du programme, mais après l'intervention de notre personnel, des responsables ont confirmé l'admissibilité de cet homme, sans exiger de lettre de son ex-femme. Cet homme a donc pu obtenir ses médicaments sans devoir les payer de sa poche en premier.

Coût de la vie

Après avoir attendu des mois une réponse des fonctionnaires du Ministère, un homme qui avait déménagé du nord de l'Ontario à Toronto pour une transplantation pulmonaire a finalement pu faire entendre sa cause grâce à notre Bureau. Il était admissible au Programme de remboursement des dépenses des transplantés offert par le Ministère, mais il avait été contraint de vivre au centre-ville durant presque deux ans près de l'hôpital qui allait faire l'intervention, prêt à subir celle-ci en tout temps. Durant cette période, son loyer s'était chiffré à 2 300 \$ par mois, alors que l'allocation du programme n'était que de 650 \$. Cet homme a communiqué avec notre Bureau car ses plaintes sur ce financement inadéquat étaient restées sans réponse. Notre personnel a pu le mettre en rapport avec des fonctionnaires qui lui ont expliqué que le programme, commencé en 2009, allait faire l'objet d'un examen à l'été de 2017 et que son dossier serait pris en considération. En février 2018, le Ministère a porté l'allocation offerte par ce programme à 1 500 \$ par mois.



EMPLOI

Aperçu et tendances de cas

Les plaintes dans cette catégorie – qui concernent principalement le ministère du Travail et ses organismes, programmes et tribunaux – ont diminué constamment durant les trois dernières années. Ceci résulte en grande partie des efforts déployés par la plus importante source de telles plaintes à notre Bureau, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), pour régler les problèmes individuels et systémiques.

PLAINTES AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES FINANCIÈRES

	CSPAAT	TASPAAT
2017-2018	367	81
2016-2017	492	100
2015-2016	594	128

Nous continuons de surveiller des problèmes particuliers à la CSPAAT et au tribunal qui traite les appels de ses décisions, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT).

Conseils médicaux à la CSPAAT

En 2015, notre Bureau a reçu une plainte présentée conjointement par la Fédération du travail de l'Ontario (FTO) et l'Ontario Network of Injured Workers' Groups (ONIWG) sur la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Ces deux organismes se sont dits préoccupés de l'approche suivie par la CSPAAT à l'égard du rétablissement des travailleurs et de leur retour au travail, de la pondération des renseignements fournis par les médecins traitants des travailleurs, de la détermination des problèmes psychologiques et du recours à des consultants médicaux. La FTO et l'ONIWG ont aussi fait part de leurs préoccupations dans un rapport intitulé *Prescription Over-Ruled*.

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a procédé à une évaluation pour déterminer si une enquête systémique était justifiée et elle s'est entretenue avec des travailleurs individuels, des groupes de travailleurs, des professionnels de la santé, le Bureau des conseillers des travailleurs, la Commissaire aux pratiques équitables et le personnel

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

367

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

81

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

de direction de la CSPAAT. L'Ombudsman a aussi rencontré plusieurs fois les parties concernées – y compris le président-directeur général de la CSPAAT en octobre 2017 et le président de la Fédération du travail de l'Ontario en novembre 2017. Il a noté que le dialogue se poursuit et que les parties conviennent que des progrès sont en cours. Nous comprenons que ces discussions ont permis d'améliorer les communications avec les médecins et entre eux, ainsi que la surveillance et la gouvernance.

Compte tenu de cette évolution encourageante, l'Ombudsman a avisé les dirigeants de l'ONIWG en février 2018 qu'une enquête de notre Bureau serait prématurée, vu que nous sommes un lieu de dernier recours. Il les a encouragés à rencontrer les représentants de la CSPAAT pour leur faire part de toute autre préoccupation.

Nous continuons de surveiller les mesures prises par la CSPAAT à cet égard dans ses consultations avec les intervenants, en plus de traiter les plaintes individuelles cas par cas.

Arriérés des appels au TASPAAAT

Organisme indépendant du ministère du Travail, le TASPAAAT est un tribunal administratif qui sert de dernier recours aux travailleurs accidentés aux prises avec la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Notre Bureau a commencé à surveiller les retards au Tribunal quand le nombre de ses dossiers a plus que doublé en 2014-2015, si bien que certains appelants devaient attendre plus de deux ans pour obtenir des dates d'audience.

Le TASPAAAT a informé notre Bureau que certaines des raisons qui avaient

contribué à ces arriérés étaient les changements faits au modèle d'arbitrage de la CSPAAT (qui ont entraîné un plus grand nombre d'appels au TASPAAAT) et une pénurie d'arbitres. Les hauts dirigeants de l'Ombudsman ont fait part de leurs préoccupations aux cadres supérieurs du TASPAAAT et de la CSPAAT sur l'impact humain de ces retards et ont continué de surveiller leurs efforts pour y remédier. Entre autres, le TASPAAAT a embauché plus d'arbitres et a apporté des changements à la formation et à la gestion des cas, afin de pouvoir entendre plus d'appels.

En mars 2018, le nombre d'appels en cours du TASPAAAT était tombé sous la barre des 5 700 cas – approchant son objectif de 4 000 appels en cours. Le temps d'attente médian d'une date d'audience pour les appelants est passé de 18,9 mois durant le premier trimestre de 2017 à 14,3 mois durant le dernier trimestre.

Programme ontarien des candidats à l'immigration

Notre Bureau a surveillé les plaintes sur le Programme ontarien des candidats à l'immigration du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, qui désigne les personnes qualifiées pour une résidence permanente en Ontario – et ceci après avoir reçu 15 cas en 2016-2017. Les plaintes portaient sur des retards, un mauvais service à la clientèle et un manque de communication – surtout dans le traitement des demandes. Par exemple, une femme nous a dit qu'elle avait attendu plus de 18 mois avant d'obtenir une décision et que ses tentatives répétées d'obtention d'information sur l'évolution de son dossier auprès des fonctionnaires ministériels étaient restées sans réponse.

Les hauts dirigeants du Ministère nous ont avisés qu'ils étaient au courant des problèmes et qu'ils s'en occupaient. Une vingtaine de nouveaux employés ont été affectés à ces tâches en 2017, principalement pour traiter les demandes. Suivant notre suggestion, le Ministère a aussi accepté de se montrer plus proactif dans la communication de renseignements en ligne aux demandeurs au sujet des délais prévus de traitement de leurs demandes. Son approche consiste maintenant à accepter et à traiter complètement un nombre limité de demandes à la fois, avant d'en accepter de nouvelles, pour éviter les arriérés.

Nous avons reçu **2** nouvelles plaintes au sujet de ce programme durant l'année financière écoulée, qui portaient sur des problèmes de retards suffisamment graves pour justifier une surveillance continue des progrès en cours au Ministère.

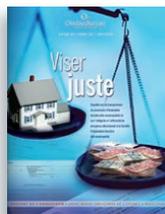


FONDS ET BIENS

Aperçu et tendances de cas

Les cas dans cette catégorie comprennent les plaintes au sujet des organismes du ministère des Finances, comme la Commission des services financiers, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et la Société d'évaluation foncière des municipalités ainsi que le Bureau du Tuteur et curateur public, au ministère du Procureur général, qui s'occupe des questions de fonds et de biens pour les personnes dans l'incapacité de le faire d'elles-mêmes.

Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM)



L'enquête faite par notre Bureau sur la SEFM il y a plus d'une décennie, qui s'est conclue par notre rapport *Viser juste* en 2006, a examiné près de **4 000** plaintes et a révélé qu'il

incombait injustement aux propriétaires fonciers de contester les évaluations de la SEFM. La province a réagi en suspendant les évaluations foncières pendant deux ans et en modifiant la *Loi sur l'évaluation foncière* afin qu'il incombe à la SEFM de prouver l'exactitude de ses évaluations. En outre, la SEFM a communiqué plus

de renseignements sur le processus d'évaluation des propriétés.

