



2022 2023



# 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 services fournis par les organismes du secteur public de l'Ontario. Ces organismes comprennent les ministères, les agences, les conseils, les commissions, les sociétés et les tribunaux du gouvernement provincial. Ils comprennent aussi les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services de la protection de l'enfance ainsi que les services en français. L'Ombudsman recommande des solutions aux problèmes administratifs individuels et systémiques.

### **Reconnaissance des territoires et engagement envers la réconciliation**

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario s'effectue sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario, et nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir travailler et vivre sur ces territoires. Nous tenons à souligner que Toronto, où est situé le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, est le territoire traditionnel de nombreuses Nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et compte maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Nous croyons qu'il est important d'offrir une reconnaissance des territoires comme moyen d'attester, de respecter et d'honorer ce territoire, les traités, les premier(ière)s occupant(e)s, leurs ancêtres et le lien historique qu'ils(elles) conservent avec ce territoire.

Dans le cadre de notre engagement envers la réconciliation, nous offrons des occasions de formation pour aider notre personnel à mieux s'informer de notre histoire commune et des préjudices infligés aux peuples autochtones. Nous travaillons à établir des relations mutuellement respectueuses avec les peuples autochtones de la province, et nous continuerons à intégrer les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation dans notre travail. Nous sommes reconnaissant(e)s de la possibilité qui nous est donnée de travailler dans cette partie de l'Île de la Tortue.

► *Also available in English*



Octobre 2023

À l'honorable Ted Arnott, Président  
Assemblée législative  
Province de l'Ontario  
Queen's Park

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter mon Rapport annuel pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, 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**

483, rue Bay  
10<sup>e</sup> 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](http://www.ombudsman.on.ca)



« Ce rapport regorge d’histoires de personnes qui sont venues nous présenter leurs problèmes, et qui racontent comment leur vécu s’est traduit par de meilleurs services publics pour d’autres. Ces histoires personnelles méritent d’être partagées, de façon large. Elles nous permettent de démontrer chaque jour à quel point nous pouvons changer les choses. »

---

Paul Dubé, Ombudsman

# TABLE DES

# MATIÈRES

■ MESSAGE DE L'OMBUDSMAN .....	4
■ À PROPOS DE NOTRE BUREAU .....	12
■ NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL.....	15
■ À PROPOS DE CE RAPPORT.....	20
■ 2022-2023 FAITS SAILLANTS .....	22
■ BILAN DE L'ANNÉE .....	24
LOI ET SÉCURITÉ.....	24
MUNICIPALITÉS.....	31
FONDS ET BIENS.....	42
SERVICES SOCIAUX.....	46
ENFANTS ET JEUNES.....	51
ÉDUCATION.....	58
SANTÉ.....	64
TRANSPORTS.....	67
CERTIFICATS ET PERMIS.....	70
EMPLOI.....	72
SERVICES EN FRANÇAIS.....	74
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT.....	77
■ ANNEXE – STATISTIQUES DE CAS .....	80
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2018-2019 - 2022-2023.....	80
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2022-2023.....	80
DISPOSITION DES CAS, 2022-2023.....	81
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2022-2023.....	82
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2022-2023.....	83
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2022-2023.....	83
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2022-2023.....	84
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2022-2023.....	86
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2022-2023 .....	89
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2022-2023 .....	90
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2022-2023.....	91
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2022-2023.....	91
CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2022-2023.....	92
SOMMAIRE FINANCIER, 2022-2023 .....	92

# MESSAGE DE

# L'OMBUDSMAN

## Pour que toutes et tous y trouvent leur compte

Pendant la préparation de ce rapport, mon huitième depuis que je suis Ombudsman, j'ai été frappé par l'ampleur des changements que le secteur public de l'Ontario, y compris mon Bureau, connaît depuis 2016.

Cette année-là, lorsque j'ai remis mon premier Rapport annuel, six mois après ma nomination, le gouvernement venait d'assujettir pour la première fois à la surveillance de l'Ombudsman un immense éventail d'organismes du secteur public : municipalités, universités et conseils scolaires. Ce bouleversement pour le mieux a élargi notre capacité à promouvoir la transparence, la responsabilisation, l'équité et le respect des droits. Cela a fait plus que doubler le nombre d'organismes pour lesquels les gens pouvaient solliciter notre aide, nombre qui comptait déjà des centaines de ministères, d'agences, de conseils, de sociétés, de tribunaux, etc., dans la province.

Deux ans plus tard, le gouvernement étendait notre compétence aux services en français et à ceux de la protection de l'enfance, nous conférant la responsabilité de promouvoir et protéger les droits des francophones et des jeunes vulnérables. Nous avons endossé cette charge en mai 2019, soit dix mois avant que la COVID-19 ne transforme tout pour l'essentiel des trois années suivantes.

À l'évidence, plus que jamais pendant la pandémie, la population a dû se fier aux pouvoirs et services publics, et à la surveillance indépendante que nous exerçons sur ces institutions. Ces années ont souligné la nature littéralement vitale des services publics et l'importance de notre rôle pour garantir leur bon et équitable fonctionnement, même (et tout particulièrement) en temps de crise.



4 mai 2023 ■ L'Ombudsman Paul Dubé au studio des médias de Queen's Park, pour la publication de son rapport sur les retards à la Commission de la location immobilière.

Maintenant que la crise recule, le temps est venu pour les services publics d'en tirer les enseignements, de réparer les failles mises au jour pendant la pandémie et d'atteindre les personnes qui s'y seraient perdues. Pour le Bureau de l'Ombudsman, le temps est venu d'actionner les deux leviers qui font la force et la particularité de notre institution : le savoir-faire qui nous permet d'aider une grande diversité d'Ontarien(ne)s à surmonter les problèmes qu'ils(elles) rencontrent dans les services publics, et le pouvoir de contribuer à l'amélioration de ces services dans l'avenir.

Le présent rapport présente les histoires, les tendances et les leçons tirées des **24 551** cas (plaintes et demandes de renseignements) que nous avons traités au cours de l'année fiscale 2022-2023. Il illustre les nombreuses manières dont nous avons aidé les Ontarien(ne)s à résoudre des questions cruciales comme l'accès à la justice et l'obtention de soutiens et de services essentiels.

Maintenant que la poussière retombe après les deux élargissements historiques de notre mandat et une pandémie mondiale, la valeur d'une institution démocratique essentielle comme celle de l'Ombudsman pour la promotion d'une surveillance plus forte, plus vaste et plus cohérente, est clairement perceptible.

Depuis mon dernier Rapport annuel par exemple, nous avons publié des rapports sur quatre enquêtes majeures qui, traitant toutes d'enjeux organisationnels complexes, ont permis d'améliorer la gouvernance et qui, au bout du compte, aideront à l'avenir nombre d'Ontarien(ne)s, en particulier les plus vulnérables :

- Notre enquête systémique sur la surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la pandémie a révélé à quel point la Direction de l'inspection du ministère des Soins de longue durée a été débordée lors de la première vague de COVID. J'ai formulé 76 recommandations visant à garantir que le secteur des soins de longue durée soit préparé à la prochaine et inévitable urgence de santé publique – et toutes ont été acceptées.
- Dans notre enquête systémique sur les retards de la Commission de la location immobilière, nous avons passé en revue les épreuves rencontrées par des milliers de personnes des deux côtés de la relation propriétaire-locataire, du fait de la pénurie d'arbitres formé(e)s, de technologies dépassées et d'une foule d'autres problèmes. J'ai fait 61 recommandations sur ces questions, lesquelles ont toutes été acceptées, et le gouvernement s'est déjà engagé à investir 6,5 millions de dollars pour améliorer la situation.
- Notre enquête sur la troublante affaire « Misty », une jeune fille autochtone de 13 ans portée disparue pendant plusieurs semaines dans une ville du sud de l'Ontario – alors qu'elle était censée se trouver dans un foyer d'accueil supervisé par deux sociétés d'aide à l'enfance (SAE) – a dévoilé de graves lacunes au sein des services destinés aux enfants à risque dans le Nord, ainsi qu'en matière de communication entre les agences. J'ai fait 58 recommandations sur cette affaire, et souligné la nécessité pour les SAE d'intégrer les

enseignements de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées dans leurs formations et leurs décisions. Toutes ont été acceptées.

- Notre examen du cas quasi tragique de « Brandon », un garçon pris en charge par la Société d'aide à l'enfance (SAE) de Toronto, et qui a subi des conditions de vie déplorables et de la négligence au domicile d'un membre de sa famille pendant des années, a révélé de graves manquements dans la surveillance exercée par la SAE. Celle-ci a accepté mes 18 recommandations, et a fait de ce cas un outil de formation, comme l'ont fait d'autres SAE.

## Avancées dans de nouveaux domaines

**Enfants et jeunes :** Il est particulièrement encourageant de constater les progrès réalisés en seulement quatre ans par notre Unité des enfants et des jeunes dédiée, qui a mené les enquêtes « Misty » et « Brandon », et qui a réalisé un travail immense dans la promotion des droits des jeunes pris(es) en charge.

En plus de modéliser des approches centrées sur les jeunes et tenant compte des traumatismes pour les cas impliquant directement des jeunes vulnérables, notre Unité des enfants et des jeunes s'attache tout particulièrement à rejoindre les groupes surreprésentés dans le système de protection de l'enfance et à entendre leurs préoccupations, par l'entremise de nos équipes spécialisées (cercle autochtone, table ronde sur les enfants, les jeunes et les familles noir(e)s, et équipe de sensibilisation 2SLGBTQIA+). L'expertise de l'Unité dans les affaires où des moyens de contention physique sont utilisés dans des établissements consacrés à la protection de l'enfance a aussi porté fruit, puisqu'une consultation étroite a eu lieu entre notre personnel et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour l'élaboration de nouvelles normes et de nouveaux règlements.

**Services aux Autochtones :** Je suis fier aussi de progresser dans la conception et la mise en œuvre de notre plan pour les services aux Autochtones, qui concrétise notre engagement envers les peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits de l'Ontario reconnus par la Constitution. Je tiens tout particulièrement à renforcer la prise de conscience et à dialoguer avec ces communautés sur tous les volets de notre compétence,

notamment mais sans limitation, les enfants et les jeunes pris(es) en charge, la justice, le logement, la santé, l'éducation, les services correctionnels et les ressources naturelles.

