

## Rapport annuel 2022-2023 – Faits et points saillants

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

Total des cas reçus entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023 : **24 551\***

**44 %** des dossiers ont été clos en une semaine, et **54 %** en deux semaines

\*Remarque : Au cours des six premiers mois de l'exercice 2023-2024 (du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre 2023), les cas ont augmenté de 16 % dans toutes les unités.

### Cas par sujets

Établissements correctionnels : **3 524** (p. 26)

Municipalités : Questions générales – **2 814** (p. 31); Réunions à huis clos – **95** (p. 37)

Conseils scolaires : **794** (p. 58)

Enseignement postsecondaire : Universités – **205**; Collèges – **236** (p. 62); Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) – **169** (p. 62)

Services sociaux : Bureau des obligations familiales (BOF) – **471** (p. 46); Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) – **922** (p. 47); Programme Ontario au travail – **368** (p. 48)

Organismes faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes : Tribunaux décisionnels Ontario – **2 043**, dont **1 894** concernant la Commission de la location immobilière (p. 29)

Cas reçus par l'Unité des enfants et des jeunes et au sujet des centres de justice pour la jeunesse : **1 678** (p. 51)

Cas reçus par l'Unité des services en français : **296** (p. 74)

*Voir aussi* : Les 10 principaux sujets de cas (p. 23) et les 10 dix principaux organismes et établissements correctionnels du gouvernement provincial, par nombre de cas (p. 83)

### Quoi de neuf en 2022-2023 – Tendances de plaintes et travail proactif

- Le personnel de l'Ombudsman a aidé des personnes détenues vulnérables ayant des problèmes en lien avec les soins de santé, l'isolement, un réseau téléphonique défectueux et l'accès aux services spirituels et culturels (p. 26 à 28).
- Une municipalité a embauché un(e) commissaire à l'intégrité et a établi un code de conduite après que le personnel de l'Ombudsman a signalé qu'il s'agissait d'une obligation légale (p. 33).
- L'Ombudsman a pressé la Ville de Niagara Falls d'éliminer les frais de 500 \$ exigés pour les plaintes déposées auprès du(de la) commissaire à l'intégrité, car cela « va entièrement à l'encontre de l'intention première de la mise en place d'un(e) commissaire à l'intégrité » (p. 34).
- Le Bureau de l'Ombudsman a envoyé des versions révisées des règles des réunions publiques à l'ensemble des membres des conseils municipaux et des greffier(ièr)s de la province après les élections d'octobre 2022 (p. 38).

- Le personnel de l'Ombudsman a produit des ressources spécialisées pour informer les élèves pensionnaires des écoles provinciales pour sourd(e)s, aveugles et sourd(e)s-aveugles et des établissements utilisant la contention physique que la loi leur confère maintenant le droit de communiquer avec l'Ombudsman pour quelque raison que ce soit (p. 51 et 52).
- Un centre de justice pour la jeunesse a modifié une règle pénalisante pour les jeunes demandant à utiliser les toilettes pendant les heures de cours (p. 54).
- Les conseils scolaires doivent maintenant avoir un(e) commissaire à l'intégrité, une mesure de responsabilisation importante recommandée par l'Ombudsman depuis longtemps (p. 59).
- L'Ombudsman a signalé au ministre des Affaires municipales et du Logement des plaintes concernant deux municipalités n'ayant pas fourni de matériel électoral en français (p. 61).
- La Société d'évaluation foncière des municipalités a instauré un processus en ligne amélioré pour saisir l'information sur les désignations du soutien aux conseils scolaires de langue française sur une évaluation foncière (p. 61).
- Le personnel de l'Ombudsman a aidé une université à clarifier son mécanisme de dépôt des plaintes relatives à la liberté d'expression sur ses campus (p. 62).
- Le ministère des Transports a précisé, après qu'un apprenant en pleine transition de genre se soit fait « morinommer » par un moniteur, que les prestataires de cours doivent éviter tout langage discriminatoire (p. 69).
- Les animaux d'assistance sont autorisés dans tous les véhicules de Test au Volant depuis qu'on a initialement refusé à une femme que son chien d'assistance soit présent pendant son examen de conduite (p. 69).
- Métiers spécialisés Ontario a amélioré ses services téléphoniques pour offrir un accès uniforme à des agent(e)s bilingues (p. 73).
- Le ministère des Richesses naturelles et des Forêts s'est engagé à évaluer le caractère équitable de son Programme d'encouragement fiscal pour les terres protégées après qu'un propriétaire s'est plaint qu'il était passé à côté de remises fiscales (p. 78).

## Rapports d'enquête

*Des leçons sur le long terme* (septembre 2023) : Le ministère des Soins de longue durée a accepté les 76 recommandations de l'Ombudsman visant à assurer la préparation de la province à la prochaine crise sanitaire après que celui-ci a conclu, dans sa dernière enquête, que le système d'inspection des foyers de soins de longue durée a été complètement débordé pendant la première vague de la COVID-19 (p. 65 et 66).