Tous les quatre ans, quand la SEFM émet des avis d'évaluation, nous constatons une légère hausse du nombre de plaintes. L'année d'évaluation la plus récente était 2016 et nous avons reçu 116 plaintes sur la SEFM durant l'année financière 2016-2017, total sensiblement égal aux 108 plaintes reçues durant l'année d'évaluation précédente, soit l'année financière 2012-2013. Durant l'année financière qui vient de s'écouler, le nombre de plaintes sur la SEFM a de nouveau diminué pour atteindre le niveau des années sans évaluation – **55** plaintes, un total proche des 47 plaintes reçues en 2015-2016. La plupart des plaignants étaient en désaccord avec des décisions de la SEFM sur des évaluations foncières et quelquefois sur le manque de clarté des renseignements concernant le processus d'appel de ces décisions. Nous avons aussi reçu des plaintes sur des retards de la SEFM dans l'évaluation des propriétés.

Erreurs dans les rôles d'évaluation

L'une des nouvelles questions que nous surveillons est celle des erreurs dans les rôles d'évaluation que la SEFM doit préparer chaque année pour toutes les municipalités et les autorités taxatrices locales, pour le calcul de leurs impôts fonciers. Les rôles d'évaluation comprennent une description de chaque propriété et de chaque catégorie, le nom du propriétaire foncier et l'évaluation

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

1

182

Bureau du Tuteur
et curateur public

2

55

Société d'évaluation foncière
des municipalités

3

49

Société des loteries
et des jeux de l'Ontario

de la valeur actuelle. Des erreurs dans ces renseignements peuvent avoir de graves conséquences financières pour les propriétaires fonciers.

Nous avons reçu des plaintes alléguant que des numéros de rôles de propriété étaient associés à un mauvais propriétaire en raison de regroupements ou de disjonctions de propriétés adjacentes, faisant que l'évaluation des impôts fonciers n'était pas faite pour la bonne propriété. Ceci avait parfois de lourdes conséquences financières. Dans le cas d'une erreur de ce type, un propriétaire foncier a reçu un avis selon lequel il devait plus de **100 000 \$** d'arriérés remontant jusqu'à 2009 pour sa propriété. Dans un autre cas, les propriétaires de deux propriétés voisines ont payé chacun les taxes de l'autre, au lieu des leurs, et l'un d'eux s'est retrouvé avec des arriérés de plus de **7 000 \$** car la valeur des propriétés différait. Notre Bureau s'informe auprès de la SEFM concernant des améliorations possibles à apporter à son processus d'attribution des numéros de rôles des propriétés foncières.

Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)

Le nombre de plaintes sur le BTCP a augmenté en 2017-2018, passant à **182** par rapport à 159 pour l'année précédente. Le problème le plus persistant reste le mauvais service à la clientèle –des agents de traitement des cas tardant à répondre aux clients ou ne leur répondant pas du tout. Les plaignants ont aussi déploré que le personnel du BTCP mette trop de temps à prendre des mesures pour protéger les clients vulnérables qui risquent d'être victimes de malversations financières. Notre Bureau aide fréquemment les clients à communiquer avec le personnel du BTCP ou à obtenir des explications sur le traitement de leurs cas.

Nous avons aidé une femme qui n'avait pas reçu ses allocations hebdomadaires du BTCP. Quand nous nous sommes renseignés, le personnel du BTCP a reconnu qu'il avait mis fin à l'allocation de

cette femme par erreur. Il lui a envoyé des excuses, avec l'argent qui lui était dû.

Frais pour recours collectifs

Une nouvelle question dans les plaintes que nous avons examinées au sujet du BTCP concernait les frais juridiques qu'il exigeait des clients pour préparer des demandes d'indemnisation dans le cadre de récents règlements de recours collectifs. En 2014, la province a conclu des règlements avec les représentants d'anciens résidents du Centre régional de la Huronie, du Centre régional Rideau et du Centre régional du Sud-Ouest. De 1876 à 2009, ces installations, maintenant fermées, ont abrité des personnes ayant une déficience intellectuelle, dont beaucoup ont allégué avoir subi de mauvais traitements (les règlements des recours collectifs n'ont pas conclu à des actes répréhensibles).

Bien que le paiement des frais juridiques pour les personnes qui ne pouvaient présenter de demande sans une aide ne soit pas expressément prévu dans les ententes de règlement approuvées par les tribunaux, les représentants du BTCP nous ont indiqué qu'ils avaient beaucoup travaillé sur le plan juridique pour préparer les demandes des clients et, qu'en plus d'avoir recours à son propre personnel, le BTCP avait dû retenir les services d'avocats externes pour l'aider. Il a également noté qu'il n'avait facturé des frais juridiques qu'aux requérants ayant obtenu gain de cause.

Le BTCP nous a aussi informés qu'un autre règlement de recours collectif similaire avait été approuvé par les tribunaux, sans aucuns fonds alloués au BTCP pour venir en aide à ses clients. Le personnel de direction de l'Ombudsman a rencontré les représentants du BTCP et leur a préconisé de régler la question des frais juridiques pour le BTCP avant la conclusion de tels règlements, afin d'éviter d'avoir à imposer des frais à des clients vulnérables qui ont peu de moyens financiers. Depuis cette réunion, le BTCP a tenu des discussions à ce sujet avec la Division du droit civil au ministère du Procureur général et avec des avocats de

recours collectif, et il s'est engagé à garder notre Bureau informé de l'évolution de la situation.

Enquêtes

Vols et fraudes d'initiés – Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG)

Rapport : *Le grand jeu de la confiance* – Mars 2007



Le point sur l'enquête :

Au cours des 11 années qui se sont écoulées depuis la parution de notre rapport sur la protection assurée par l'OLG au public contre les vols et les fraudes

commis par des vendeurs de billets de loterie, de nouvelles mesures de sécurité ont été mises en place dans tout le système de loterie. Désormais, les joueurs doivent signer leurs billets et peuvent les vérifier eux-mêmes, et les vendeurs ne peuvent donc plus réclamer les billets « gratuits » gagnants des joueurs, comme l'un d'eux l'avait fait à Burlington en 2003. L'OLG avait alors remarqué que l'affaire paraissait louche, mais elle avait payé un prix de 12,5 millions \$ à la sœur du vendeur.

Conformément aux recommandations faites dans *Le grand jeu de la confiance*, qui ont toutes été appliquées, l'OLG examine désormais attentivement toutes les demandes de paiement des billets gagnants présentées par des vendeurs de billets et d'autres « initiés ». Le cas échéant, elle renvoie les cas suspects à la Police provinciale de l'Ontario. C'est ce qu'elle a fait dans l'affaire de Burlington et le vendeur, sa sœur et son père ont été accusés au criminel en 2010.

L'OLG a aussi conçu une technologie qui lui permet de faire ce que ses dirigeants avaient déclaré impossible à notre Bureau en 2007 – soit de déterminer qui sont les

propriétaires légitimes de billets volés. En 2011, grâce à cette technologie, elle a payé 12,5 millions \$ de plus au groupe d'amis qui avaient acheté le billet gagnant original vendu en 2003.

Toutefois, le vol de ce billet n'a pas donné lieu à une condamnation au criminel avant cette année. En avril 2018, un juge de la Cour supérieure de l'Ontario a déclaré coupables l'ancien vendeur, son père et sa sœur, dans leurs divers rôles dans une « co-entreprise pour voler des billets "gratuits" de loterie ». Le verdict exact de la condamnation est prévu pour septembre.

Évaluation des problèmes systémiques : Politique d'autoexclusion de l'OLG

Enquête ouverte : Mai 2017

En septembre 2016, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario a modifié ses règles concernant les personnes qui, souvent en raison d'une dépendance au jeu, ont demandé à s'autoexclure de ses lieux de jeu. Auparavant, si des joueurs sur la liste des « autoexclus » entraient dans des locaux de l'OLG et y jouaient (en dépit de leur engagement à ne pas le faire), ils pouvaient conserver leurs gains. En vertu de la nouvelle politique, ils ne sont pas en droit de gagner des prix.

En février 2017, le personnel d'un établissement a refusé un gain de 10 000 \$ à un homme car celui-ci s'était autoexclu plus de 10 ans auparavant. Il ne s'en souvenait pas et voulait savoir pourquoi l'OLG ne l'avait pas empêché de gagner plusieurs prix de moindre valeur.

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a effectué une évaluation des problèmes systémiques potentiels soulevés par ce cas et d'autres cas semblables, y compris des mesures prises par l'OLG pour aviser les personnes concernées par ce changement de politique.