Les peuples autochtones ont un lien constitutionnel particulier avec la Couronne et les gouvernements provinciaux. Outre l'aide que nous apportons aux membres de ces communautés, mon équipe et moi-même aspirons à jouer un rôle utile en éclairant les discussions entre les nations et entre les gouvernements. Ces derniers mois, nous avons eu plusieurs conversations et rencontres fécondes pour commencer à bâtir ces importantes relations.

**Services en français :** La fonction de surveillance de la *Loi sur les services en français (LSF)* ainsi que le poste de Commissaire aux services en français ont été transférés à l'Ombudsman en 2019. L'objectif était de mettre l'expérience et l'expertise du Bureau de l'Ombudsman à profit dans les affaires relevant de la *LSF*. J'ai pris à l'époque les engagements suivants :

- Le(la) Commissaire aux services en français sera proactif(ve), visible, accessible, et actif(ve) dans la communauté;
- Le(la) Commissaire jouira d'une grande visibilité au sein de la communauté francophone;
- Le(la) Commissaire travaillera en collaboration avec le gouvernement, les plaignant(e)s et les groupes d'intérêts, mais conservera son indépendance vis-à-vis de tou(te)s;
- Nous constituerons une Unité des services en français (USEF) talentueuse et passionnée;
- Nous intégrerons sans réserve le rôle du(de la) Commissaire dans le modèle de service public de l'Ombudsman;
- Nous traiterons les plaintes efficacement, en priorisant le contact direct avec les plaignant(e)s dans la résolution des problèmes;
- L'USEF et le(la) Commissaire disposeront des ressources nécessaires pour effectuer un travail utile, seront soutenu(e)s par l'ensemble de l'organisation de l'Ombudsman et bénéficieront d'un immense vivier de compétences;
- Le(la) Commissaire et l'USEF se feront des vecteurs de la promotion des services en français en surveillant le respect

de la Loi, en repérant les infractions et en contribuant aux améliorations;

- L'USEF mènera des enquêtes rigoureuses et livrera des rapports importants qui apporteront aux problèmes posés des solutions fondées sur des données probantes;
- Le(la) Commissaire déposera des rapports annuels distincts sur notre travail au titre de la *LSF*.

Nous avons honoré tous ces engagements et sommes parvenu(e)s à des résultats significatifs dans la promotion et la protection des services en français. Je suis particulièrement fier des nombreux changements constructifs auxquels notre USEF a contribué. Je citerai ici les alertes AMBER bilingues, la traduction simultanée des conférences de presse gouvernementales pendant la pandémie et l'introduction des accents et autres caractères français sur les permis de conduire et les cartes Santé. Tout cela témoigne de l'engagement de l'Unité des services en français et du soutien indéfectible de l'ensemble de notre organisation.

Cette année aura été historique pour les services en français, leur « offre active » étant désormais prescrite par la *Loi sur les services en français*. Ce changement témoigne de la reconnaissance des droits des Franco-Ontarien(ne)s et illustre les nombreuses améliorations que notre Bureau réclame depuis 2019.

L'approche à la façon des ombudsmans – consulter directement les Franco-Ontarien(ne)s, les encourager à venir exposer leurs problèmes, promouvoir leurs droits, mener des examens impartiaux et indépendants, émettre des recommandations fondées sur des données probantes et recommander des améliorations – s'est avérée efficace, et je suis convaincu que nous continuerons de voir des changements positifs à la suite de nos recommandations dans ce domaine. Entre autres, nous suivrons les changements résultant de l'enquête de notre Bureau sur les suppressions dans les programmes en français à l'Université Laurentienne, et le Commissaire par intérim a lancé une nouvelle enquête sur l'absence du français dans la publicité extérieure du gouvernement. De plus amples renseignements seront fournis dans notre prochain Rapport annuel sur les services en français, prévu pour décembre.

**Municipalités :** Le secteur municipal est un autre domaine où notre travail et notre savoir-faire continuent de s'avérer bénéfiques

depuis un certain temps déjà. Les pages qui suivent rapportent de nombreuses situations où nous avons aidé des résident(e)s dans des affaires d'application des règlements municipaux et autres cas semblables, ainsi que des personnes vulnérables cherchant à être traitées équitablement par les autorités chargées du logement et des services publics. Parallèlement, le gouvernement a imposé aux municipalités d'autres mécanismes de responsabilisation – les commissaires à l'intégrité, les codes de conduite et les enquêteur(euse)s sur les réunions à huis clos, tous obligatoires maintenant – et notre Bureau a joué un rôle crucial en prodiguant des conseils cohérents aux municipalités de la province.

Pour l'Ombudsman que je suis, l'unique chose plus gratifiante encore que de régler des plaintes est de les prévenir. Une de nos façons d'agir en ce sens consiste à diffuser des produits de communication aux personnes et aux organismes sur leurs droits et obligations. Par exemple, après les élections d'octobre 2022, nous avons distribué une nouvelle version de notre guide bien connu « Réunions publiques » à tou(te)s les greffier(ière)s des municipalités et à tou(te)s les membres élu(e)s des conseils; nous avons aussi publié cet été d'autres guides relatifs aux codes de conduite des municipalités et aux commissaires à l'intégrité.

**Conseils scolaires et autres :** Nous nous sommes aussi fait entendre pour ce qui est des conseils scolaires. La nouvelle législation en matière d'éducation du gouvernement leur impose aussi des commissaires à l'intégrité, ce que mon Bureau réclamait depuis longtemps. Nous avons fait d'autres suggestions au gouvernement pour contribuer au succès de ces agent(e)s de responsabilisation fraîchement désigné(e)s, et serons présent(e)s bien entendu pour épauler quiconque rencontrerait des difficultés avec ces personnes.

J'attends des résultats très constructifs de notre enquête la plus récente et en cours sur le sort des adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont hébergés de manière inappropriée dans les hôpitaux.

J'ai bon espoir aussi que nos recommandations et propositions au gouvernement sur l'amélioration de la formation à la désescalade pour les policier(ère)s de la province seront intégrées cet automne aux modifications législatives en cours.



25 mai 2023 ■ L'Ombudsman Paul Dubé et le personnel s'adressent aux membres du public à notre kiosque lors de la Journée des nouveaux arrivants, Nathan Phillips Square, à Toronto.

## Plus fortes et plus forts ensemble

Cette rétrospective de l'année ne serait pas complète sans un salut à mes collègues ombudsmans de tout le Canada et du monde entier, avec qui j'ai le privilège et le plaisir de collaborer. J'ai l'honneur de représenter la communauté grandissante des ombudsmans nord-américain(e)s, en tant que président régional au sein du conseil d'administration mondial de l'Institut international de l'Ombudsman. Je suis en outre fier d'avoir été cette année le président du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP).

Ces institutions démocratiques que sont les bureaux d'ombudsman ne se contentent pas de promouvoir une optimisation des services publics et de l'administration gouvernementale. Le rôle des ombudsmans dans « la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit » a été reconnu par l'Organisation des Nations Unies dans une résolution de 2020. Plusieurs organisations qui mesurent et suivent la qualité de la démocratie ont observé une détérioration marquée au cours de la décennie écoulée, avec le déclin d'un nombre accru de démocraties, certaines glissant même vers l'autocratie. Le juge en chef du Canada a même averti que la vague mondiale



7 juin 2023 ■ Dix des 13 membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires lors de leur réunion annuelle, tenue à notre Bureau cette année. Rangée arrière, de gauche à droite : l'Ombudsman du Yukon Jason Pedlar; l'Ombudsman de la Colombie-Britannique Jay Chalke; l'Ombudsman adjoint de la Nouvelle-Écosse John House; l'Ombudsman de l'Ontario Paul Dubé; l'Ombudsman de l'Alberta Kevin Brezinski; l'Ombudsman des Territoires du Nord-Ouest Colette Langlois. Première rangée, de gauche à droite : Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador Bradley Moss; l'Ombud du Nouveau-Brunswick Marie-France Pelletier; l'Ombudsman de l'Île-du-Prince Édouard Sandy Hermiston; l'Ombudsman du Manitoba Jill Perron.

de désinformation menaçait les institutions nationales et les mécanismes qui sous-tendent la démocratie.

Nous observons, partout dans le monde, que les agissements visant à abolir la surveillance, à saper la liberté de la presse, à affaiblir les tribunaux et à concentrer le pouvoir entre les mains de l'exécutif peuvent fragiliser de l'intérieur les fondements de la démocratie libérale. Pendant que les parlements surveillent diverses fonctions gouvernementales et que les tribunaux font respecter l'état de droit, la démocratie libérale s'appuie sur la surveillance indépendante exercée par des institutions comme l'Ombudsman, le(la) vérificateur(trice) général(e), le(la) directeur(trice) général(e) des élections, et les autres.

Le rôle des ombudsmans dans le renforcement de la démocratie en supervisant les gouvernements et le secteur public est également reconnu, depuis 2019, dans un ensemble unique de normes internationales, connues sous le nom de Principes de Venise. Leur but est de protéger les ombudsmans qui sont

confronté(e)s à des menaces partout dans le monde, et ils soulignent que l'ombudsman est un élément important dans les États fondés sur la démocratie, l'état de droit, la bonne administration, et le respect des droits de la personne et des libertés fondamentales.

En juin 2023, l'honorable Elizabeth Dowdeswell, alors lieutenant-gouverneure de l'Ontario, s'adressait sur ce sujet à mes confrère(consœur)s membres du CCOP en juin, lors d'un discours qui nous ont fortement marqué(e)s – à tel point que j'en ai inclus un extrait à la fin de ce message. Mes homologues du monde entier et de partout au Canada resteront vigilant(e)s et s'attacheront à soutenir partout des institutions d'ombudsman fortes et indépendantes.

## Des fondations solides

Enfin, je tiens à souligner l'immensité des efforts déployés en coulisses, qui permettent au Bureau de l'Ombudsman d'avoir l'impact qui est le sien. Cette dernière année en particulier, nos professionnel(le)s des ressources humaines, des technologies de l'information et des installations ont surmonté des défis gigantesques à la suite de la pandémie, de notre transition d'un travail intégralement à distance à un travail hybride, jusqu'à la concrétisation d'un ambitieux plan de recrutement. Pour la première fois depuis le mandat d'élargissement de 2016, nous avons récemment dépassé 90 % de notre cible en matière de dotation – objectif de **186** employé(e)s –, ce qui a fait grossir les rangs de nos agent(e)s de règlement préventif et enquêteur(euse)s talentueux(euse)s, et nous permet de servir davantage d'Ontarien(ne)s encore plus efficacement. Nous avons réorganisé notre équipe de direction et sommes en train d'élaborer un plan stratégique et des critères de référence que j'ai hâte de faire connaître dans les Rapports annuels à venir. Nous travaillons aussi à revoir sous un angle stratégique nos efforts généralisés de communication et de sensibilisation pour nous assurer qu'autant d'Ontarien(ne)s que possible soient informé(e)s de nos services rapides, gratuits et confidentiels, et puissent en bénéficier.

