

## **Rapport annuel 2021-2022 – Faits et points saillants**

### **Les chiffres – cas reçus (plaintes et demandes de renseignements)**

Total des cas reçus, 1<sup>er</sup> avril 2021-31 mars 2022 : 25 161 – hausse de 25 % par rapport à 2020-2021

**40 %** de tous les cas ont été résolus en une semaine, **52 %** résolus en deux semaines

Établissements correctionnels : **3 691** (p. 18, comme en 2020-2021)

Municipalités : Questions générales – **2 877** (p. 24, hausse de 26 % par rapport à 2020-2021);  
Réunions à huis clos – **191** (p. 28, hausse de 103 %)

Conseils scolaires : **722** (p. 40, hausse de 27 %)

Universités : **361** et collèges : **344** (p. 44, hausse de 70 %)

Organisme qui a suscité le plus de plaintes : Tribunaux décisionnels Ontario (**1,110** cas – p. 22, hausse de 18 %)

Cas reçus par l'Unité des enfants et des jeunes à propos des centres de justice pour la jeunesse : **1 792** (p. 34, hausse de 18 %)

Cas reçus par l'Unité des services en français : **361** (p. 62, hausse de 35 %)

Les 10 principaux sujets de cas : p. 17

Les 10 principaux organismes du gouvernement provincial et établissements correctionnels par nombre de cas : p. 77

### **Quoi de neuf en 2021-2022 – Tendances de plaintes et travail proactif**

- Le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec des responsables des services correctionnels pour aider les détenu(e)s vulnérables à résoudre des problèmes en lien avec les éclosions de COVID-19, les confinements et l'accès aux soins de santé (p. 19-22).
- Des modifications réglementaires ont été apportées à la définition du mot « isolement » (isolement cellulaire des détenu(e)s), comme l'Ombudsman l'avait recommandé depuis plusieurs années (p. 21).
- La Ville de Hamilton a supprimé ses frais de 100 \$ pour le dépôt d'une plainte auprès de son commissaire à l'intégrité, comme l'Ombudsman recommande à toutes les municipalités de le faire (p. 26).
- L'Unité des enfants et des jeunes au Bureau de l'Ombudsman a mis en place des équipes spécialisées pour se concentrer sur les préoccupations des enfants et des jeunes autochtones, noir(e)s et 2SLGBTQ+ (p. 34).
- Dans chacun des 59 cas où un rapport de décès et de lésions corporelles graves indiquait qu'un(e) enfant ou jeune pris(e) en charge par une société d'aide à l'enfance avait été blessé(e) à la suite d'une contention physique, le personnel de l'Ombudsman a communiqué directement avec la jeune personne (p. 35).

- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a réexaminé sa formation et ses politiques concernant les centres de justice pour la jeunesse, après qu'un adolescent s'est plaint à l'Ombudsman que le personnel avait reçu pour ordre de ne pas l'empêcher de s'automutiler (p. 36).
- Le personnel de l'Ombudsman a signalé au ministère de l'Éducation l'existence de plus de 1 200 plaintes concernant des décisions de politiques gouvernementales (hors de la compétence de l'Ombudsman) limitant les dépistages et les rapports de COVID-19 dans les écoles, et a relayé l'information du Ministère à ces plaignant(e)s (p. 41).
- Le ministère des Collèges et Universités, le Council of Ontario Universities et plusieurs universités individuelles ont rencontré le personnel de l'Ombudsman pour discuter de pratiques exemplaires permettant d'accroître l'équité administrative des politiques de vaccination contre la COVID-19 (p. 44).
- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a collaboré avec le personnel de l'Ombudsman pour aider des familles qui attendaient depuis des mois un financement du Programme ontarien de l'autisme, et il a renforcé le personnel et les ressources techniques pour régler les problèmes (p. 49).
- La Commission de la location immobilière (CLI) a créé une équipe spécialisée pour traiter les demandes d'audience de personnes handicapées après que le personnel de l'Ombudsman a signalé un cas où les soins à domicile pour un couple étaient compromis par les conditions dangereuses d'habitation dans leur appartement (p. 54).
- Des responsables de la CLI ont également rectifié les problèmes techniques du portail en ligne de Tribunaux décisionnels Ontario à la suite du signalement de deux plaintes par le personnel de l'Ombudsman, au sujet d'un problème qui concernait au total 1 400 demandes d'audience (p. 53-54).
- Le ministère des Transports a modifié sa politique afin d'accélérer la délivrance des permis de conduire pour les personnes nouvellement arrivées de l'Ukraine déchirée par la guerre (p. 55).
- Le système de renouvellement en ligne de la carte Santé utilisé par ServiceOntario a été élargi pour accepter les cartes d'identité avec photo de l'Ontario autres que les permis de conduire, à la suite de plaintes déposées auprès de l'Ombudsman par des dizaines de personnes handicapées qui n'étaient pas en mesure de conduire (p. 58).
- Le ministère de la Santé a modifié son système de réservation de vaccination après que deux femmes se sont plaintes auprès de l'Ombudsman que leurs réservations avaient été rejetées parce qu'elles avaient des noms identiques (p. 59).
- Les plaintes déposées auprès de l'Ombudsman à propos des bureaux de santé publique – qui restent en dehors de sa compétence et de celle de l'Ombudsman des patients – ont augmenté de 57 %, passant à 137 contre 87 en 2020-2021 (p. 59).
- Deux ministères ont présenté leurs excuses aux groupes autochtones et aux personnes concernées par l'annulation d'une évaluation environnementale liée à un barrage local et à ses effets sur les populations de poissons indigènes (p. 68).
- Action Cancer Ontario et Metrolinx ont augmenté leurs communications en français (p. 64).