En réponse à notre travail, l'OLG a fait paraître plus d'annonces, informant les clients de sa politique d'inadmissibilité aux



L'Ombudsman a publié un rapport en 2007, dont il est juste de dire qu'il comportait de sérieuses critiques sur la façon dont l'OLG payait apparemment des gains à des "initiés" dans des circonstances suspectes. L'un des cas mentionnés était un gain de 12,5 millions \$ [par un vendeur de Burlington en 2003]. Après la publication du rapport de l'Ombudsman, le ministre alors responsable de l'OLG a annoncé qu'il demanderait à la Police provinciale de l'Ontario d'enquêter sur cette affaire. Il ne fait aucun doute, à mon avis, que les preuves révèlent un stratagème visant à voler des billets gratuits de loterie. »

– Douglas Gray, juge, *R. v. Chung*, le 9 avril 2018

gains, mais elle nous a fait savoir qu'elle n'avait pas communiqué directement avec les personnes inscrites à sa liste d'autoexclus pour les informer, par souci de protection de la vie privée.

En décembre 2017, l'Ombudsman a rencontré le président-directeur général de l'OLG pour discuter de ce que l'OLG pourrait faire de plus afin de garantir que les personnes autoexclues sont au courant de la nouvelle politique. L'OLG s'est engagée à examiner le programme d'auto-exclusion et à informer notre Bureau. Bien qu'aucune enquête officielle n'ait été ouverte alors que nous rédigeons ce rapport, notre Bureau continue de surveiller les efforts faits par l'OLG pour régler ce problème.

Exposés de cas

Merci beaucoup

Un homme qui avait fait construire un immeuble d'appartements sur un terrain vacant en 2012 nous a demandé de l'aider à régler un problème avec la SEFM, concernant la valeur imposable rajustée de sa propriété. La SEFM lui avait envoyé trois avis à quelques semaines d'intervalle, couvrant deux cycles d'évaluation de quatre ans - 2009-2012 et 2013-2016. Il a fait une demande de réexamen à l'aide du formulaire de la SEFM pour 2013-

2016 et il a inclus une lettre demandant aussi le réexamen pour l'année d'imposition 2012. Ce n'est qu'en 2015 qu'il s'est rendu compte que son règlement avec la SEFM ne couvrait pas 2012 - mais alors, la SEFM a refusé de rouvrir son dossier. Notre personnel ayant fait remonter le cas à des hauts fonctionnaires de la SEFM, sa demande a été acceptée et la SEFM l'a aidé à obtenir un remboursement d'impôt foncier de sa municipalité pour l'année d'imposition 2012.

Ascenseur extérieur

Un homme atteint de handicaps physiques et de cancer a reçu une subvention du Programme d'adaptation des habitations et des véhicules (PAHV) de la province pour construire un ascenseur sur sa terrasse. Les entrepreneurs lui avaient dit à tort qu'il n'avait pas besoin de permis de construire, mais une inspection faite par la ville avait conclu que l'ascenseur n'avait pas été construit conformément au code et il avait dû être démolé. Cet homme a demandé l'aide de notre Bureau. Notre personnel ayant communiqué avec des fonctionnaires du ministère des Services sociaux et communautaires, ceux-ci ont accepté d'allouer des fonds supplémentaires à cet homme pour construire un autre ascenseur. Ils se sont aussi engagés à exercer une surveillance plus stricte sur le PAHV à l'avenir.



ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Aperçu et tendances de cas

Les nouveaux projets d'énergie, la facturation de l'électricité et les menaces pour l'environnement naturel peuvent provoquer des inquiétudes chez de nombreux résidents de l'Ontario. L'Ombudsman peut examiner les plaintes concernant tous les ministères et programmes provinciaux qui traitent de ces sujets – y compris les ministères de l'Énergie, de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique, et des Richesses naturelles et des Forêts. Depuis 2016, nous pouvons aussi accepter les plaintes sur les services municipaux d'électricité.

En 2017-2018, nous avons reçu **183** plaintes sur ces ministères provinciaux et **114** sur des services municipaux d'électricité. Nous avons aussi reçu **84** plaintes concernant Hydro One, bien que cet organisme ne relève plus du mandat de l'Ombudsman depuis le 4 juin 2015, quand la province l'a en partie privatisé. Nous avons renvoyé ces plaintes à l'Ombudsman interne d'Hydro One.

Problèmes d'énergie

Sur les **55** plaintes reçues au sujet du ministère de l'Énergie, **39** concernaient deux organismes de surveillance : la Commission de l'énergie de l'Ontario (**28**) et la Société indépendante d'exploitation du réseau

d'électricité (**11**). Les préoccupations au sujet de la Commission de l'énergie de l'Ontario étaient liées à son processus de traitement des plaintes et à son manque général de réceptivité, tandis que celles au sujet de la SIERE portaient principalement sur des décisions de contrats et sur l'administration de son programme microFIT, plan de tarifs de rachat garantis visant à encourager les petits projets d'énergie verte.

En mai 2017, la CEO a entrepris un examen de ses règles de service à la clientèle, incluant des consultations publiques. Nous avons constaté une diminution des plaintes sur le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité, qui relève de la CEO et qui alloue de 30 à 50 \$ par mois aux consommateurs admissibles – les plaintes passant de 10 en 2016-2017 à **5** cette année. Les plaintes portaient principalement sur le processus de demandes ou des décisions d'admissibilité.

Plaintes sur les services municipaux d'électricité

Tout comme les plaintes générales sur les municipalités en 2017-2018, celles qui portaient sur les services locaux d'électricité ont baissé, passant de 194 en 2016-2017 à **114** cette année. La plupart résultaient d'erreurs de facturation, les sujets suivants étant la médiocrité du service et les décisions injustes concernant les comptes. Notre personnel a réglé ces plaintes en alertant les responsables locaux concernés, le cas échéant.

5 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS



Par exemple, une femme qui était financièrement dans le besoin depuis sa séparation de son mari s'est plainte à nous que sa compagnie locale d'électricité refusait d'enlever le nom de celui-ci de son compte, alors qu'elle avait fourni une copie de l'entente de séparation. De ce fait, elle ne pouvait pas obtenir d'allocation du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité. Notre personnel a signalé ce cas à un superviseur et la compagnie a accepté d'éliminer le nom de l'ex-conjoint, permettant ainsi à cette femme de faire une nouvelle demande d'aide financière.

Problèmes d'environnement et de richesses naturelles

Le ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique est chargé d'appliquer les lois et les normes provinciales pour protéger l'environnement. De plus, il accorde des approbations en matière de conformité environnementale et d'énergie renouvelable à divers projets commerciaux.

Le nombre de plaintes sur le Ministère et ses programmes a baissé, se situant à **66** en 2017-2018, contre 116 en 2016-2017 et 78 l'année précédente. Bon nombre d'entre elles étaient liées à la réaction du Ministère aux contaminants ou aux déversements susceptibles de nuire à l'environnement naturel ou à la santé. Dans un cas, notre Bureau a été en mesure d'aider un homme qui a dit qu'il subissait les effets d'une pollution sonore dans sa communauté et qu'il ne parvenait pas à communiquer avec le Ministère. Notre personnel l'a mis en rapport avec un agent de l'environnement qui a pu examiner le dossier.

Nous avons constaté une légère augmentation du nombre de plaintes concernant le ministère des Richesses naturelles et des Forêts, qui est de **62** contre 54 en 2016-2017. Ces plaintes portaient sur l'application de la loi et les décisions du Ministère sur divers sujets comme les permis de chasse et de piégeage, les terres de la Couronne et l'administration de Parcs Ontario.

Impacts environnementaux des éoliennes

Sur les **66** plaintes reçues au sujet du ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique, **18** provenaient de particuliers ou de groupes préoccupés par les impacts environnementaux des éoliennes. (En 2016-2017, nous avons reçu 76 plaintes de ce type, dont 53 portaient sur un projet d'éoliennes à Chatham-Kent, avant sa construction.) Le bruit et les effets potentiels sur les eaux de puits sont les sujets les plus courants de préoccupations qui nous sont signalés au sujet des éoliennes.

En avril 2017, le Ministère a présenté une nouvelle version de son protocole de conformité visant le bruit généré par les éoliennes. Au cours de cette année financière, notre Bureau a effectué un examen approfondi de la réponse du Ministère aux plaintes concernant le bruit, principalement pour trois parcs d'éoliennes où des tests de pollution sonore étaient en cours depuis un certain temps, sans résultats concluants. Nous avons examiné si le Ministère respectait le protocole de conformité. En cas de retards du processus, nous avons fait des demandes de renseignements au personnel ministériel pour nous assurer que les vérifications requises du niveau de pollution sonore étaient effectuées. Après examen, nous avons conclu que, même si dans certains cas les tests étaient longs, les retards ne pouvaient pour l'essentiel pas être imputés au Ministère mais résultaient de conditions d'essais inadéquates et d'autres facteurs. Nous avons confirmé que le Ministère avait communiqué les exigences d'essai aux exploitants d'éoliennes et nous avons fait un suivi à cet égard.