Comme d'habitude, ce rapport illustre tout cela à profusion, par des récits de personnes qui sont venues nous présenter leurs problèmes, et qui racontent comment leur vécu s'est traduit par de meilleurs services publics pour d'autres. Ces histoires personnelles méritent d'être partagées, de façon large. Elles nous permettent de démontrer chaque jour à quel point nous pouvons changer les choses.



6 juin 2023 ■ La lieutenant-gouverneure Elizabeth Dowdeswell (au centre, en veston et jupe bleu) accueille le Conseil canadien des ombudsmans parlementaire à sa résidence de Queen's Park.

« Je suis heureuse d'avoir l'occasion de manifester mon appui à l'important travail que vous faites. J'en sais toute l'incroyable complexité, mais il est fondamental à la santé de notre démocratie. [...] »

[V]ous affrontez un défi redoutable : vous assurez l'intermédiaire entre des institutions publiques gigantesques et des vécus souvent très personnels. Et dans ce processus, vous vous demandez : « comment être équitable envers toutes les parties? » [...]

Nous avons été témoins d'agressions contre les démocraties en tant que telles, et d'actes de désinformation et de désinformation qui déstabilisent les bases mêmes sur lesquelles nous déterminons si les personnes sont, dans les faits, traitées équitablement.

Vous donnez la parole à certaines personnes parmi les plus vulnérables de notre société, pour qu'elles soient entendues. Vous faites entendre nos droits fondamentaux. L'équité. La responsabilisation. Autant de valeurs essentielles au maintien de la confiance sur laquelle notre démocratie est construite.

Les récits qui émergent de votre travail parlent d'expériences de vie difficiles, parfois dévastatrices, mais n'en sont pas moins inspirants.

Ils montrent qu'ici, au Canada, nous avons la capacité et la possibilité de nous regarder longuement et sans complaisance dans le miroir et de changer, en mieux, nos systèmes. Vous nous permettez de croire que les personnes dans le besoin peuvent trouver les moyens d'être traitées de façon équitable, maintenant et à l'avenir. » [Traduction]

---

— Adresse de l'hon. Elizabeth Dowdeswell, lieutenant-gouverneure de l'Ontario, à Paul Dubé, Ombudsman, et aux autres membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, à Queen's Park, le 6 juin 2023.



# COUP D'ŒIL SUR 2022-2023



**1** 13 juin 2023 : Une membre du personnel de l'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman s'adresse aux délégué(e)s lors de l'Assemblée annuelle des Chefs de l'Ontario, à Thunder Bay. **2** 17 mai 2023 : L'Ombudsman Paul Dubé et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay assistent au lever annuel du drapeau de la Journée internationale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie organisé à l'hôtel de ville par Toronto Pflag. **3** 12 juin 2022 : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque durant la conférence annuelle de Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario à Niagara Falls. **4** 17 juin 2023 : Le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman à notre kiosque durant la Fierté de la jeunesse de Durham, à Whitby. **5** 30 mai 2023 : Le personnel de l'Ombudsman participe à la conférence annuelle de l'Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre à Halifax. **6** 25 mai 2023 : L'Ombudsman Paul Dubé rencontre l'Ombudsman et contrôleur de l'État israélien, Matanyahu Englman, à Toronto. **7** 27 avril 2023 : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque durant la conférence de la Northwestern Ontario Municipal Association à Thunder Bay.



**8** 25 juin 2023 : L'Ombudsman Paul Dubé et son personnel marchent à la Parade de la Fierté de Toronto. **9** 8 mai 2023 : L'Ombudsman Paul Dubé, président de la région Amérique du Nord de l'Institut international de l'Ombudsman, aux côtés des administratrices de l'IIO pour l'Amérique du Nord, Nadine Mailloux, Ombudsman de Montréal (à gauche), et Diane Welborn, Ombudsman du comté de Dayton et Montgomery (à droite), à Vienne, en Autriche. **10** 25 mai 2023 : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque durant la Journée des nouveaux arrivants au Nathan Phillips Square, à Toronto. **11** 10 août 2022 : L'Ombudsman Paul Dubé annonce la publication de son Rapport annuel 2021-2022 lors d'une conférence de presse à Queen's Park. **12** 27 avril 2023 : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque durant la conférence annuelle de l'Ontario Small Urban Municipalities à London, en Ontario. **13** 8 mai 2023 : L'Ombudsman Paul Dubé et l'Ombudsman de l'Ukraine, Dmytro Lubinets, à la réunion annuelle du conseil mondial de l'Institut international de l'Ombudsman à Vienne, en Autriche. **14** 18 octobre 2022 : Laura Pettigrew, avocate générale (à gauche), et Diana Cooke, directrice de l'Unité des enfants et des jeunes, parlent de la rédaction inclusive des rapports d'enquête à la conférence annuelle du Forum canadien des ombudsmans à Ottawa. **15** 4 mai 2023 : L'Ombudsman Paul Dubé se prépare à publier son rapport sur les retards de la Commission de la location immobilière au studio des médias de Queen's Park, à Toronto.

# À PROPOS DE NOTRE BUREAU

## Qu'est-ce qu'un(e) ombudsman?

L'institution de l'ombudsman parlementaire, établie pour la première fois en Scandinavie il y a plus de 200 ans, offre une surveillance administrative par la promotion de la transparence, de la responsabilisation, de l'équité et du respect des droits. « Ombudsman » est un terme suédois de genre neutre signifiant « officier(ière) » ou « commissaire », et désignant une personne qui représente ou protège les intérêts du grand public.

## L'Ombudsman de l'Ontario

L'Ombudsman de l'Ontario, dont le Bureau a été fondé en 1975, est un(e) ombudsman parlementaire – un(e) officier(ère) de l'Assemblée législative, indépendant(e) du gouvernement et des partis politiques. Nous améliorons la gouvernance en promouvant l'équité, la responsabilité et la transparence dans les services publics ainsi que dans l'administration du gouvernement et du secteur public.

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

## Rôle de l'Ombudsman

Le rôle de l'Ombudsman est d'examiner de manière impartiale et objective les plaintes des personnes qui estiment qu'elles

n'ont pas reçu un traitement équitable dans leurs relations avec les organismes du secteur public, de les résoudre dans la mesure possible, d'enquêter lorsque cela est justifié, et de faire des recommandations fondées sur des preuves pour améliorer le service au public. Dans notre cas, ces organismes sont notamment les suivants :

- Ministères du gouvernement de l'Ontario et organismes du secteur public
- Municipalités
- Conseils scolaires
- Universités et collèges
- Services en français
- Services de protection de l'enfance

Le juge Brian Dickson de la Cour suprême du Canada a cerné le rôle de l'ombudsman en 1984 dans une description qui est toujours aussi valable aujourd'hui :

*Les contrôles traditionnels de la mise en œuvre et de l'administration des programmes et politiques du gouvernement, [à] savoir les pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire, ne sont pas complètement adaptés à la surveillance qu'exige une bureaucratie croissante, ni parfaitement capables de l'assurer. L'insuffisance de la réponse législative aux plaintes qui découlent des activités quotidiennes du gouvernement n'est pas sérieusement contestée.*

*Les demandes auxquelles ont à faire face les membres des corps législatifs sont telles qu'ils sont naturellement incapables de procéder à un examen minutieux des rouages de la bureaucratie dans son ensemble. De plus, il leur manque souvent les ressources nécessaires en matière d'enquête pour bien suivre toutes les questions qu'ils choisissent d'étudier... L'ombudsman représente la réponse de la société à ces problèmes d'abus possibles et de contrôle. Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique.*

*Il est impartial. Ses services sont gratuits et accessibles à tous.*

*Parce qu'il agit souvent de façon informelle, ses enquêtes ne nuisent pas aux activités normales du gouvernement.*

*Ce qui importe davantage, ses pouvoirs d'enquête peuvent permettre d'étaler au grand jour des cas de mauvaise administration bureaucratique qui, autrement, passeraient inaperçus... D'autre part, il peut conclure que la plainte est non fondée, ce qui se produit souvent, et dans ce cas son rapport impartial et indépendant, dans lequel il exonère l'organisme public, peut fort bien servir à remonter le moral et à rétablir la confiance en soi des fonctionnaires visés.*

En plus des milliers de cas réglés chaque année par l'Ombudsman de l'Ontario, nos enquêtes systémiques approfondies et les recommandations qui en découlent ont été à l'origine de la mise en place de larges réformes par le

gouvernement, qui bénéficient à des millions d'Ontariennes et d'Ontariens en améliorant les services, en réduisant le gaspillage et même en sauvant des vies. Parmi ces changements figurent des améliorations de processus à la Commission de la location immobilière, le renforcement de la formation à la désescalade pour les policier(ière)s, l'amélioration du dépistage néonatal de maladies qui peuvent être évitées, l'accès facilité au financement de certains médicaments, la refonte de la vente au détail des billets de loterie et de l'évaluation de l'impôt foncier, une nouvelle formation pour les travailleur(euse)s de la protection de l'enfance, l'accroissement des soutiens aux adultes ayant une déficience intellectuelle, et des mesures supplémentaires pour assurer la sécurité des enfants – y compris les enfants autochtones – pris(es) en charge. Notre Bureau traite également des milliers de plaintes relatives aux municipalités et aux conseils scolaires, en faisant la promotion de la responsabilisation et de la transparence au palier local de gouvernement.

## Nos adhésions

Notre Bureau travaille en collaboration avec bon nombre d'autres organismes de surveillance provinciaux, nationaux et internationaux pour partager des idées, des stratégies et des pratiques exemplaires. La participation à des organisations liées à notre mandat renforce nos connaissances et nos compétences, et nous permet de mieux servir les Ontariennes et les Ontariens. Voici quelques-uns de ces organismes :

**L'Institut international de l'Ombudsman (IIO) :** La seule organisation mondiale pour la coopération de 205 institutions d'ombudsman indépendantes de plus de 100 pays à travers le monde, l'IIO a été fondée au Canada en 1978 et est basée à Vienne, en Autriche. Il promeut le développement d'institutions de médiateurs dans le monde, considérées comme importantes pour le contrôle démocratique, et les soutient par la recherche, la formation et l'échange d'informations. L'IIO compte six sections régionales : Afrique, Asie, Australasie et Pacifique, Europe, Amérique du Nord, et Caraïbes et Amérique latine. L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, est président de la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO depuis 2016.