- Le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs a affiché un document de travail pour recueillir les commentaires du public sur la gestion des eaux usées, problème qui a fait l'objet de plaintes auprès de l'Ombudsman au cours des cinq dernières années (p. 69).

## Rapports publiés

Occasions perdues (avril 2022) : Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a accepté les 16 recommandations de l'Ombudsman après que son enquête a révélé que la fermeture de deux programmes de justice pour la jeunesse dans le Nord de l'Ontario avait été excessivement entourée de secret et n'avait pas tenu compte des jeunes autochtones et des communautés qui étaient touchés (p. 37).

Renforcer la désignation : Un travail collaboratif (mars 2022) : L'Université Laurentienne, le ministère des Collèges et Universités et le ministère des Affaires francophones ont accepté les 19 recommandations de la Commissaire des services en français après que son enquête a révélé qu'ils n'avaient pas respecté leurs obligations en vertu de la *Loi sur les services en français* durant la restructuration financière de l'Université (p. 63).

Enquêtes sur les réunions municipales à huis clos : L'Ombudsman a publié 36 rapports et lettres sur des enquêtes concernant 52 réunions dans 29 municipalités. Il a conclu que 20 étaient des réunions illégales et que 14 constituaient des violations de procédure, et il a fait 26 recommandations de pratiques exemplaires (p. 29 – voir aussi la base de données « Réunions publiques : Recueil de cas » à <https://www.ombudsman.on.ca/digest/recueil-de-cas-reunions-municipales-accueil>).

Rapport annuel de la Commissaire aux services en français (décembre 2021) : Le gouvernement a bien accueilli la recommandation faite par la Commissaire Kelly Burke préconisant que tous les ministères utilisent un nouvel outil, la « Boussole CSEF », pour évaluer leurs plans de prestation des services en français. Le prochain rapport annuel de la Commissaire, accompagné de recommandations, sera publié vers la fin de 2022 (p. 63).

## Le point sur les enquêtes

### Enquêtes en cours

- Surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la pandémie : L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a examiné plus de 200 plaintes et a effectué près de 100 entrevues avec des membres du personnel et des administrateur(trice)s de foyers de soins de longue durée, ainsi que des parties intéressées. Le rapport et les recommandations de l'Ombudsman sont en cours de rédaction (p. 60).
- Retards à la Commission de la location immobilière : Le personnel de l'Ombudsman a continué de régler de nombreux cas et problèmes individuels alors que cette enquête systémique, qui s'étend désormais à plus de 1 700 plaintes, touche à sa fin (p. 53).

### Le point sur des enquêtes précédentes sélectionnées

Une question de vie ou de mort (2016) : Bien que la province ait révisé certaines des formations à l'intention de la police, et que des services individuels de police aient élaboré leurs propres programmes, les recommandations principales de l'Ombudsman – un nouveau modèle de recours à la force et une formation obligatoire à la désescalade dans toute la province – n'ont toujours pas été mises en œuvre. L'Ombudsman envisage une enquête de suivi (p. 19).

*La loi du silence* (2013) : Alors que le ministère du Solliciteur général continue de travailler aux trois recommandations du rapport de l'Ombudsman restées en suspens sur le recours à une force excessive par les agent(e)s des services correctionnels, le personnel de l'Ombudsman a réglé 84 nouvelles plaintes concernant un tel recours et a veillé à ce que les enquêtes locales requises soient menées (p. 21).

*Les oubliés de la surveillance* (2017) : La plupart des recommandations de l'Ombudsman préconisant d'améliorer le suivi des détenu(e)s en isolement cellulaire (isolement) ont été mises en œuvre, mais certaines sont au point mort car la loi adoptée en 2018 n'est toujours pas entrée en vigueur (p. 21).