Dans un cas, à Saugueen Shores, le Ministère a exigé des mesures de réduction du bruit après que des essais ont confirmé qu'une turbine dépassait les normes de pollution sonore. Pour deux autres parcs d'éoliennes, situés dans les régions de Goderich et Tiverton, les inquiétudes étaient liées à des retards des

tests acoustiques et à des questions quant à l'adéquation du protocole d'évaluation de la pollution sonore. Notre Bureau communique régulièrement avec le Ministère pour vérifier que le protocole est respecté.

Lors d'un suivi des plaintes de l'an dernier sur le projet d'éoliennes de Chatham-Kent, nous avons confirmé auprès du Ministère que des essais étaient effectués pour vérifier les répercussions du projet sur les eaux de puits et les effets des vibrations, et que les résultats étaient communiqués à la communauté. Le Ministère nous a fait savoir que les analyses n'avaient révélé aucun impact sur la qualité de l'eau. Nous continuons de surveiller la réponse du Ministère aux problèmes soulevés par les éoliennes.

Exposés de cas

Service rétabli

Une femme essayait sans succès de faire rétablir l'électricité dans un logement locatif et elle s'inquiétait d'un retard et d'un manque de communication de la part de son service local d'électricité. À la suite des demandes de renseignements faites par notre Bureau, le service d'électricité a communiqué avec elle et a rétabli l'électricité dans son logement.

De mois en mois

Un homme nous a demandé de l'aide car son service local d'électricité lui envoyait des avis de retard et lui facturait des intérêts sur ses factures trimestrielles de location de chauffe-eau. Il a déclaré qu'il avait fait des paiements mensuels, mais n'avait pas pu régler ce problème en discutant avec le service d'électricité. Notre personnel a parlé à un gestionnaire qui a déclaré que le service n'offrait généralement pas de plan de facturation mensuelle (mais un plan trimestriel) aux personnes dont les factures de location de chauffe-eau sont peu élevées. Toutefois, face aux questions que nous avons soulevées, le service a commencé à le faire.



CERTIFICATS ET PERMIS

Aperçu et tendances de cas

La plupart des **314** plaintes que nous avons reçues au sujet du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en 2017-2018 (en hausse par rapport aux 280 plaintes de l'an dernier) avaient trait à des problèmes de documents d'identification, de licences et de permis. Le fournisseur de première ligne dans ce secteur est ServiceOntario, visé par **194** de ces plaintes à notre Bureau, soit une hausse par rapport aux 136 de l'année financière précédente. Le Registraire général, qui traite des documents comme les certificats de naissance et de décès, a fait l'objet de **62** plaintes, en baisse par rapport aux 94 de 2016-2017.

Notre personnel aide régulièrement des Ontariens à trouver des solutions pour surmonter les retards, les problèmes de service à la clientèle et les obstacles administratifs qu'ils rencontrent alors qu'ils tentent d'obtenir des documents importants auprès de ces organismes.

ServiceOntario

Bon nombre des plaintes que nous recevons à propos de ServiceOntario sont liées à un mauvais service à la clientèle et nous pouvons généralement les régler en communiquant avec le personnel de gestion des centres de ServiceOntario concernés ou le Bureau de l'expérience client de cet organisme. Dans certains cas, le personnel de l'Ombudsman est intervenu, surtout quand nous avons découvert que des agents aux guichets de ServiceOntario avaient commis des erreurs ou donné des renseignements inexacts ou trompeurs au public.

Par exemple, une femme qui avait acheté une nouvelle voiture a cherché à transférer la propriété du véhicule à son nom et à obtenir de nouvelles plaques d'immatriculation. Elle s'est plainte à nous que ServiceOntario avait transféré la propriété à une tierce partie et avait émis des plaques d'immatriculation avec le mauvais numéro. ServiceOntario nous a dit qu'un membre de son personnel avait entré le mauvais numéro de plaques, puis l'avait utilisé pour identifier le nouveau propriétaire du véhicule, et c'est pourquoi la propriété du véhicule avait été transférée à la mauvaise

PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

194

ServiceOntario

62

Registraire général

UTILE À SAVOIR

Les cas concernant les permis de conduire se trouvent au chapitre des **Transports** de ce rapport.

personne. À la suite de nos demandes de renseignements, ServiceOntario a rectifié cette erreur et a présenté des excuses écrites à cette femme.

Nous avons aussi reçu plusieurs plaintes au sujet de renseignements vagues ou trompeurs sur le site Web de ServiceOntario, concernant les exigences relatives à certaines transactions. Une femme qui voulait échanger son permis de conduire d'une autre province contre un permis de l'Ontario nous a dit qu'elle avait consulté ce site Web pour savoir quelles pièces d'identité elle devrait fournir mais que par la suite, alors qu'elle avait patienté longtemps dans une file d'attente, le personnel de ServiceOntario lui avait dit qu'elle n'avait pas les bons documents. Notre personnel ayant parlé du problème à ServiceOntario, cet organisme a affiché une liste complète des documents acceptés sur son site Web.

Une autre femme s'est plainte à nous que le site Web de ServiceOntario l'avait amenée à croire qu'elle n'aurait pas à payer de taxes de vente sur l'immatriculation d'une remorque. Se fiant à cette information, elle avait acheté une remorque et avait été surprise de découvrir qu'elle aurait 2 000 \$ de taxes à payer lorsqu'elle était allée la faire immatriculer. Notre Bureau a discuté de ce problème avec ServiceOntario, qui a modifié les renseignements sur son site Web pour indiquer clairement les taxes applicables.

Registraire général

Le problème le plus courant qui nous a été signalé dans les plaintes concernant cet organisme était celui des retards, y compris dans les communications avec les demandeurs quand le Registraire général constatait qu'il manquait des renseignements dans leur documentation.

Nous avons aidé une femme qui attendait un certificat de mariage depuis plus de 10 semaines. Elle avait épousé un citoyen américain et devait faire une demande de visa américain pour vivre avec son conjoint, mais elle ne pouvait pas faire cette demande sans preuve de mariage. Quand nous avons signalé l'urgence de la situation au Registraire général, le personnel nous a dit que le retard était dû à un manque d'information dans la demande de cette femme, mais il a reconnu ne pas avoir communiqué avec elle. Cette femme a donc rapidement fourni les renseignements nécessaires pour obtenir son certificat.

Un homme né en Ontario, qui avait changé de nom et qui vivait à l'étranger, s'est plaint à nous que les fonctionnaires du Registraire général tardaient à traiter sa demande de certificat de naissance à son nouveau nom. Il a déclaré qu'ils lui demandaient de répondre à des questions pour les demandeurs nés en dehors de l'Ontario, alors qu'il leur avait remis une lettre expliquant pourquoi ces questions ne s'appliquaient pas à lui. Notre personnel s'étant informé de ce dossier auprès des représentants du Registraire général, ceux-ci ont accepté la lettre d'explication de cet homme, dont la demande a pu aller de l'avant.

Exposés de cas

Preuve de naissance

Un homme, presque retraité, qui avait besoin d'un passeport pour voyager, a demandé notre aide après trois années de frustration à essayer d'obtenir un certificat de naissance auprès du Registraire général. Il s'est plaint à nous, expliquant qu'il ne pouvait pas fournir de preuve de sa naissance. Il croyait être né à domicile, car il n'existait pas de dossier hospitalier à son nom, mais il n'avait plus de membres de sa parenté encore en vie pour le confirmer. Notre personnel l'a aidé à clarifier quels documents il pourrait remettre aux fonctionnaires du Registraire général et il a pu leur fournir le dossier paroissial de son baptême, datant d'une semaine après sa naissance. Le personnel du Registraire général a alors pu compléter le traitement de sa demande de certificat de naissance.