8 mai 2023 ■ L'Ombudsman Paul Dubé (au fond, à gauche) et d'autres membres du Conseil mondial de l'Institut International de l'Ombudsman, lors de sa réunion annuelle à Vienne, en Autriche.

### **Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) :**

Chaque province, ainsi que le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest, ont un ombudsman parlementaire. Tous appartiennent au CCOP, à travers lequel ils s'épaulent et partagent ensemble leur expertise. L'Ombudsman Dubé a été président du CCOP pour 2022-2023.

### **Forum canadien des ombudsmans (FCO) :**

Le FCO rassemble divers bureaux d'ombudsman du Canada, y compris des bureaux qui œuvrent au sein d'entités ou d'organismes du secteur public. Notre Bureau participe aux conférences et aux ateliers du FCO, notamment à son programme de formation « Ombudsman Essentials », qui est offert en partenariat avec Osgoode Professional Development.

### **Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) :**

Le Commissaire aux services en français par intérim représente notre Bureau à l'AICL, qui partage des pratiques exemplaires et des compétences visant à protéger les droits linguistiques des minorités dans le monde.

### **Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ) :**

Notre Bureau est membre du CCDEJ, association d'officiers indépendant(e)s de l'Assemblée législative de partout au Canada, qui ont pour mandat de promouvoir les droits des enfants et des jeunes.

### **Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF) :**

L'AOMF appuie les ombudsmans, les médiateur(trice)s et les commissaires aux droits de la personne indépendant(e)s, partout dans l'espace mondial francophone.

### **United States Ombudsman Association (USOA) :**

L'USOA favorise le développement de bureaux d'ombudsmans professionnels partout aux États-Unis, au Canada et ailleurs.

### **Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre (ACSCMO) :**

Notre Bureau partage régulièrement des connaissances spécialisées en surveillance du maintien de l'ordre avec des membres de l'ACSCMO, qui fait progresser la surveillance civile du maintien de l'ordre partout au Canada et ailleurs dans le monde.

### **National Association for Civilian Oversight of Law Enforcement (NACOLE) :**

Notre Bureau participe à des discussions et à des partages de connaissances avec les membres de NACOLE, qui s'efforce de renforcer la responsabilité et la transparence des services de police aux États-Unis par le biais d'une surveillance civile.

### **International Corrections and Prisons Association (ICPA) :**

Organisme international qui regroupe des professionnel(le)s des services correctionnels et des organismes de surveillance, l'ICPA veille à la promotion de normes pour des méthodes correctionnelles humaines et efficaces.

# NOTRE PROCESSUS

# DE TRAVAIL



## RÉCEPTION DES PLAINTES

Nous recevons les plaintes par nos formulaires de plainte sur notre site Web, par courriel, par courrier, au téléphone, ou en personne si les protocoles imposés par la COVID-19 le permettent. Notre personnel communiquera avec vous pour obtenir plus de détails et pour traiter votre plainte. Nous ne divulguons ni votre nom ni aucun renseignement à quiconque sans votre consentement. Nos services sont entièrement gratuits.

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.



## RENOIS

Si votre plainte ne relève pas du mandat de l'Ombudsman, nous vous aiderons du mieux possible en vous fournissant des renseignements utiles et en vous orientant vers les services appropriés. 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 vous ne parvenez pas à résoudre votre problème.



## RÈGLEMENT PRÉVENTIF

Nous cherchons toujours à régler les plaintes au plus bas niveau possible. Dans ce but, nous faisons souvent des demandes informelles de renseignements auprès des organismes concernés, par exemple pour en apprendre plus sur leurs processus et leurs politiques.



## ENQUÊTES

Si nous ne parvenons pas à régler la question de manière informelle, l'Ombudsman peut décider de mener une enquête. Nous avisons alors l'organisme en question, et nous pouvons faire des entrevues, exiger des documents, ou 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.



## CONCLUSIONS ET RAPPORTS

L'Ombudsman fait part de ses constatations à l'organisation en question pour obtenir sa réponse, avant de les finaliser. Ses conclusions et ses recommandations sont publiées dans des rapports d'enquête et/ou dans nos Rapports annuels, et communiquées publiquement sur notre site Web, dans les médias sociaux, les médias d'information et notre bulletin. On peut aussi s'en procurer des exemplaires auprès de notre Bureau.



## RÉSULTATS

Nous communiquons les résultats des enquêtes individuelles et de la plupart des examens et des règlements informels aux plaignant(e)s et aux organismes publics concernés, comme il se doit. 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.



### Nous pouvons :

- examiner les plaintes concernant les organismes du gouvernement provincial, les tribunaux administratifs, les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services de protection de l'enfance et les services en français, et faire enquête à leur sujet;
- vous aider à communiquer avec les responsables concerné(e)s, si vous n'avez pas déjà essayé de régler votre plainte;
- 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 vos efforts de résolution ont échoué, et 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(ales) et recommander des pratiques exemplaires et/ou des moyens d'améliorer l'équité administrative;
- aider les responsables du secteur public en ce qui concerne les questions générales sur nos processus ou nos pratiques exemplaires;
- mener une enquête officielle, si l'Ombudsman juge qu'elle est justifiée, et faire des recommandations en vue de changements constructifs.



### Nous ne pouvons pas :

- annuler les décisions des élu(e)s ou établir des politiques publiques;
- refaire le travail d'autres organismes d'enquête ou de mécanismes de responsabilisation;
- prendre parti dans des conflits;
- fournir des conseils ou des représentations juridiques;
- agir en tant que défenseur(euse) d'une personne ou d'un organisme public; nous défendons l'équité;
- accepter les plaintes sur :
  - les représentant(e)s individuel(le)s élu(e)s au niveau provincial ou fédéral
  - le premier ou la première ministre de la province, le conseil des ministres et ses décisions, et le personnel politique
  - les juges et les cours provinciales et fédérales
  - les conflits juridiques
  - les activités criminelles
  - les compagnies privées ou les individus
  - les services ou la conduite de la police locale, provinciale ou fédérale (sauf pour certaines questions administratives concernant la Police provinciale de l'Ontario)
  - le gouvernement fédéral et ses ministères et agences
  - les industries sous réglementation fédérale (banques, compagnies d'assurance, etc.)
  - les professions autoréglementées (p. ex., avocat(e)s, médecins, infirmier(ière)s)
  - les associations et les syndicats d'étudiant(e)s
  - les bureaux locaux de santé publique
  - les hôpitaux et foyers de soins de longue durée (sauf ceux désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*).



# 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 et en promouvant le respect des droits aux services en français ainsi que des droits des enfants et des jeunes.

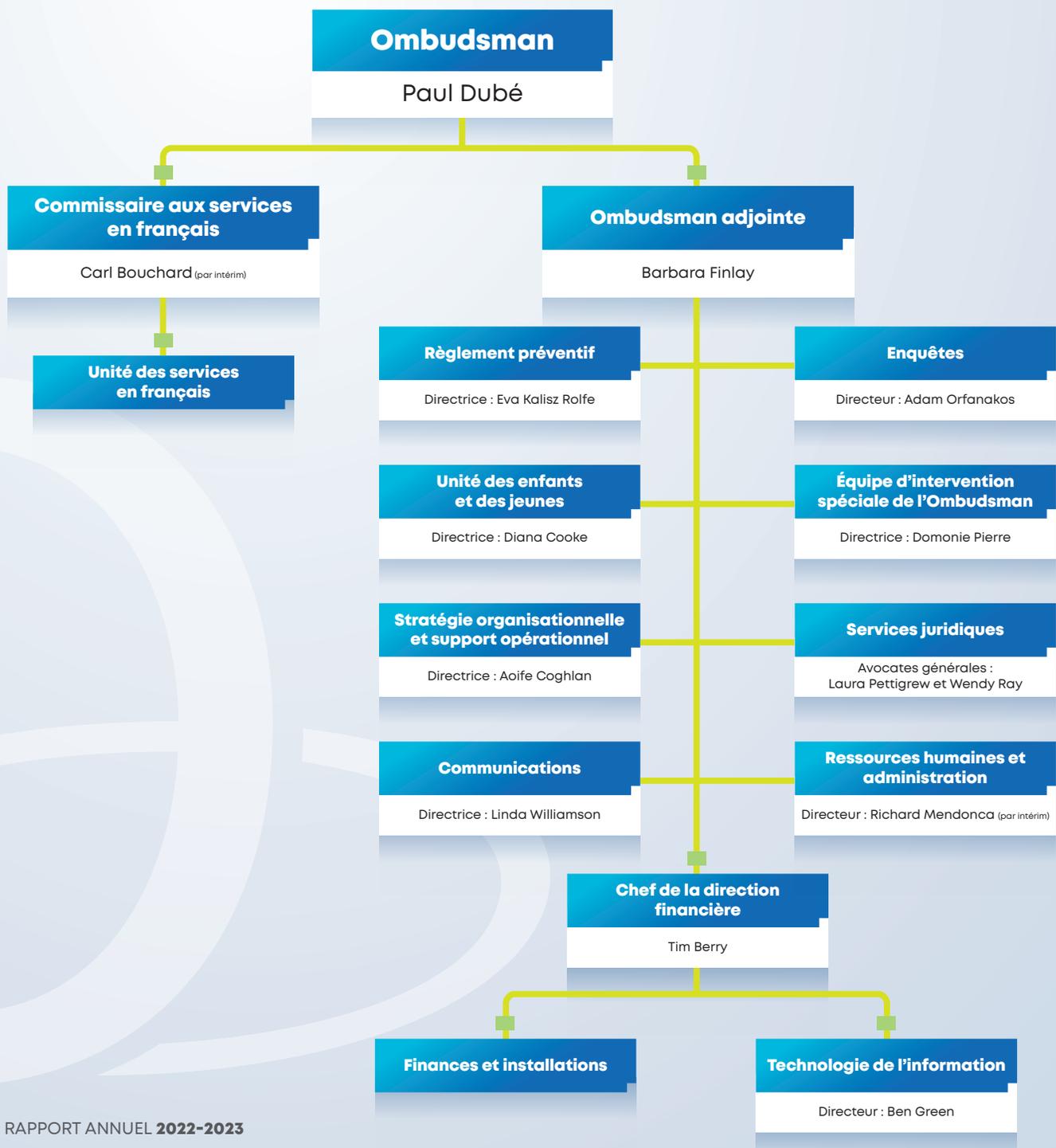


## NOTRE VISION

Un secteur public œuvrant au service des citoyen(ne)s, dans l'équité, la responsabilisation, la transparence et le respect des droits.