*Dans l'impasse* (2016) : Alors que le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires continuait de mettre en œuvre les quelques dernières recommandations encore en suspens parmi les 60 faites par l'Ombudsman pour améliorer les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui se trouvent en situation de crise, le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec le Ministère à 130 nouveaux cas qui soulevaient des problèmes similaires (p. 50).

*Entre marteau et enclume* (2005) : Le personnel de l'Ombudsman a rencontré régulièrement des responsables du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour discuter des efforts faits par le Ministère afin de s'assurer que les parents d'enfants ayant des besoins particuliers complexes ne soient pas obligés de renoncer à la garde de leurs enfants afin d'obtenir des soins pour eux(elles). Le personnel de l'Ombudsman a aussi fait un suivi de plusieurs nouveaux cas (p. 49).

*En état de suspension* (2018) : Le ministère des Transports a fait savoir qu'il avait mis en œuvre 27 des 42 recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer les avis aux conducteur(trice)s dont le permis avait été suspendu en raison d'amendes impayées. Le personnel de l'Ombudsman suit aussi l'impact, le cas échéant, de la récente élimination des frais de renouvellement des plaques d'immatriculation sur les questions soulevées dans pareil cas (p. 56).

*Surveillance 911* (2021) : Au cours de l'année écoulée, le ministère de la Santé a mis en œuvre 14 des 53 recommandations faites par l'Ombudsman, lui préconisant d'améliorer la façon dont il examine les plaintes des patient(e)s sur les services d'ambulance et enquête à leur sujet (p. 60).

## **Mémoires présentés au gouvernement**

Ministère du Solliciteur général – Modifications de la réglementation concernant l'isolement des détenu(e)s (mai 2021) : Plusieurs des recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer le suivi des détenu(e)s en isolement ont été mises en œuvre, mais l'Ombudsman a demandé une surveillance plus indépendante (p. 21).

Ministère de l'Éducation – Résidences dans les écoles provinciales et d'application (juin 2021) : L'Ombudsman a préconisé au Ministère d'inclure des mesures de protection pour les droits des enfants et des jeunes à sa nouvelle réglementation proposée pour les résidences dans les écoles provinciales et d'application (p. 43).

Ministère des Affaires municipales et du Logement – Responsabilisation des membres des conseils municipaux (août 2021) : L'Ombudsman a préconisé l'adoption de normes à l'échelle provinciale relativement aux commissaires à l'intégrité des municipalités et aux codes de conduite (p. 26).

Ministère de l'Éducation – Gouvernance des conseils scolaires (octobre 2021) : L'Ombudsman a fait 14 propositions visant à améliorer la gouvernance et la responsabilisation des conseils scolaires, notamment en rendant obligatoire la mise en place de commissaires à l'intégrité et de codes de conduite pour les conseiller(ère)s scolaires (p. 41).

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires – Propositions de modifications réglementaires au système de protection de l'enfance (octobre 2021) : L'Ombudsman a recommandé des améliorations précises concernant les plans de soins, les plans de sécurité, les contentions physiques et les processus de plaintes (p. 35).

Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires – Réglementation concernant la vérification du casier judiciaire (mai 2022) : L'Ombudsman a préconisé au Ministère de donner la priorité aux vérifications de casier judiciaire de certain(e)s prestataires de soins aux enfants afin de minimiser les retards et de protéger les enfants vulnérables (p. 34).

### **Faits saillants de cas individuels – Comment l'intervention de l'Ombudsman a aidé**

- Un détenu en crise qui avait exprimé des pensées d'automutilation a immédiatement été placé dans une unité qui offrait des soutiens supplémentaires (p. 20).
- Une détenue qui avait été tout d'abord informée qu'elle devrait attendre une semaine pour recevoir des médicaments afin d'atténuer les effets de son sevrage des opioïdes les a obtenus le lendemain (p. 20).
- Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a accéléré une décision écrite pour un homme handicapé qui attendait cette décision depuis trois ans (p. 23).
- Un détenu à qui la possibilité de voter lors de l'élection fédérale de 2021 avait tout d'abord été refusée a pu voter (p. 23)
- Une municipalité a trouvé des solutions pour loger une femme qui se trouvait sans abri depuis un an à la suite de l'incendie de son dernier placement (p. 27).
- Une municipalité a répondu à la plainte d'un homme au sujet d'un règlement municipal concernant une propriété voisine, alors qu'il avait attendu près d'un an (p. 27).
- Une municipalité a gelé les factures d'eau d'une femme en attente d'une enquête sur les raisons pour lesquelles elles avaient mystérieusement triplé (p. 32).
- Un centre de justice pour la jeunesse a réexaminé son traitement de la plainte d'une jeune personne concernant la conduite inappropriée d'un(e) membre du personnel, et a suspendu ce(cette) membre du personnel pendant 15 jours sans salaire (p. 36).
- Une société d'aide à l'enfance est revenue sur son refus de laisser une jeune personne quitter le domicile de sa tante, qui en avait la garde, après avoir examiné les allégations de sévices portées par cette jeune personne (p. 39).
- Un conseil scolaire a permis à une élève de continuer à suivre des cours virtuels pendant qu'elle vivait temporairement en famille dans une autre province (p. 42).
- Une mère dont la demande de Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19 avait été refusée à cause d'une erreur de demande a reçu 400 \$ (p. 42).