Long et court

Une mère de deux garçons s'est plainte à notre Bureau car elle avait des difficultés à faire changer le nom de ses enfants sur leurs certificats de naissance, documents dont ils allaient bientôt avoir besoin pour faire un voyage à Disneyland aux États-Unis. Elle a dit qu'une mauvaise communication avec le personnel de ServiceOntario sur le processus qu'elle devrait suivre pour modifier les certificats de naissance complets et abrégés de ses fils avait causé des retards, mettant ainsi leur voyage en péril. Quand elle a demandé au Registraire général d'accélérer le traitement des documents, elle a été avisée que l'attente serait de huit semaines. Notre personnel a communiqué avec les responsables et a donné la preuve de l'urgence – l'itinéraire de voyage de la famille. Les fonctionnaires ont alors accéléré le traitement des certificats de naissance, pour que cette mère et ses enfants puissent se rendre à Disneyland comme prévu.

Lieu de résidence

Une femme qui avait quitté l'Alberta pour venir travailler en Ontario a demandé notre aide après le rejet de sa demande d'assurance-santé de l'Ontario pour cause de preuve inadéquate de résidence en Ontario. Durant une année, tous les documents qu'elle avait fournis à ServiceOntario pour montrer qu'elle vivait dans cette province avaient été rejetés, y compris une lettre de son employeur. Ce faisant, elle accumulait des frais médicaux à régler de sa poche, alors qu'elle n'avait pas les moyens financiers de le faire. Nous avons parlé avec la gestionnaire du bureau local de ServiceOntario pour déterminer quels documents cette femme devrait fournir – celle-ci s'est engagée à obtenir de son employeur une lettre, sur papier à tête de l'entreprise, précisant son adresse et la durée de son emploi.

Attention à l'épellation

Nous avons aidé un père à renouveler la carte d'assurance-santé de sa fille, qui était restée trois ans sans carte valide à la suite d'un rejet de sa demande. Le père a expliqué que la famille était restée sans-abri pendant un certain temps à cette période, si bien qu'elle n'avait pas pu recevoir les avis de renouvellement par la poste. Quand la famille avait enfin trouvé un logement permanent, le père et son fils avaient pu obtenir le renouvellement de leur carte santé, mais la demande de sa fille avait été rejetée car son nom était épilé différemment sur son certificat de naissance et elle n'avait pas d'autres pièces d'identité. Notre personnel a expliqué la situation de la famille aux responsables de ServiceOntario et a confirmé que le nom de la fille était épilé correctement sur son certificat de naissance. ServiceOntario lui a alors délivré une nouvelle carte santé.

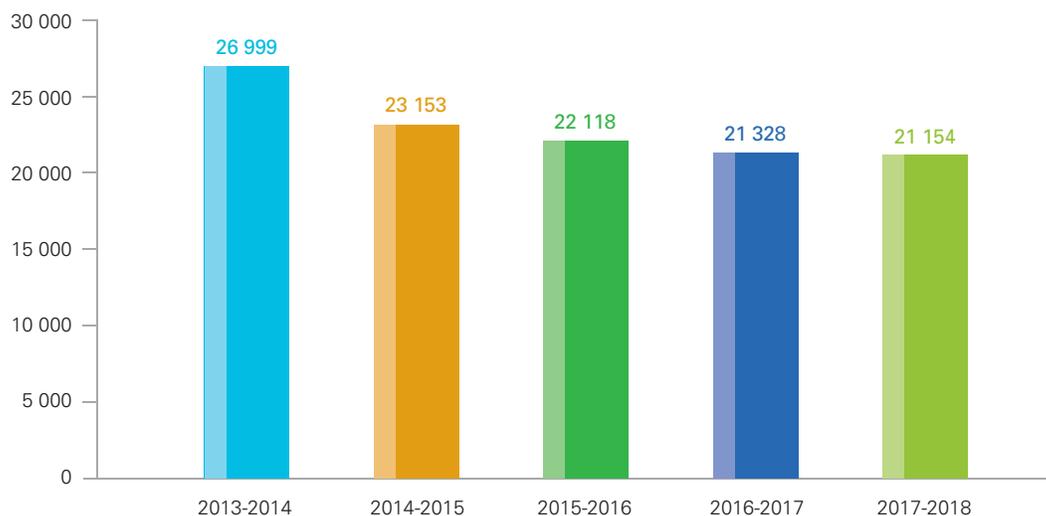
Crise d'identité

Une femme âgée a eu besoin de notre aide pour obtenir une nouvelle pièce d'identité car elle avait perdu sa carte d'assurance-santé, sa principale pièce d'identité avec photo. Elle nous a expliqué que, comme elle était née à domicile et que sa naissance n'avait jamais été enregistrée, elle n'avait pas de certificat de naissance. Elle n'avait pas de carnet de vaccination non plus car ses parents ne l'avaient jamais fait vacciner lorsqu'elle était enfant. Notre personnel a facilité la livraison à ServiceOntario de documents d'identification autres que ceux généralement acceptés, dont des documents de la Sécurité de la vieillesse et des données du recensement. Un examen fait par le Comité d'examen de l'admissibilité de l'Assurance-santé a jugé ces preuves acceptables pour renouveler la carte santé.

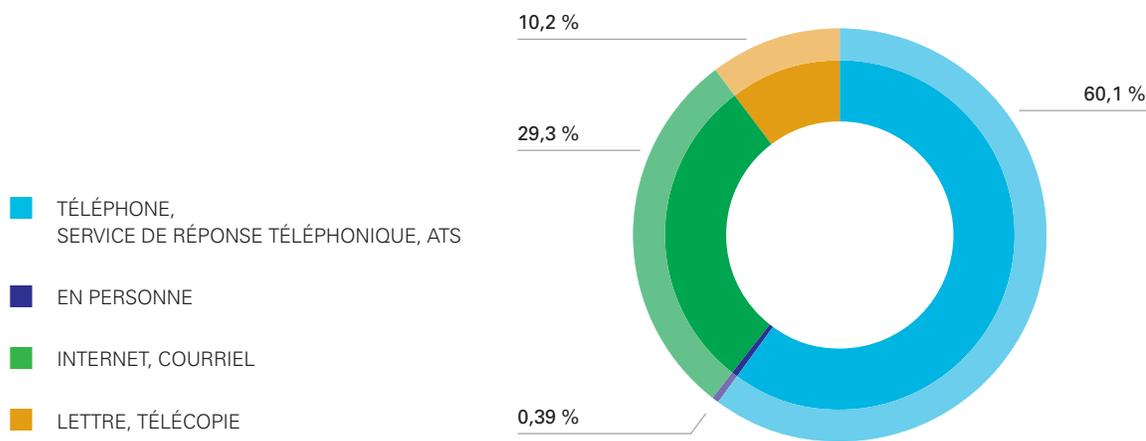
ANNEXE

– STATISTIQUES DE CAS

TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2013-2014 À 2017-2018



MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2017-2018





21 154

cas reçus, exercice financier 2017-2018



179

consultations ou questions



438

communications d'information

CAS CLOS

13 676

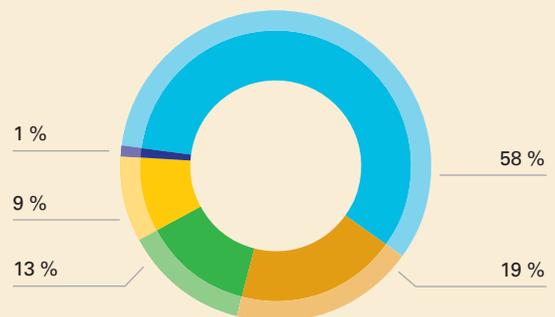
cas relevant de la compétence de l'Ombudsman



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

6 490

cas hors de la compétence de l'Ombudsman



- SECTEUR PRIVÉ
- SECTEUR PARAPUBLIC HORS COMPÉTENCE**
- CAS FÉDÉRAUX
- CAS PROVINCIAUX HORS COMPÉTENCE*
- HORS DE L'ONTARIO