# QUI NOUS

# SOMMES





« Je me passionne pour les droits linguistiques, et c'est de là que vient directement mon intérêt pour notre mandat de protection des droits linguistiques des Franco-Ontarien(ne)s. On sait qu'on fait une différence dans la vie des Ontarien(ne)s. »

— Katherine, Enquêtrice, Unité des services en français

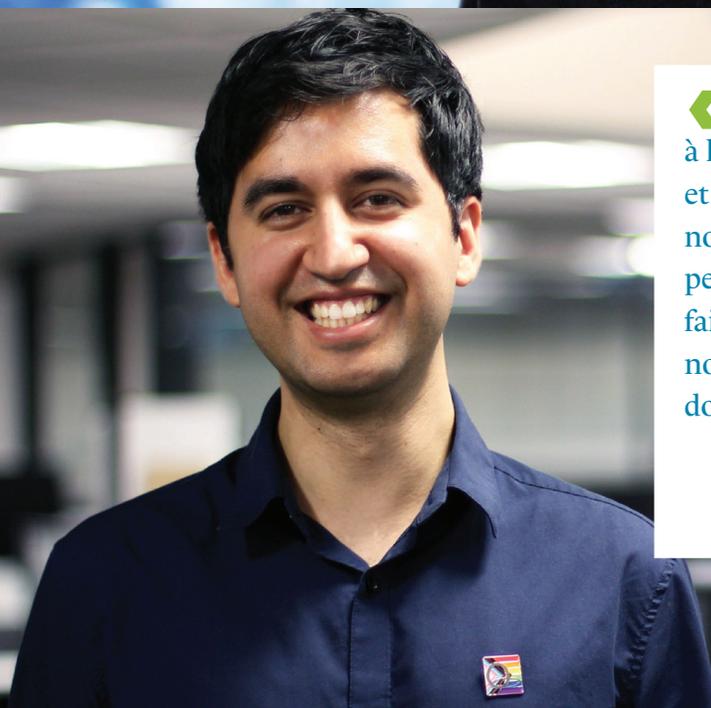
« Mon travail consiste à m'assurer que les personnes qui ont des enjeux liés aux services publics ont été traitées comme n'importe qui d'autre et dans le respect de l'équité procédurale. Elles ont peut-être épuisé toutes leurs autres ressources ou elles ne savent pas qu'il existe d'autres mesures pour régler leurs problèmes – et je peux les aider. Le gouvernement est parfois une boîte noire pour bien des gens – et je peux les aider en faisant un peu de lumière. »

— Victor, Agent de règlement préventif, Unité généraliste



« Notre Bureau fournit un service essentiel à la population de l'Ontario. L'Unité des enfants et des jeunes a un rôle spécial à jouer, car nous recevons et réglons les plaintes de jeunes personnes prises en charge. Nous voulons leur faire savoir qu'ils(elles) ont le droit de contacter notre Bureau, que nous les aiderons et leur donnerons la possibilité de se faire entendre. »

— Maxim, Agent de règlement préventif, Unité des enfants et des jeunes



# À PROPOS DE

# CE RAPPORT

Les cas discutés dans ce rapport ont été reçus entre le **1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023**.

Les événements et développements importants survenus entre le 31 mars 2023 et le moment de la publication – tels que la publication de rapports ou la résolution de problèmes importants – sont également inclus.

Nous utilisons le terme « **cas** » pour désigner les plaintes et les demandes de renseignements individuelles. Souvent, les cas individuels portent sur plusieurs problèmes et concernent différents organismes du secteur public, ce qui requiert la contribution et la collaboration des équipes au sein de notre Bureau.

**Ce rapport est organisé par domaine thématique, plutôt que par organisme gouvernemental. Les chapitres sont classés en fonction du nombre de cas, comme indiqué dans le graphique ci-joint.** Chaque chapitre thématique traite des principales tendances de plaintes et des cas importants de l'an dernier.

## UTILE À SAVOIR



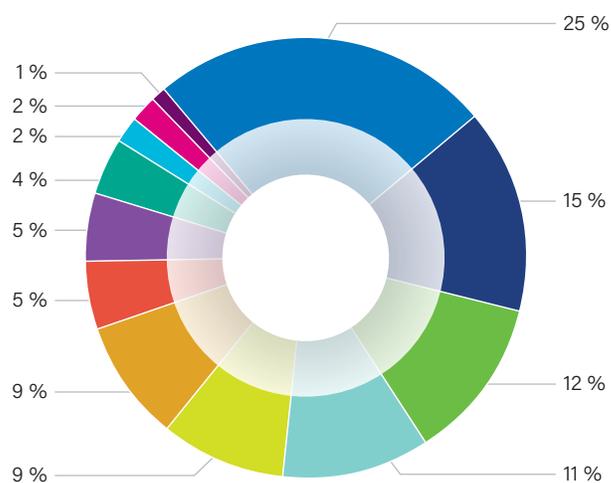
Gardez l'œil sur les encadrés « Utile à savoir » tout au long de ce rapport pour des notes explicatives.

Notre Bureau reconnaît les personnes de toutes les **expressions de genre** et nous faisons de notre mieux pour utiliser des pronoms précis dans notre travail. En se référant aux individus tout au long de ce rapport, les pronoms genrés et non binaires utilisés ont parfois été attribués au hasard ou modifiés pour protéger l'identité de la personne.

Une répartition des plaintes par ministère, programme, municipalité, etc. se trouve à l'**Annexe**.

## CAS PAR SUJETS

■ Loi et sécurité	■ Santé
■ Municipalités	■ Transports
■ Fonds et biens	■ Certificats et permis
■ Services sociaux	■ Emploi
■ Enfants et jeunes	■ Services en français
■ Éducation	■ Énergie et environnement





## 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.

**1** Prestation des services

**2** Décisions administratives

**3**  
Retards

**4**

Loi  
et/ou  
règlements

**5** Communication

**6** Application  
des règles  
ou des  
politiques

**7**  
Questions  
plus vastes  
de politiques  
publiques

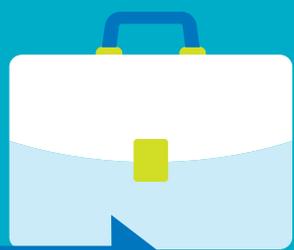
**8**  
Procédures

**9**  
Processus  
internes de  
plaintes

**10**  
Financement

# 2022-2023

## FAITS SAILLANTS



### 24 551

### TOTAL DES CAS REÇUS



44 % réglés en une semaine

54 % réglés en deux semaines



41 % reçus en ligne



53 % reçus au téléphone



6 % par courrier ou télécopie

### LIAISON AVEC LES PARTIES PRENANTES

### 111

événements  
(présentations en personne et virtuelles, discours, conférences, réunions, etc.)

### 138

consultations et réponses à des questions de parties prenantes



### RAPPORTS SUR NOS ENQUÊTES

*Des leçons sur le long terme, paru en septembre 2023*

✓ 76 recommandations acceptées

*Retard de justice administrative, déni d'équité, paru en mai 2023*

✓ 61 recommandations acceptées

*Disparue dans l'indifférence : L'histoire de Misty, paru en avril 2023*

✓ 58 recommandations acceptées

*Une voix inécoutée : L'histoire de Brandon, paru en décembre 2022*

✓ 18 recommandations acceptées

Enquêtes sur des réunions municipales à huis clos

39 rapports et lettres émis au cours de l'exercice 2022-2023



# 2022-2023

# FAITS SAILLANTS

## 10 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS



3 524  
Services correctionnels



2 909  
Municipalités et réunions  
municipales



2 043  
Tribunaux décisionnels Ontario



1 678\*  
Enfants et jeunes pris(es) en charge



922  
Programme ontarien de soutien aux  
personnes handicapées



794  
Conseils scolaires



471  
Bureau des obligations familiales



441  
Universités et collèges



296\*\*  
Services en français



245  
ServiceOntario

185 646

visiteur(euse)s du site Web  
provenant de 191 pays

712 900

pages vues du site



1 910  
articles de  
presse écrite



2 200  
reportages de  
presse audiovisuelle



## COMMUNICATIONS



112 965  
personnes  
rejointes sur Facebook



70 951  
personnes  
rejointes sur Instagram



527 088  
impressions Twitter



6 200  
vues YouTube

\*Cas reçus par l'Unité des enfants et des jeunes, et au sujet des centres de justice pour la jeunesse  
\*\*Cas reçus par l'Unité des services en français – les détails de ces cas seront publiés dans un Rapport annuel distinct à la fin de 2023

# BILAN DE L'ANNÉE



## LOI ET SÉCURITÉ

### Aperçu

C'est dans cette catégorie, qui comprend les services assurés par les ministères du Solliciteur général et du Procureur général, que notre Bureau reçoit invariablement le plus fort volume de cas. La plupart ont trait au système correctionnel. Nous recevons aussi des centaines de cas concernant les tribunaux administratifs ainsi que certains aspects du système judiciaire et des services de police qui relèvent de la compétence de l'Ombudsman.

En 2022-2023, nous avons reçu **3 880** cas en lien avec le ministère du Solliciteur général, dont **3 524** portaient sur des établissements correctionnels. Nous avons reçu **2 590** cas relatifs aux organismes relevant du ministère du Procureur général, dont **2 043** visaient Tribunaux décisionnels Ontario (comme les années précédentes, la plupart touchaient la Commission de la location immobilière, qui a fait l'objet d'une enquête exposée au chapitre **Fonds et biens** du présent rapport).

Les services de police municipaux et les commissions des services policiers ainsi que les décisions des juges et des tribunaux ne relèvent pas de la compétence de l'Ombudsman. Toutefois, dans la mesure du possible, nous orientons les personnes souhaitant déposer une plainte vers les voies de recours appropriées.

## Tendances de cas – services policiers

L'Ombudsman ne surveille pas directement les services de police (nous avons orienté quelque **260** plaintes les concernant vers les instances compétentes). Cela dit, le mandat de notre Bureau englobe plusieurs aspects de la surveillance de la police. Il faut citer ici le ministère du Solliciteur général, l'Unité des enquêtes spéciales, et quelques fonctions administratives de la Police provinciale de l'Ontario. La loi adoptée en 2019 – *Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario (LRCSP0)* – apportera des changements profonds dans les services policiers et la surveillance de la police, mais n'est pas encore pleinement entrée en vigueur.