*Retard de justice administrative, déni d'équité* (mai 2023) : Après avoir découvert que des dizaines de milliers d'Ontarien(ne)s ont été privé(e)s d'un accès rapide et équitable à la justice en raison des longs délais d'attente à la Commission de la location immobilière, l'Ombudsman a formulé 61 recommandations à l'intention de la Commission, de Tribunaux décisionnels Ontario et du ministère du Procureur général, qui ont toutes ont été acceptées (p. 43 et 44).

*Disparue dans l'indifférence : L'histoire de Misty* (avril 2023) : L'Ombudsman a fait 58 recommandations, toutes acceptées, pour améliorer les services, la formation et les pratiques afin de mieux protéger les jeunes après qu'une jeune fille autochtone de 13 ans a disparu 7 fois alors qu'elle était sous la supervision d'un organisme chargé de foyers d'accueil (p. 54 et 55).

Une voix inécoutée : L'histoire de Brandon (décembre 2022) : Les 18 recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées par la Société d'aide à l'enfance de Toronto après qu'il a été découvert que la société n'a pas défendu les intérêts d'un jeune garçon négligé pris en charge (p. 55 et 56).

Enquêtes sur les réunions municipales à huis clos : L'Ombudsman a publié 39 rapports et lettres sur des examens portant sur 79 réunions dans 47 municipalités. Il a recensé 21 réunions illégales et 24 violations de procédure, et formulé 28 recommandations de pratiques exemplaires (p. 37).

## **Enquêtes en cours**

Personnes adultes ayant une déficience intellectuelle hébergées de manière injustifiée dans des hôpitaux : L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman analyse les obstacles, dont l'accès aux services en français, empêchant de donner à ces personnes leur congé de l'hôpital. L'analyse comprend un examen des progrès du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires dans l'application des recommandations du rapport de l'Ombudsman de 2016, *Dans l'impasse* (p. 49).

Publicité extérieure gouvernementale unilingue : Le Commissaire aux services en français par intérim a lancé de sa propre initiative une enquête sur l'absence de publicité extérieure gouvernementale en français. Il s'agit de la deuxième enquête officielle du Bureau de l'Ombudsman en lien avec l'application de la *Loi sur les services en français* (p. 75).

## **Le point sur les enquêtes achevées**

Une question de vie ou de mort (2016) : Même si elles avaient été initialement acceptées, aucune des 22 recommandations de l'Ombudsman – concernant notamment la formation à la désescalade pour les policier(ière)s – n'a été appliquée, puisque les changements législatifs sont au point mort. Le ministère du Solliciteur général a invité le public à se prononcer sur la réglementation proposée en août 2023, laquelle cadre avec les recommandations de l'Ombudsman (p. 25).

Les oubliés de la surveillance (2017) : La plupart (29) des 32 recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer la surveillance des personnes détenues placées en isolement ont été appliquées, mais il n'y a toujours pas eu de nomination de groupes indépendants pour examiner les placements en isolement comme il l'avait demandé (p. 28).

La loi du silence (2013) : Les 45 recommandations de ce rapport – sauf 3 – concernant le recours à une force excessive contre des personnes détenues par le personnel correctionnel ont été appliquées, et l'installation de caméras vidéo dans les établissements correctionnels d'ici la fin de 2023 devrait contribuer à la mise en œuvre des trois restantes. Toutefois, le personnel de l'Ombudsman a traité 104 nouvelles plaintes concernant le recours à une force excessive durant cette année fiscale (p. 29).

Un coup monté de l'intérieur (2019) : La Municipalité régionale de Niagara a appliqué le reste des 16 recommandations de l'Ombudsman concernant son processus d'embauche d'un(e) directeur(trice) général(e) en 2016 (p. 36).

Dans l'impasse (2016) : Les 60 recommandations – sauf 9 – de l'Ombudsman visant l'amélioration des services fournis aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont en crise ont été appliquées. Toutefois, le personnel de l'Ombudsman a traité 100 nouveaux cas de familles ayant vécu des problèmes similaires, et l'Ombudsman a lancé une nouvelle enquête sur les personnes adultes ayant une déficience intellectuelle hébergées de manière injustifiée dans des hôpitaux (p. 50).

Occasions perdues (2022) : Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a créé un groupe de travail pour appliquer les 16 recommandations de l'Ombudsman visant une meilleure transparence pour la fermeture des programmes de garde et de détention dans le Nord, et a adopté une nouvelle approche pour la fermeture prévue en 2025 (p. 56).

Surveillance 911 (2021) : Le ministère de la Santé a appliqué 29 des 53 recommandations de l'Ombudsman visant l'amélioration de son processus d'examen et d'enquête relatif aux plaintes de la patientèle sur les services ambulanciers (p. 66).

En état de suspension (2018) : Le ministère des Transports a pris des mesures de diverse importance à l'égard de seulement 27 des 42 recommandations de l'Ombudsman visant l'amélioration des avertissements destinés aux conducteurs(trices) dont le permis a été suspendu pour cause d'amendes impayées (p. 68).