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

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, 2017-2018

AJAX-PICKERING	94
ALGOMA-MANITOULIN	133
ANCASTER-DUNDAS-FLAMBOROUGH-WESTDALE	67
BARRIE	125
BEACHES-YORK-EST	124
BRAMALEA-GORE-MALTON	95
BRAMPTON-OUEST	123
BRAMPTON-SPRINGDALE	75
BRANT	118
BRUCE-GREY-OWEN SOUND	96
BURLINGTON	93
CAMBRIDGE	96
CARLETON-MISSISSIPPI MILLS	94
CHATHAM-KENT-ESSEX	71
DAVENPORT	79
DON VALLEY-EST	69
DON VALLEY-OUEST	52
DUFFERIN-CALEDON	89
DURHAM	94
EGLINTON-LAWRENCE	109
ELGIN-MIDDLESEX-LONDON	104
ESSEX	91
ETOBICOKE CENTRE	85
ETOBICOKE-LAKESHORE	117
ETOBICOKE NORD	57
GLENGARRY-PRESCOTT-RUSSELL	85
GUELPH	76
HALDIMAND-NORFOLK	85
HALIBURTON-KAWARTHA LAKES-BROCK	149
HALTON	114
HAMILTON CENTRE	126
HAMILTON EST-STONEY CREEK	122
HAMILTON MOUNTAIN	81
HURON-BRUCE	105
KENORA-RAINY RIVER	71
KINGSTON ET LES ÎLES	84
KITCHENER CENTRE	76
KITCHENER-CONESTOGA	72
KITCHENER-WATERLOO	71
LAMBTON-KENT-MIDDLESEX	80
LANARK-FRONTENAC-LENNOX ET ADDINGTON	118
LEEDS-GRENVILLE	96
LONDON-CENTRE-NORD	110
LONDON-FANSHAWE	95
LONDON-OUEST	103
MARKHAM-UNIONVILLE	34
MISSISSAUGA-BRAMPTON-SUD	57
MISSISSAUGA-ERINDALE	76
MISSISSAUGA EST-COOKSVILLE	75
MISSISSAUGA-STREETSVILLE	72
MISSISSAUGA-SUD	64
NEPEAN-CARLETON	65
NEWMARKET-AURORA	118
NIAGARA FALLS	163

NIAGARA OUEST-GLANBROOK	84
NICKEL BELT	96
NIPISSING	109
NORTHUMBERLAND-QUINTE OUEST	127
OAK RIDGES-MARKHAM	76
OAKVILLE	64
OSHAWA	148
OTTAWA CENTRE	78
OTTAWA-ORLÉANS	105
OTTAWA-OUEST-NEPEAN	85
OTTAWA-SUD	51
OTTAWA-VANIER	104
OXFORD	58
PARKDALE-HIGH PARK	105
PARRY SOUND-MUSKOKA	113
PERTH-WELLINGTON	74
PETERBOROUGH	90
PICKERING-SCARBOROUGH-EST	61
PRINCE EDWARD-HASTINGS	167
RENFREW-NIPISSING-PEMBROKE	120
RICHMOND HILL	57
SARNIA-LAMBTON	99
SAULT STE. MARIE	127
SCARBOROUGH-AGINCOURT	60
SCARBOROUGH CENTRE	56
SCARBOROUGH-GUILDWOOD	98
SCARBOROUGH-ROUGE RIVER	52
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	84
SIMCOE-GREY	143
SIMCOE-NORD	153
ST. CATHARINES	125
ST. PAUL'S	63
STORMONT-DUNDAS-GLENGARRY-SUD	98
SUDBURY	128
THORNHILL	61
THUNDER BAY-ATIKOKAN	99
THUNDER BAY-SUPERIOR-NORD	86
TIMISKAMING-COCHRANE	96
TIMMINS-BAIE JAMES	70
TORONTO CENTRE	179
TORONTO-DANFORTH	69
TRINITY-SPADINA	135
VAUGHAN	95
WELLAND	135
WELLINGTON-HALTON HILLS	65
WHITBY-OSHAWA	105
WILLOWDALE	49
WINDSOR-OUEST	148
WINDSOR-TECUMSEH	107
YORK CENTRE	81
YORK-OUEST	66
YORK-SIMCOE	127
YORK-SUD-WESTON	87

*Tous les cas où un code postal était disponible, incluant ceux à propos des municipalités, des universités et des conseils scolaires, mais excluant les établissements correctionnels.

LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2017-2018*

		NOMBRE DE CAS
1	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	912
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	760
3	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	367
4	TRIBUNAUX DE JUSTICE SOCIALE ONTARIO	269
5	PERMIS DE CONDUIRE	261
6	SERVICE ONTARIO	194
7	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	189
8	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	182
9	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	142
10	ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	132

*À l'exception des établissements correctionnels

LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2017-2018

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	773
2	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	612
3	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	569
4	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	534
5	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	317
6	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	288
7	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	237
8	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	230
9	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	214
10	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	198

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2017-2018*

MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION		3
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES		19
MINISTÈRE DES AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES		2
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		7
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES		10
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		51
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE		55
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	28	
ONTARIO POWER GENERATION	12	
SOCIÉTÉ INDÉPENDANTE D'EXPLOITATION DU RÉSEAU D'ÉLECTRICITÉ	11	
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE		386
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	189	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	10	
ORDRE DES MÉTIERS DE L'ONTARIO	20	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	142	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ACTION EN MATIÈRE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE		66
MINISTÈRE DES FINANCES		182
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO	24	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	10	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	55	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	49	
MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE		5
MINISTÈRE DU LOGEMENT		15
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		832
ADMINISTRATION DES COURS	54	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	120	
AVOCAT DES ENFANTS	33	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	182	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	12	
CLINIQUE JURIDIQUE	12	
TRIBUNAUX DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ONTARIO	27	
TRIBUNAUX DE JUSTICE SOCIALE ONTARIO	269	
TRIBUNAUX DE LA SÉCURITÉ, DES APPELS EN MATIÈRE DE PERMIS ET DES NORMES ONTARIO	18	
MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES AUTOCHTONES ET DE LA RÉCONCILIATION		3
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS		62
PARCS ONTARIO	16	

*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, 2017-2018*

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE		602
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	132	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	30	
DIRECTION DE L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ET DE LA CONFORMITÉ	23	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	58	
PROGRAMME D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS	33	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	71	
QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO - OMBUDSMAN DES PATIENTS	28	
RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ	81	
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS		5 285
BUREAU DU CORONER EN CHEF	14	
DIRECTION DES SERVICES PRIVÉS DE SÉCURITÉ ET D'ENQUÊTE	10	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	5 010	
OPP - CONTRÔLEUR DES ARMES À FEU	25	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	123	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	76	
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE		71
ÉTABLISSEMENTS DE GARDE POUR LES JEUNES	15	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	19	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	19	
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS		314
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	62	
PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO	28	
SERVICEONTARIO	194	
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		1 927
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	912	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	84	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	760	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	127	
POSH - UNITÉ DES DÉCISIONS SUR L'ADMISSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES	16	
MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT		21
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		598
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	104	
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	37	
METROLINX / RÉSEAU GO	29	
PERMIS DE CONDUIRE	261	
TRANSPORTS - EXAMENS MÉDICAUX	109	
MINISTÈRE DU TRAVAIL		575
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	10	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	20	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	367	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	50	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	13	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	81	
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		8

ADDINGTON HIGHLANDS, CANTON DE	3
ADELAIDE-METCALFE, CANTON DE	1
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON DE	7
AJAX, VILLE DE	9
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON DE	1
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON DE	1
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON DE	1
AMARANTH, CANTON DE	1
AMHERSTBURG, VILLE DE	10
ARMOUR, CANTON DE	2
ARNPRIOR, VILLE DE	2
ARRAN-ELDERSLIE, MUNICIPALITÉ DE	2
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON DE	3
ASPHODEL-NORWOOD, CANTON DE	1
ASSIGINACK, CANTON DE	4
ATIKOKAN, VILLE DE	1
AUGUSTA, CANTON DE	2
AURORA, VILLE DE	8
BANCROFT, VILLE DE	6
BARRIE, CITÉ DE	8
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	2
BELLEVILLE, CITÉ DE	9
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	2
BLIND RIVER, VILLE DE	1
BLUEWATER, MUNICIPALITÉ DE	1
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	1
BRACEBRIDGE, VILLE DE	1
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	5
BRAMPTON, CITÉ DE	20
BRANT, COMTÉ DE	2
BRANTFORD, CITÉ DE	17
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	5
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BROCKVILLE, CITÉ DE	3
BRUCE, COMTÉ DE	2
BURK'S FALLS, VILLAGE DE	1
BURLINGTON, CITÉ DE	20
CALEDON, VILLE DE	11
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	2
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	3
CAMBRIDGE, CITÉ DE	10
CARLETON PLACE, VILLE DE	2
CARLING, CANTON DE	1
CASSELMAN, VILLAGE DE	3
CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	3

CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	10
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	1
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRE HASTINGS, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	3
CHAMBERLAIN, CANTON DE	1
CHARLTON AND DACK, MUNICIPALITÉ DE	3
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	22
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	6
CLEARVIEW, CANTON DE	6
COBALT, VILLE DE	2
COBOURG, VILLE DE	2
COCHRANE, VILLE DE	2
COLLINGWOOD, VILLE DE	6
CONMEE, CANTON DE	1
CORNWALL, CITÉ DE	7
CRAMAHE, CANTON DE	7
DAWN-EUPHEMIA, CANTON DE	1
DEEP RIVER, VILLE DE	8
DOURO-DUMMER, CANTON DE	1
DRYDEN, CITÉ DE	3
DUFFERIN, COMTÉ DE	1
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	36
DUTTON-DUNWICH, MUNICIPALITÉ DE	3
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	2
EAST FERRIS, MUNICIPALITÉ DE	1
EAST GWILLIMBURY, VILLE DE	3
EAST ZORRA -TAVISTOCK, CANTON DE	2
ELGIN, COMTÉ DE	1
ELLIOT LAKE, CITÉ DE	12
EMO, CANTON DE	2
ERIN, VILLE DE	3
ESSA, CANTON DE	1
ESSEX, VILLE DE	3
FARADAY, CANTON DE	1
FAUQUIER-STRICKLAND, CANTON DE	1
FORT ERIE, VILLE DE	9
FRENCH RIVER, MUNICIPALITÉ DE	2
GANANOQUE, VILLE DE	11
GEORGIAN BAY, CANTON DE	5
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	2
GEORGINA, VILLE DE	4
GILLIES, CANTON DE	1
GODERICH, VILLE DE	5
GORDON/BARRIE ISLAND, MUNICIPALITÉ DE	1

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

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2017-2018*

GORE BAY, VILLE DE	1
GRAND VALLEY, VILLE DE	3
GRAVENHURST, VILLE DE	4
GREATER MADAWASKA, CANTON DE	3
GREATER NAPANEE, VILLE DE	5
GRAND SUDBURY, CITÉ DE	72
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	1
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	5
GREY, COMTÉ DE	5
GRIMSBY, VILLE DE	1
GUELPH, CITÉ DE	5
HALDIMAND, COMTÉ DE	11
HALIBURTON, COMTÉ DE	4
HALTON HILLS, VILLE DE	6
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	17
HAMILTON, CITÉ DE	77
HAMILTON, CANTON DE	2
HANOVER, VILLE DE	1
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	3
HASTINGS, COMTÉ DE	10
HAVELOCK-BELMONT-METHUEN, CANTON DE	2
HAWKESBURY, VILLE DE	3
HEAD, CLARA AND MARIA, CANTONS UNIS DE	3
HEARST, VILLE DE	2
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	4
HILTON BEACH, VILLAGE DE	1
HORTON, CANTON DE	1
HOWICK, CANTON DE	1
HUNTSVILLE, VILLE DE	5
HURON, COMTÉ DE	5
IGNACE, CANTON DE	1
INGERSOLL, VILLE DE	3
INNISFIL, VILLE DE	5
IROQUOIS FALLS, VILLE DE	3
JAMES, CANTON DE	1
JOHNSON, CANTON DE	1
JOLY, CANTON DE	2
KAPUSKASING, VILLE DE	3
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	19
KEARNEY, VILLE DE	2
KENORA, CITÉ DE	4
KILLALOE, HAGARTY AND RICHARDS, CANTON DE	4
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	4
KING, CANTON DE	5
KINGSTON, CITÉ DE	22

KINGSVILLE, VILLE DE	3
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	6
KITCHENER, CITÉ DE	13
LA VALLEE, CANTON DE	1
LAIRD, CANTON DE	1
LAKE OF BAYS, CANTON DE	1
LAKESHORE, VILLE DE	6
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	6
LAMBTON, COMTÉ DE	7
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	3
LANARK, COMTÉ DE	2
LARDER LAKE, CANTON DE	1
LASALLE, VILLE DE	7
LAURENTIAN HILLS, VILLE DE	2
LAURENTIAN VALLEY, CANTON DE	3
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	10
LEEDS AND GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	6
LEEDS ET LES MILLE-ÎLES, CANTON DE	7
LINCOLN, VILLE DE	3
LONDON, CITÉ DE	61
LOYALIST, CANTON DE	9
MACDONALD, MEREDITH & ABERDEEN ADDITIONAL, CANTON DE	1
MACHIN, MUNICIPALITÉ DE	2
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	4
MADOC, CANTON DE	2
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	3
MALAHIDE, CANTON DE	2
MANITOUWADGE, CANTON DE	3
MARATHON, VILLE DE	1
MARKHAM, CITÉ DE	7
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	1
MATACHEWAN, CANTON DE	3
MATTAWAN, MUNICIPALITÉ DE	1
MCDOUGALL, MUNICIPALITÉ DE	1
MCGARRY, CANTON DE	3
MCKELLAR, CANTON DE	1
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	7
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	3
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	1
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	7
MIDDLESEX, COMTÉ DE	1
MIDLAND, VILLE DE	4
MILTON, VILLE DE	3
MINDEN HILLS, CANTON DE	5
MISSISSAUGA, CITÉ DE	35

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2017-2018*

MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	4
MORRIS-TURNBERRY, MUNICIPALITÉ DE	2
MULMUR, CANTON DE	1
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	1
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	5
NAIRN AND HYMAN, CANTON DE	1
NEEBING, MUNICIPALITÉ DE	7
NEW TECUMSETH, VILLE DE	5
NEWMARKET, VILLE DE	2
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	17
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	6
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	43
NIPISSING, CANTON DE	1
NORFOLK, COMTÉ DE	52
NORTH ALGONA WILBERFORCE, CANTON DE	5
NORTH BAY, CITÉ DE	10
NORTH DUNDAS, CANTON DE	1
NORTH GLENGARRY, CANTON DE	2
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	1
NORTH HURON, CANTON DE	5
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	3
NORTH PERTH, MUNICIPALITÉ DE	5
NORTH STORMONT, CANTON DE	2
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	3
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	4
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	2
NORWICH, CANTON DE	3
OAKVILLE, VILLE DE	8
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ DE	3
ORANGEVILLE, VILLE DE	1
ORILLIA, CITÉ DE	5
ORO-MEDONTE, CANTON DE	2
OSHAWA, CITÉ DE	25
OTTAWA, CITÉ DE	112
OWEN SOUND, CITÉ DE	2
OXFORD, COMTÉ DE	4
PARRY SOUND, VILLE DE	3
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	65
PELHAM, VILLE DE	12
PEMBROKE, CITÉ DE	3
PENETANGUISHENE, VILLE DE	1
PERTH EAST, CANTON DE	1
PERTH, VILLE DE	2
PETERBOROUGH, CITÉ DE	10
PETERBOROUGH, COMTÉ DE	2

PETROLIA, VILLE DE	10
PICKERING, CITÉ DE	2
PLYMPTON-WYOMING, VILLE DE	2
POINT EDWARD, VILLAGE DE	1
PORT COLBORNE, CITÉ DE	8
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	5
POWASSAN, MUNICIPALITÉ DE	1
PRESCOTT ET RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	12
PRESCOTT, VILLE DE	2
PRINCE EDWARD, COMTÉ DE	13
PRINCE, CANTON DE	1
QUINTE WEST, CITÉ DE	2
RAINY RIVER, VILLE DE	4
RAMARA, CANTON DE	3
RED LAKE, MUNICIPALITÉ DE	4
RED ROCK, CANTON DE	2
RENFREW, COMTÉ DE	1
RENFREW, VILLE DE	1
RICHMOND HILL, VILLE DE	10
RIDEAU LAKES, CANTON DE	5
RUSSELL, CANTON DE	3
RYERSON, CANTON DE	2
SARNIA, CITÉ DE	18
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	2
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	16
SCUGOG, CANTON DE	4
SELWYN, CANTON DE	4
SEVERN, CANTON DE	3
SHELBURNE, VILLE DE	1
SHUNIAH, MUNICIPALITÉ DE	2
SIMCOE, COMTÉ DE	28
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	1
SMITHS FALLS, VILLE DE	1
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	8
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	3
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	5
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	6
SOUTH HURON, MUNICIPALITÉ DE	2
SOUTH RIVER, VILLAGE DE	1
SOUTH STORMONT, CANTON DE	2
SOUTH-WEST OXFORD, CANTON DE	1
SOUTHGATE, CANTON DE	4
SPANISH, VILLE DE	2
SPRINGWATER, CANTON DE	7
ST. CATHARINES, CITÉ DE	8