- Un conseil scolaire a mis en place un plan de transport unique pour un élève aux besoins particuliers qui avait besoin d'être accompagné par un(e) adulte en tout temps (p. 43).
- Une étudiante universitaire qui était en Inde a reçu le remboursement des 20 000 \$ de frais d'études qu'elle avait payés avant que la pandémie de COVID-19 ne l'oblige à annuler son projet d'étudier en Ontario (p. 45).
- Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario a rétabli la subvention de 32 000 \$ d'un étudiant, à la suite d'une mauvaise communication sur son cas (p. 46).
- Un collègue a présenté ses excuses à un étudiant injustement accusé d'avoir triché à un examen virtuel (p. 46).
- Le Bureau des obligations familiales a accéléré un remboursement à un père dont le salaire avait été saisi pour une pension alimentaire pour enfants qu'il n'était plus tenu de payer (p. 47).
- La demande de prestations présentée par une femme atteinte de cancer au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées pour payer ses médicaments a été approuvée le lendemain (p. 48).
- Une femme qui risquait d'être expulsée de son logement parce que le programme Ontario au travail avait coupé par erreur ses prestations a obtenu leur rétablissement (p. 48).
- Un jeune garçon de neuf ans ayant des besoins particuliers a reçu un financement de soutien qui ne lui avait pas été versé depuis des mois en raison d'une erreur de base de données (p. 51).
- Une femme, dont l'ex-conjoint lui devait 10 000 \$ en pension alimentaire, a commencé à recevoir des fonds après que le personnel de l'Ombudsman a incité le Bureau des obligations familiales à accéder au compte d'épargne libre d'impôt de celui-ci (p. 51).
- Une femme atteinte de cancer, dont les messages à Ontario au travail étaient restés sans réponse parce que son travailleur social avait quitté son emploi, a obtenu la prise en charge de ses traitements médicaux (p. 51).
- Un homme qui avait continué à verser des paiements de pension alimentaire à la famille, ne sachant pas que la bénéficiaire était décédée, a obtenu un remboursement de 2 800 \$ (p. 51).
- Une femme a reçu un remboursement de la Société ontarienne du cannabis pour une commande qui avait été détruite lorsqu'un camion de livraison de Postes Canada avait pris feu (p. 54).
- Un francophone a obtenu le remboursement des 59 \$ qu'on lui avait facturés pour remplacer ses plaques d'immatriculation défectueuses après avoir été informé, à tort, que seules les plaques en anglais seraient remplacées gratuitement (p. 56).
- Un conducteur dont le permis avait été suspendu à tort a obtenu le rétablissement immédiat de son permis après que le personnel de l'Ombudsman a envoyé la preuve de l'erreur au ministère des Transports (p. 57).

- Une femme a reçu des renseignements sur une inspection effectuée dans le foyer de soins de longue durée de sa mère après s'être plainte de l'absence de réponse du ministère des Soins de longue durée (p. 60).
- Un patient âgé atteint de cancer a obtenu le financement d'un médicament après que le personnel de l'Ombudsman a aidé sa famille à faire les démarches nécessaires (p. 61).
- Une propriétaire d'entreprise a reçu 20 000 \$ dans le cadre du programme de la Subvention ontarienne de soutien aux petites entreprises, après que le personnel de l'Ombudsman l'a aidée à rectifier une erreur dans sa demande (p. 66).
- Un propriétaire dont les jardins avaient été endommagés par l'équipe d'une compagnie locale d'électricité a reçu des excuses de cette compagnie (p. 67).
- Une femme qui avait acheté par erreur un laissez-passer annuel de Parcs Ontario, alors qu'elle voulait acheter un laissez-passer pour les parcs nationaux, a reçu un remboursement de 112 \$ (p. 69).
- Deux futurs étudiants universitaires ont reçu à temps leur certificat complet de naissance pour faire une demande de financement postsecondaire (p. 71).