### **Mémoires présentés au gouvernement**

Commissaires à l'intégrité des conseils scolaires (mai 2023) : Mémoire de l'Ombudsman au Comité permanent de la politique sociale contenant des suggestions de changements à apporter pour renforcer les dispositions exigeant que les conseils scolaires aient un code de conduite et un commissaire à l'intégrité (p. 59).

Agent(e)s spéciaux(ales) (février 2023) : Mémoire de l'Ombudsman au ministre du Solliciteur général contenant des propositions de normes uniformes et indépendantes de surveillance des agent(e)s spéciaux(ales) (p. 25).

Formation sur la désescalade pour les policiers(ères) (octobre 2022) : Mémoire de l'Ombudsman au ministre du Solliciteur général pour réitérer ses recommandations de formation provinciale uniforme et normalisée sur les techniques de désescalade (p. 26).

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

- Un détenu a rapidement pu consulter un(e) neurologue après avoir eu une crise, être tombé et avoir fait une commotion cérébrale (p. 27).
- Après avoir soumis sept demandes, un détenu ayant extrêmement mal aux dents a pu consulter un dentiste et se faire arracher une dent (p. 27).
- Un détenu a été déplacé après avoir reçu des menaces d'un autre détenu emprisonné pour l'avoir poignardé (p. 30).
- Le personnel d'un service local du logement a communiqué avec un homme qui attendait depuis plus d'un an que l'on approuve sa demande (p. 35).
- Une femme vivant dans un refuge avec sa famille a eu droit à plus de temps pour soumettre les documents nécessaires aux allocations (p. 35).
- Une famille risquant de se trouver sans logis après un incendie dans son logement subventionné a été immédiatement mise en contact avec une personne s'occupant de la gestion des logements (p. 40).
- Une municipalité a autorisé les électeur(trice)s à apporter leur bulletin de vote en personne à l'hôtel de ville le jour des élections en octobre 2022, car ils(elles) l'avaient reçu trop tard pour pouvoir le renvoyer par la poste (p. 41).

- Le Bureau du tuteur et curateur public a placé sous tutelle une femme de 97 ans après qu'une agente de soutien communautaire a signalé un soupçon de maltraitance envers l'aînée (p. 45).
- Une mère monoparentale d'un enfant handicapée a eu droit à une audience en processus accéléré devant la Commission de la location immobilière, car les locataires de sa maison, qui devaient 20 000 \$ de loyer, refusaient de déménager (p. 45).
- Une femme a reçu plus de 4 000 \$ en pension alimentaire qui lui étaient dus après que le BOF ait omis d'enregistrer un bref contre les biens du payeur (p. 47).
- Un homme a reçu une allocation de logement de 500 \$ pour pouvoir payer son loyer, après que son dossier ait été en suspens pendant le transfert entre bureaux du POSPH (p. 47).
- Une femme ayant attendu six mois la décision concernant sa demande au titre du POSPH a reçu son approbation en quelques jours (p. 47).
- Une mère a reçu 5 000 \$ du Programme ontarien des services en matière d'autisme pour payer la thérapie de sa fille; elle avait soumis à plusieurs reprises les formulaires, en vain (p. 48).
- Une femme s'étant difficilement débattue dans ses démarches pendant deux ans a reçu 22 000 \$ en financement du Programme ontarien des services en matière d'autisme pour son petit-fils (p. 48).
- Une femme a reçu plus de 5 700 \$ que lui devait son ex-mari, qui ne lui avait rien versé après avoir déménagé dans une autre province (p. 50).
- Le personnel d'un centre de justice pour la jeunesse a suivi une nouvelle formation après qu'un jeune ait été détenu dans l'unité de désescalade sous clé pendant 19 heures (p. 54).
- Une enfant a pu retourner en classe : l'école s'était trompée en disant qu'elle ne pouvait pas y retourner parce qu'elle avait besoin de soutien infirmier (p. 60).
- Un élève francophone ne pouvant pas aller à l'école en raison de ses besoins spéciaux a pu avoir accès à un programme spécial en français (p. 63).
- Une femme de 70 ans adoptée quand elle était bébé et n'ayant pas de certificat de naissance a reçu une carte Santé avec photo pour remplacer sa carte Santé rouge et blanche (p. 65).
- Un conducteur malaisien expérimenté déménagé au Québec, mais vivant désormais à Toronto, a eu le feu vert pour obtenir son permis de classe G sans délai (p. 67).
- Un homme a reçu sa carte d'identité avec photo de l'Ontario après quatre visites infructueuses au bureau de ServiceOntario (p. 70).
- Une propriétaire de bar a reçu l'approbation de sa demande de subvention pour des prestations liées à la pandémie après des mois d'attente (p. 73).
- Un homme qui attendait depuis des mois que la compagnie d'hydroélectricité municipale alimente une chambre accessible a finalement pu parler avec la compagnie (p. 78).
- Un groupe environnementaliste a pu exprimer ses préoccupations à des fonctionnaires au sujet des systèmes non réglementés d'eaux usées d'un projet immobilier (p. 79).