Entre autres changements, la *LRCSP0* donnera compétence à l'Ombudsman sur un nouvel organisme de plainte concernant la police, l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre, qui remplacera le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP). Nous exerçons aussi notre surveillance sur le Service d'inspection des services policiers, dont le nouvel inspecteur général a été nommé en février 2023. La Loi traitera également de changements dans la formation à la désescalade pour les policier(ière)s, changements que l'Ombudsman recommandait en 2016 (pour plus de détails, voir **Enquêtes – services policiers**). Le gouvernement a annoncé qu'il compte faire entrer la Loi pleinement en vigueur à la fin de 2023 ou au début de 2024.

### Mémoire de l'Ombudsman au Ministère – agent(e)s spéciaux(ales)

En février 2023, l'Ombudsman a présenté un mémoire au ministère du Solliciteur général lors d'une consultation sur une nouvelle réglementation au titre de la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers* concernant les agent(e)s spéciaux(ales). Il a proposé que les 3 000 agent(e)s spéciaux(ales) de la province, qui travaillent pour des services de police, des sociétés de transport en commun, des universités et des sociétés de logement communautaire, soient tenu(e)s de respecter des normes uniformes dans le recours aux techniques de désescalade, et que le Ministère crée un mécanisme indépendant pour traiter les plaintes les concernant.

« [J]e salue cet effort en vue d'élaborer un cadre réglementaire pour les agent(e)s spéciaux(ales). Toutefois, mon examen a mis au jour d'autres lacunes que le gouvernement devrait combler pour garantir la responsabilisation et la transparence de la surveillance exercée sur les agent(e)s spéciaux(ales). »

– Paul Dubé, Ombudsman, mémoire au ministère du Solliciteur général, février 2023

## Enquêtes – services policiers

### Formation à la désescalade pour les policier(ière)s



Rapport : *Une question de vie ou de mort*, paru en juin 2016

Le point sur l'enquête : Une décennie après la mort de Sammy Yatim, 18 ans, tombé en 2013 sous les balles d'un agent de police dans un tramway de Toronto, peu de choses ont changé dans la façon dont les

policier(ière)s de l'Ontario sont formé(e)s à la désescalade dans les situations de crise.

L'Ombudsman a présenté 22 recommandations dans son rapport de 2016 pour améliorer la formation à la désescalade et actualiser le modèle de recours à la force de la police. Ses recommandations ont été acceptées, mais à ce jour, aucune n'a été mise en œuvre et la *LRCSP0* de 2019 n'est toujours pas

pleinement en vigueur. Il persiste à demander au ministère du Solliciteur général de se pencher tout particulièrement sur la désescalade en prenant un règlement qui imposerait aux agent(e)s de faire appel à cette technique autant que possible avant de recourir à la force.

En août 2023, le Ministère a invité le public à formuler des commentaires sur les nouveaux règlements proposés en vertu de la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*. Ceux-ci comprennent un règlement qui porterait sur la formation obligatoire sur le recours à la force et les techniques de désescalade, en ligne avec ce que l'Ombudsman a recommandé. Notre Bureau suit de près ces développements.

### **Mémoire de l'Ombudsman au Ministère – recours à la force**

En octobre 2022, l'Ombudsman a présenté un mémoire dans le cadre d'une consultation du Ministère concernant le recours à la force par les services de police. Il a réitéré les recommandations de son rapport de 2016, *Une question de vie ou de mort*, dont celle demandant que le Ministère élabore une norme provinciale uniforme relativement aux techniques de désescalade. Son mémoire était assorti de cinq propositions, axées sur la nécessité d'une réglementation imposant l'usage des techniques de désescalade avant le recours à la force dans la mesure du possible, et d'un processus de rapport qui permettrait de tirer les enseignements des cas de désescalade couronnés de succès et d'établir des pratiques exemplaires.

« Je demeure inquiet du peu de progrès accomplis par le ministère du Solliciteur général quant aux importantes lacunes à combler en matière de désescalade. [...] J'espère qu'il saisira cette occasion de revoir sa stratégie sur l'usage de la force et la désescalade. »

— Paul Dubé, Ombudsman, mémoire au ministère du Solliciteur général, octobre 2022

## **Tendances de cas – services correctionnels**

Les établissements correctionnels sont demeurés la principale source de plaintes et d'enquêtes de notre Bureau en 2022-2023, avec **3 524** cas, ce qui concorde avec les 3 691 de l'année financière précédente, et marque une forte baisse par rapport au pic de 6 000 atteint avant la pandémie, en 2019-2020.

Les préoccupations les plus fréquentes des détenu(e)s concernaient l'accès à des soins médicaux généraux et à certaines ressources culturelles, les pratiques de confinement et la ségrégation (isolement cellulaire) ainsi que le recours à la force par les agent(e)s correctionnel(le)s.

Le personnel de l'Ombudsman communique régulièrement avec les responsables concerné(e)s du ministère du Solliciteur général et du système correctionnel pour discuter de certains cas, des tendances de plaintes et des problèmes systémiques potentiels. Ces discussions nous aident à résoudre les plaintes rapidement et à fournir au Ministère de précieuses rétroactions sur ses activités.

En juin 2023, l'Ontario a avisé le gouvernement fédéral qu'à l'instar d'autres provinces canadiennes, il allait mettre fin l'été prochain à la pratique largement critiquée consistant à placer les détenu(e)s de l'immigration fédérale dans des établissements correctionnels provinciaux. L'Ombudsman a salué cette décision.

### **Problèmes médicaux**

Les problèmes liés aux médicaments, l'accès aux spécialistes et les questions de santé mentale demeurent les sujets de plainte les plus fréquents de la part des personnes détenues dans les établissements correctionnels de la province. Notre personnel donne la priorité aux cas où la sécurité ou le bien-être du(de la) détenu(e) sont en jeu.

Voici des exemples :

- Nous avons aidé un détenu à obtenir un rendez-vous avec un(e) psychiatre et à recevoir les médicaments antidouleur dont il avait besoin, après une attente de plus d'un mois.

- Nous avons reçu l'appel à l'aide d'un détenu qui, lors d'une crise, est tombé et a subi une commotion cérébrale. Nous avons parlé avec le personnel médical et avons fait en sorte qu'un rendez-vous soit pris avec un(e) neurologue.
- Après en avoir fait sept fois la demande, un détenu souffrant de douleurs dentaires extrêmes n'avait toujours pas rencontré de dentiste. Nous avons communiqué avec le personnel de santé de l'établissement correctionnel, et le détenu a pu se faire arracher la dent.

## Grèves de la faim

En mars et avril 2023, nous avons reçu des plaintes de détenu(e)s du Centre correctionnel du Centre-Est et du Centre de détention de Niagara à propos d'un certain nombre de problèmes qui ont déclenché des grèves de la faim dans ces établissements. Ces plaintes concernaient, entre autres, le surpeuplement des dortoirs, la fréquence des confinements, le retrait des chaînes de câblodiffusion qui avaient été ajoutées pendant la pandémie, les possibilités trop limitées de profiter de l'air libre et de faire de l'exercice, et l'accès insuffisant à des produits d'hygiène et à du linge propre.

Nous nous sommes renseigné(e)s auprès des personnes responsables des deux établissements, qui nous ont informé(e)s des mesures prises pour donner suite à ces préoccupations. Elles ont cité l'instauration de confinements rotatifs pour que les détenu(e)s puissent quitter leurs cellules même lorsque le niveau d'effectif est faible, l'augmentation du nombre de dortoirs de détention préventive pour réduire la surpopulation, l'installation de paniers de basket-ball dans la cour principale et un meilleur accès à la buanderie. Nous avons aussi voulu nous assurer que les détenu(e)s étaient régulièrement approvisionné(e)s en articles d'hygiène et que les changements apportés aux programmes télévisés respectaient la politique du Ministère. Nous poursuivons nos demandes de renseignements et suivons la façon dont les établissements gèrent le surpeuplement et les confinements.

## Décès en détention

En janvier 2023, le coroner en chef de l'Ontario a publié un rapport et des recommandations à la suite d'une augmentation spectaculaire des décès dans les établissements correctionnels

de la province. Il faisait état de 186 décès non imputables à des homicides et de 8 homicides entre 2014 et 2021. Notre Bureau suit la question des décès en détention pour s'assurer qu'ils font l'objet d'enquêtes correctement et rigoureusement menées et que les membres des familles reçoivent rapidement des informations précises sur les enquêtes relatives à la mort de leurs proches. Dans un cas où une parente d'un détenu décédé s'est plainte auprès de nous d'un manque de communication de la part de la prison au sujet du décès en question, nous avons découvert que l'une des préoccupations de cette parente n'avait été couverte par aucune des trois enquêtes ordonnées. Nous avons aussi parlé à la nouvelle agente de liaison en matière de soutien à la famille du Ministère, qui accompagne les plus proches parent(e)s des détenu(e)s à la suite de décès en détention.

## Courrier et communications

Les personnes emprisonnées sont fortement dépendantes du courrier pour communiquer avec leurs représentant(e)s légaux(ales) et leurs proches. Nous entendons souvent des détenu(e)s sur des problèmes concernant l'envoi ou la réception de documents et d'autres types de communications, comme les privilèges téléphoniques. Voici quelques exemples :

- Nous avons reçu une plainte dénonçant le fait que les appels à partir d'un établissement correctionnel étaient répétitivement coupés après deux minutes seulement. Nous avons alerté le personnel de l'établissement, qui a découvert que la situation persistait depuis deux semaines à son insu. Le personnel l'a réglé en collaboration avec le fournisseur de téléphonie et a donné des crédits téléphoniques aux détenu(e)s en compensation des communications interrompues.
- Un détenu avait rempli deux fois les formulaires nécessaires pour interjeter appel de sa déclaration de culpabilité et les avait confiés au personnel de la prison pour qu'ils soient expédiés, mais la cour d'appel ne les a jamais reçus. Après notre demande d'information, le détenu a rencontré le(la) chef d'établissement, et ses formulaires d'appel ont été envoyés.
- Un détenu nous a dit que son avocat(e) avait laissé des documents pour lui un mois auparavant, mais qu'il ne les avait jamais reçus. Nous avons parlé au personnel de

l'établissement, qui nous a initialement dit ne pas réussir à localiser le dossier. Après de plus amples recherches, le dossier a été retrouvé, et le personnel a fait en sorte que le détenu puisse le voir.