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2017-2018*

ST. JOSEPH, CANTON DE	1
ST. THOMAS, CITÉ DE	11
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	5
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	4
STONE MILLS, CANTON DE	3
STORMONT, DUNDAS AND GLENGARRY, COMTÉS UNIS DE	1
STRATFORD, CITÉ DE	10
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	1
STRONG, CANTON DE	2
TAY VALLEY, CANTON DE	2
TAY, CANTON DE	6
TECUMSEH, VILLE DE	5
TEHKUMMAH, CANTON DE	6
TEMIGAMI, MUNICIPALITÉ DE	1
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	2
THAMES CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	1
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	1
LA NATION, MUNICIPALITÉ DE	4
THE NORTH SHORE, CANTON DE	3
THOROLD, CITÉ DE	6
THUNDER BAY, CITÉ DE	18
TIMMINS, CITÉ DE	13
TINY, CANTON DE	6
TORONTO, CITÉ DE	286
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	8
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	1
TUDOR AND CASHEL, CANTON DE	1
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	3
TYENDINAGA, CANTON DE	1
UXBRIDGE, CANTON DE	3
VAUGHAN, CITÉ DE	13
WAINFLEET, CANTON DE	14
WASAGA BEACH, VILLE DE	21
WATERLOO, CITÉ DE	4
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	23
WAWA, MUNICIPALITÉ DE	2
WELLAND, CITÉ DE	16
WELLESLEY, CANTON DE	1
WELLINGTON, COMTÉ DE	8
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	1
WEST LINCOLN, CANTON DE	3
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	3
WEST PERTH, MUNICIPALITÉ DE	2
WHITBY, VILLE DE	3
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	11

WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	2
WHITEWATER REGION, CANTON DE	1
WILMOT, CANTON DE	1
WINDSOR, CITÉ DE	51
WOLLASTON, CANTON DE	8
WOODSTOCK, CITÉ DE	1
WOOLWICH, CANTON DE	1
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	36
NON PRÉCISÉ	43
SOCIÉTÉS PARTAGÉES	
ALECTRA	26
COLLUS POWERSTREAM	1
ENERGY + INC.	1
ERTH CORPORATION	2
ESPANOLA REGIONAL HYDRO DISTRIBUTION CORPORATION	1
ESSEX POWER CORPORATION	1
KITCHENER-WILMOT HYDRO INC.	1
LAKEFRONT UTILITIES INC.	1
LAKELAND POWER	1
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD	1
NIAGARA PENINSULA ENERGY INC.	1
OFFICES DE PROTECTION DE LA NATURE	40
PEMBROKE AND AREA AIRPORT COMMISSION	3
RIDEAU ST. LAWRENCE DISTRIBUTION INC.	2
VERIDIAN CONNECTIONS (VERIDIAN CORPORATION)	2
WELLINGTON NORTH POWER INC.	1
WESTARIO POWER	1
CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS	
COMMISSION DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	3
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE RAINY RIVER	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	2
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	3
NIAGARA DISTRICT AIRPORT COMMISSION	1
NON PRÉCISÉ	1

CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2017-2018

TOTAL : 189

ALGONQUIN COLLEGE	5
CAMBRIAN COLLEGE	5
CANADORE COLLEGE	4
CENTENNIAL COLLEGE	11
COLLÈGE BORÉAL	2
CONESTOGA COLLEGE	4
CONFEDERATION COLLEGE	3
DURHAM COLLEGE	13
FANSHAWE COLLEGE	5
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	9
GEORGE BROWN COLLEGE	14
GEORGIAN COLLEGE	12
HUMBER COLLEGE	18
LA CITÉ COLLÉGIALE	2
LAMBTON COLLEGE	5
LOYALIST COLLEGE	7
MOHAWK COLLEGE	10
NIAGARA COLLEGE CANADA	6
NORTHERN COLLEGE	4
SAULT COLLEGE	7
SENECA COLLEGE	13
SHERIDAN COLLEGE	14
ST. CLAIR COLLEGE	5
ST. LAWRENCE COLLEGE	3
NON PRÉCISÉ	8

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

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2017-2018

TOTAL : 268

INSTITUT UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE DE L'ONTARIO	18
UNIVERSITÉ ALGOMA	4
UNIVERSITÉ BROCK	10
UNIVERSITÉ CARLETON	6
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	8
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	13
UNIVERSITÉ MCMASTER	12
UNIVERSITÉ NIPISSING	4
UNIVERSITÉ DE L'ÉDO	4
UNIVERSITÉ QUEEN'S	6
UNIVERSITÉ RYERSON	8
UNIVERSITÉ TRENT	5
UNIVERSITÉ DE GUELPH	14
UNIVERSITÉ D'OTTAWA	20
UNIVERSITÉ DE TORONTO	73
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	12
UNIVERSITÉ DE WINDSOR	7
UNIVERSITÉ WESTERN	9
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	9
UNIVERSITÉ YORK	19
NON PRÉCISÉ	6

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

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	
ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	7
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	3
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	4
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	47
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	9
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	13
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	28
GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	19
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	35
HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	15
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	8
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	13
KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	4
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	6
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	5
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	7
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	12
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	54
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	30
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	16
RAINY RIVER DISTRICT SCHOOL BOARD	1
RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	4
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	19
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	33
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	124
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	6
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	12
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	3
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	20
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	24
TOTAL	581
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	
ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	1
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	22
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10

HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10
HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	18
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	6
NIPISSING-PARRY SOUND CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
NORTHEASTERN CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
NORTHWEST CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	8
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
RENFREW COUNTY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
SUDBURY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	68
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	6
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	13
TOTAL	207
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	9
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE DISTRICT DES GRANDES RIVIÈRES	1
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	4
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	2
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	4
TOTAL	20
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	9
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU GRAND NORD DE L'ONTARIO	1
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	7
TOTAL	17
ADMINISTRATIONS SCOLAIRES	
BLOORVIEW SCHOOL AUTHORITY	1
CAS OÙ LE CONSEIL SCOLAIRE N'A PAS ÉTÉ PRÉCISÉ	
	45

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

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2017-2018

TOTAL : 80

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR	59
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ UN AUTRE ENQUÊTEUR A ÉTÉ NOMMÉ	21

SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHEVÉES

MUNICIPALITÉ	EXAMENS DES RÉUNIONS ET RENCONTRES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES	RÉUNIONS ILLÉGALES
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON DE	5	4	3	5
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	1	0	1	1
CARLETON PLACE, VILLE DE	1	0	2	1
CORNWALL, CITÉ DE	1	1	1	0
DEEP RIVER, VILLE DE	1	1	3	1
ELLIOT LAKE, CITÉ DE	1	0	0	0
FORT ERIE, ZAC	1	4	3	0
GEORGINA, VILLE DE	1	0	0	0
GRIMSBY, VILLE DE	2	3	2	1
HAMILTON, CITÉ DE	1	0	3	1
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	0*	0	2	0
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	1	2	5	1
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	1	0	2	0
NORFOLK, COMTÉ DE	1	0	1	1
NORTH HURON, CANTON DE	1	0	1	0
RUSSELL, CANTON DE	2	1	4	2
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	1	0	1	0
TEHKUMMAH, CANTON DE	5	0	4	0
TIMMINS, CITÉ DE	2	1	3	2
WELLAND, CITÉ DE	1	1	3	1

*Ce rapport n'a pas porté sur une réunion mais sur le fait de savoir si un comité de la ville était soumis ou pas aux règles des réunions publiques.

SOMMAIRE FINANCIER

	(EN MILLIERS)
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	\$
SALAIRES ET TRAITEMENTS	8 926
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉS	1 983
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	298
SERVICES	2 220
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	758
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES	14 185
MOINS REVENUS DIVERS (RENNVOYÉS AU GOUVERNEMENT)	69
DÉPENSES NETTES	14 116 \$



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
problèmes systémiques qui
relèvent de son mandat.


Ombudsman
ONTARIO
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO



@Ont_OmbudsmanFR



Ontario Ombudsman



OntarioOmbudsman