- Un détenu s'est plaint auprès de nous après s'être trouvé dans l'incapacité d'appeler son père âgé, hospitalisé depuis peu. Nous avons immédiatement parlé à la direction de l'établissement correctionnel, qui a pu mettre le détenu et son père en relation.

## Questions culturelles

Nous aidons souvent des détenu(e)s qui se plaignent du manque d'accès à des programmes et services culturels et spirituels, y compris à des adaptations du régime alimentaire pour motifs religieux et à des cérémonies spirituelles. Nous nous occupons aussi de problèmes d'accès à des agent(e)s de liaison pour les détenu(e)s autochtones et aux chef(fe)s spirituel(le)s.

Voici des exemples :

- Nous sommes intervenu(e)s lorsque des détenu(e)s autochtones se sont plaint(e)s que, dans leur établissement, les confinements limitaient leurs possibilités de participer aux cérémonies de purification et autres manifestations culturelles. À la suite de nos demandes de renseignements, il a été rappelé au personnel de permettre chaque jour aux détenu(e)s admissibles de participer à ces purifications, et de leur donner la possibilité d'assister à une purification sans fumée lorsque la purification traditionnelle n'est pas envisageable.
- Un détenu s'est plaint de ne pas être autorisé à participer aux purifications, alors que d'autres détenu(e)s du même établissement le pouvaient. Le personnel de l'établissement s'est penché sur la question et nous a dit avoir découvert que ce détenu n'avait pas spécifié d'appartenance spirituelle particulière à son arrivée. À la suite de notre intervention, il a rencontré un agent de liaison pour les détenu(e)s autochtones et a été admis aux cérémonies de purification.

## Enquêtes – services correctionnels

### Suivi des détenu(e)s en isolement



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

**Le point sur l'enquête :** L'enquête de l'Ombudsman sur le suivi et la surveillance des détenu(e)s en isolement (terme employé par le ministère du Solliciteur général pour désigner l'isolement cellulaire) a été déclenchée

par le cas troublant d'un jeune homme autochtone maintenu en isolement pendant plus de quatre ans. L'Ombudsman a fait 32 recommandations, qui appelaient entre autres à une définition plus précise du terme « isolement » et à un meilleur suivi du temps que les détenu(e)s passent en isolement dans tous les établissements.

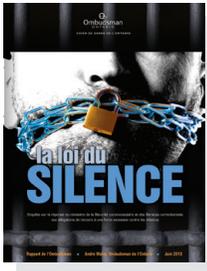
Le Ministère a mis en œuvre **29** des recommandations de l'Ombudsman, y compris la nouvelle définition demandée du terme « isolement ». Les représentant(e)s du Ministère continuent de fournir à notre Bureau des mises à jour régulières sur leurs progrès relativement aux autres recommandations.

Parmi celles qui n'ont pas été appliquées, il faut citer la demande de l'Ombudsman prônant des groupes indépendants chargés d'examiner les placements en isolement. L'Ombudsman a renouvelé sa recommandation en 2021 dans un mémoire au Ministère (noté dans le Rapport annuel de l'année dernière). Une autre amélioration à faire consiste à mieux intégrer les systèmes papier et numérique du Ministère. Le Ministère continue d'informer régulièrement l'Ombudsman de ses avancées par rapport à ces recommandations.

**Cas individuels :** Notre Bureau continue aussi de suivre les cas individuels de détenu(e)s ayant de graves problèmes de santé mentale qui sont placé(e)s en isolement. Bien que la loi interdise de placer en isolement les détenu(e)s ayant un diagnostic

de troubles mentaux sévères, certain(e)s d'entre eux(elles) peuvent poser des problèmes de sécurité qui empêchent de les laisser avec d'autres détenu(e)s. Dans ces cas, nous parlons au personnel de l'établissement concerné et faisons un suivi avec le Ministère pour nous assurer que ces détenu(e)s continuent d'avoir accès aux programmes et aux soutiens applicables en matière de santé mentale.

## Recours à la force dans les établissements correctionnels



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

**Le point sur l'enquête :** Dix ans après la publication par notre Bureau du rapport sur le recours à la force par les agent(e)s correctionnel(le)s de la province, le ministère du Solliciteur général a mis en œuvre **42** des 45 recommandations

qu'il contenait. Celles-ci visaient le recours excessif à la force contre les détenu(e)s, et l'omniprésence d'une « loi du silence », que notre enquête avait révélée chez certain(e)s agent(e)s correctionnel(le)s à l'époque.

Les nouvelles politiques qui se sont ensuivies comportaient, entre autres, un code de conduite visant cette loi du silence, une meilleure formation sur le recours excessif à la force, et des mécanismes améliorés pour la consignation des blessures infligées aux détenu(e)s. La pandémie de COVID-19 a retardé l'installation de caméras vidéo dans certains établissements, mais le Ministère espère achever ce travail d'ici la fin de 2023. Plus de la moitié des cadres opérationnels et supérieurs des établissements correctionnels ont également suivi la nouvelle formation.

Le personnel de l'Ombudsman continue de rencontrer régulièrement les représentant(e)s du Ministère pour leur présenter les cas problématiques, mais aussi pour surveiller le Ministère dans ses enquêtes sur les cas de recours à la force.

**Cas individuels :** En 2022-2023, nous avons reçu **104** plaintes alléguant un recours excessif à la force de la part d'agent(e)s

correctionnel(le)s, comparativement à 84 l'année précédente. Dans ces cas, nous effectuons un suivi pour vérifier la santé des détenu(e)s, nous nous assurons que l'attention médicale nécessaire leur a été prodiguée. Nous vérifions que l'établissement a fait les enquêtes requises et satisfait aux exigences de rapport. Par exemple, nous avons découvert plusieurs cas l'année dernière où les détenu(e)s n'avaient pas reçu les résultats écrits de ces enquêtes, contrairement à ce qu'exige la politique du Ministère. Nous avons signalé ces faits aux responsables concerné(e)s, puis les directeur(trice)s régionaux(ales) ont été rappelé(e)s à leur obligation de faire savoir aux détenu(e)s, par écrit, si leurs plaintes étaient fondées ou non.

## Autres tendances de cas

### Tribunaux administratifs

Les plaintes présentées à notre Bureau à propos de Tribunaux décisionnels Ontario – un groupe de 13 tribunaux administratifs qui, ensemble, traitent quelque 100 000 cas chaque année – ont fortement augmenté à nouveau en 2022-2023, pour atteindre un record de **2 043** (contre 1110 l'année précédente et 935 en 2020-2021). Leur très grande majorité (**1 894** cas) concernait la Commission de la location immobilière, qui a fait l'objet d'une enquête systémique et d'un rapport de l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman. (Pour plus de détails sur cette enquête et le rapport de l'Ombudsman de mai 2023, voir le chapitre **Fonds et biens** du présent rapport.)

Nous avons aussi constaté une augmentation des plaintes touchant d'autres tribunaux, par exemple, celles concernant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO), passées à **93** (contre 78 l'année précédente). Les retards étaient le sujet de plainte le plus fréquent, et nous avons résolu de nombreux cas en facilitant la communication avec les responsables des tribunaux. Nous avons soulevé la question auprès de haut(e)s responsables du TDPO et avons appris que 60 % des 9 000 cas consignés dans le système étaient considérés comme des arriérés, dont la première source était la pénurie d'arbitres pendant la pandémie. Nous suivons activement les efforts du TDPO pour résorber cet arriéré, efforts qui consistent à embaucher d'autres arbitres, à

offrir de nouvelles possibilités de médiation pour les dossiers antérieurs à 2020, à créer des groupes spéciaux chargés de problèmes courants, et à planifier une mise à niveau des systèmes désuets de gestion des cas.

## Arriérés dans l'enregistrement des armes à feu

Nous avons reçu plus de **100** cas concernant le Bureau du contrôleur des armes à feu (BCAF) de l'Ontario avant octobre 2022, moment où l'interdiction fédérale visant la vente, l'achat et le transfert d'armes de poing est entrée en vigueur. Les plaignant(e)s dénonçaient des retards importants lorsqu'ils(elles) tentaient de céder la propriété de leurs armes à feu ou de les enregistrer avant la date limite. Les responsables du BCAF nous ont dit qu'ils(elles) travaillaient à traiter plus de 10 000 demandes, dans le contexte d'un arriéré aggravé par la COVID-19 (noté dans notre rapport 2020-2021). Le BCAF a donc embauché du personnel supplémentaire pour gérer le volume des demandes, et nous maintenons notre surveillance de ces travaux.

## Exposés de cas

### Proximité dangereuse

Un détenu nous a demandé de l'aide parce qu'il était placé dans la même section qu'un autre détenu accusé de l'avoir poignardé, et qui, nous a-t-il dit, lui monnayait maintenant son accès à la cantine, à la nourriture et aux appels téléphoniques. Nous avons alerté le personnel de direction de l'établissement, et les deux détenus ont été séparés peu après. Un historique a également été ajouté à leurs dossiers respectifs pour éviter que cela ne se reproduise.

## Questions négligées

Un détenu nous a dit qu'un agent correctionnel l'avait jeté au sol puis frappé à coups de poing et de genou, jusqu'à lui causer des enflures aux bras et lui briser une main. Nous avons eu confirmation que le détenu avait reçu des soins médicaux, notamment que des médicaments lui avaient été donnés et que de nombreuses radiographies avaient été faites. Toutefois, nous avons découvert que si l'établissement avait en effet enquêté sur l'incident, il n'avait pas traité comme il se doit les problèmes relevés lors de l'enquête. Nous avons soumis ce cas aux haut(e)s responsables du Ministère, qui se sont ensuite adressé(e)s aux directeur(trice)s régionaux(ales) sur la bonne tenue des processus d'enquête.

## Deuil exacerbé

Une femme, dont le conjoint de fait était décédé alors qu'ils vivaient dans un refuge pour sans-abris, s'est plainte auprès de nous que le Bureau du coroner en chef l'avait inhumé alors qu'elle avait réclamé le corps. Lorsque nous avons parlé au Bureau du coroner, il nous a été dit que la femme n'avait pas procédé comme elle l'aurait dû pour réclamer le corps, et que les agent(e)s avaient par ailleurs manqué un courriel qui avertissait de communiquer directement avec elle. Ne réussissant pas à la joindre, ils(elles) ont pris contact avec le père de l'homme, qui leur a donné ses instructions pour l'inhumation. D'autres erreurs ont aussi été découvertes, notamment que le(la) coroner régional(e) principal(e) n'avait pas pris connaissance de la totalité du dossier avant de le signer pour autorisation. À la suite de nos demandes de renseignements, le(la) coroner régional(e) principal(e) a présenté ses excuses à la femme. Le Bureau du coroner en chef nous a remercié(e)s de notre intervention et a convenu d'apporter des améliorations pour éviter que de telles situations ne se reproduisent.



## MUNICIPALITÉS

### Aperçu

Les municipalités font l'objet d'un fort volume de plaintes et de demandes de renseignements auprès de notre Bureau; ce n'est pas surprenant puisqu'elles sont 444 dans la province. L'Ombudsman surveille tous les aspects de l'administration des municipalités (hormis les plaintes relevant de la compétence de l'Ombudsman de Toronto), et enquête aussi sur les plaintes concernant les réunions à huis clos de la plupart des municipalités (sauf celles qui ont désigné leur propre enquêteur(euse) pour ces réunions).

Notre travail dans ce domaine illustre les avantages de la résolution informelle des cas. En 2022-2023, nous avons reçu **2 814** cas relatifs à des questions municipales d'ordre général. Depuis que l'Ombudsman est chargé de la surveillance complète des municipalités, une responsabilité qui lui a été confiée en 2016, nous avons traité près de 25 000 cas et les avons résolus en quasi-totalité en faisant des renvois et en traitant avec les responsables locaux(ales), sans recourir au processus d'enquête officiel.

L'Ombudsman n'a jugé nécessaire de faire une enquête officielle qu'à six reprises depuis 2016. Toutefois, ces enquêtes continuent de bénéficier aux Ontariennes et Ontariens puisque nous renvoyons souvent les municipalités aux recommandations que l'Ombudsman formule dans le cadre de ces enquêtes. Ses recommandations traitent de sujets tels que l'application des règlements municipaux, les pratiques d'embauche, les politiques sur l'interdiction d'entrer sans autorisation et les processus d'approvisionnement et de vérification. (Tous ces rapports se trouvent sur notre site Web, et il est possible de demander des copies papier à notre Bureau.)

Par contre, les plaintes relatives aux réunions à huis clos nécessitent fréquemment une enquête officielle, qui se limite toutefois à des questions juridiques particulières sur la manière dont le conseil municipal, le conseil local ou le comité a décidé de se réunir à huis clos et ce qui justifiait une telle séance. Les décisions prises par l'Ombudsman dans nombre de cas (nous sommes chargé(e)s d'enquêter sur les réunions à huis clos par défaut pour la plupart des municipalités depuis 2008) constituent une abondante ressource pour les responsables municipaux(ales) et les membres du public qui cherchent à comprendre les règles des réunions publiques. Ces décisions figurent dans le portail de notre site Web nommé **Réunions publiques : Recueil des cas**.



14 août 2022 ■ L'Ombudsman Paul Dubé et son personnel à notre kiosque durant la conférence annuelle de l'Association des municipalités de l'Ontario à Ottawa.

Afin de promouvoir la transparence, la responsabilisation et la cohérence de l'administration municipale, nous prenons les devants et collaborons avec les responsables municipaux(ales) pour traiter et éviter les plaintes. Tout au long de l'année, notre personnel participe à des conférences municipales, y prend la parole, répond aux questions, apporte des informations sur les pratiques exemplaires et présente nos rapports, nos guides et autres ressources, comme nos « cartes-conseils » populaires pour les municipalités. Ces cartes couvrent des sujets comme les pratiques exemplaires pour les commissaires à l'intégrité, les codes de conduite municipaux et les protocoles de plainte, et sont disponibles auprès de notre Bureau, ou téléchargeables à partir de notre site Web.

## Tendances de cas – questions municipales générales

Les plaintes que nous recevons le plus couramment sur les municipalités concernent les conseils et comités, l'application des règlements municipaux et les infrastructures. Nous avons aussi travaillé avec des dizaines de municipalités et de membres du public pour résoudre des problèmes concernant les commissaires à l'intégrité et autres agent(e)s locaux(ales) de responsabilisation.

### Conseils et comités

En 2022-2023, nous avons reçu **278** plaintes à propos des conseils et des comités municipaux, contre 422 l'année précédente. L'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'annuler une décision politique prise par un conseil municipal. Notre rôle consiste plutôt à mettre en avant des pratiques exemplaires ou à formuler des recommandations pour favoriser l'équité administrative des mécanismes des conseils ainsi que le respect des règlements et politiques de la municipalité.

Par exemple, une femme nous a fait savoir qu'une décision du conseil permettait à un promoteur d'utiliser des arbres pour bloquer le bruit venu d'une voie ferrée plutôt que d'installer les « murs antibruit » prévus dans la convention de subdivision. Nous avons appris que la question était toujours en suspens et l'avons donc incitée à parler directement avec son(sa) conseiller(ère) municipal(e), ce qu'elle a fait. Le conseil a par la suite annulé sa décision.

Nous avons également examiné des plaintes concernant les décisions controversées de la **Ville de Brampton** d'annuler des vérifications indépendantes en cours sur un projet d'université à Brampton et l'acquisition de plusieurs demandes de propositions. Dans une lettre de mai 2023 à la municipalité (que la Ville a publiée), notre Bureau a encouragé le conseil à revoir sa décision d'annuler ces vérifications et à faire en sorte que les enquêteur(euse)s tiers jouissent d'une indépendance perçue et réelle. Nous avons aussi réitéré la conclusion que l'Ombudsman avait tirée à l'issue de son enquête de 2017 sur les pratiques

d'approvisionnement de Brampton (la toute première enquête officielle de notre Bureau sur une municipalité), à savoir que la Ville devrait envisager de nommer un(e) vérificateur(trice) général(e). Nous maintenons cette proposition.

## Agent(e)s de responsabilisation

L'Ombudsman peut examiner les plaintes relatives aux agent(e)s de responsabilisation municipaux(ales), ce qui comprend les commissaires à l'intégrité, les ombudsmans municipaux(ales), les vérificateur(trice)s généraux(ales), et les registraires des lobbyistes, mais seulement après qu'ils(elles) aient mené leur propre processus ou refusé d'examiner la plainte. En 2022-2023, nous avons reçu **61** plaintes concernant des agent(e)s de responsabilisation.

Toutes les municipalités sont tenues de nommer un(e) commissaire à l'intégrité, ou de mettre à disposition les services d'une telle personne, pour qu'il(elle) donne des renseignements éducatifs aux membres du conseil et des conseils locaux ainsi qu'au public et traite les plaintes concernant la conduite éthique des membres. Lorsqu'un(e) commissaire à l'intégrité conclut à une infraction au code de conduite, il(elle) peut recommander au conseil d'infliger à la personne en faute une sanction (réprimande ou suspension de la rémunération pour une période maximale de 90 jours) ou des mesures correctives (excuses ou éviction des comités par exemple). Les commissaires peuvent aussi enquêter pour établir si un(e) membre du conseil ou d'un comité local a enfreint la *Loi sur les conflits d'intérêts municipaux (LCIM)*. À la suite d'une enquête, le(la) commissaire peut adresser une requête à un(e) juge en vertu de cette loi (le tribunal a compétence pour infliger des sanctions supplémentaires s'il conclut à une contravention, notamment en déclarant vacant le siège du(de la) membre).

Compte tenu de leur nombre, il est normal que nous recevions plus de plaintes concernant les commissaires à l'intégrité que pour tout autre type d'agent(e) de responsabilisation. Les préoccupations les plus courantes soulevées auprès de Bureau par rapport aux commissaires à l'intégrité sont les suivantes :

- Retards : Temps mis par le(la) commissaire pour achever une enquête, y compris lorsque la municipalité n'a pas établi de date limite dans son protocole de plainte ou d'enquête.

- Communications : Situations où le(la) commissaire n'informe pas le(la) plaignant(e) de l'issue de l'examen ou de l'enquête, ou ne fournit pas les motifs de sa décision.
- Processus : Les commissaires à l'intégrité peuvent, à leur discrétion, définir leurs propres procédures, mais devraient respecter toute exigence fixée par la municipalité dans son protocole de plainte ou d'enquête.

Nous avons également reçu des plaintes sur des commissaires à l'intégrité qui n'avaient pas respecté les exigences légales strictes relatives aux plaintes pour infraction à la *LCIM*. Contrairement aux plaintes s'appuyant sur un code de conduite, celles portant sur des conflits d'intérêts pécuniaires ne peuvent généralement être déposées que dans les six semaines suivant le moment où le(la) requérant(e) a eu connaissance de l'infraction alléguée, et doivent être accompagnées d'une déclaration solennelle. Le(la) commissaire doit conclure son enquête dans les 180 jours et est tenu(e) de publier ses raisons par écrit s'il(si elle) décide de ne pas s'adresser à un(e) juge par voie de requête.

Au cours de l'année écoulée, nous avons rappelé à quelques municipalités leur obligation de se doter de ces importants mécanismes de responsabilisation. Par exemple :

- Deux résident(e)s se sont plaint(e)s auprès de nous que leur municipalité n'avait ni code de conduite ni commissaire à l'intégrité. Nous avons expliqué aux représentant(e)s municipaux(ales) que ces mécanismes étaient obligatoires selon la loi, et des mesures ont rapidement été prises à cet égard.

## UTILE À SAVOIR



Les cas concernant Ontario au travail se trouvent au chapitre **Services sociaux** de ce rapport. Ceux concernant les services municipaux d'électricité se trouvent au chapitre **Énergie et environnement**.

- L'Ombudsman a écrit au conseil de la **Ville de Niagara Falls** en février 2023, à la suite de plaintes selon lesquelles le commissaire à l'intégrité n'avait pas autorité pour enquêter sur des plaintes concernant les membres des conseils locaux. De plus, il n'était pas permis aux non-résident(e)s de déposer une plainte, et la Ville avait fixé à 500 \$ les frais de dépôt d'une plainte au(à la) commissaire à l'intégrité. L'Ombudsman a expliqué que la loi obligeait toutes les municipalités à nommer un(e) commissaire à l'intégrité ou à mettre à disposition les services d'une telle personne pour qu'il(elle) traite les plaintes touchant les membres des conseils locaux. Il a aussi pressé la Ville de supprimer les frais et l'exigence de résidence. Le conseil a ultérieurement voté un élargissement du code aux membres des conseils locaux, mais a maintenu les frais de 500 \$ et l'obligation de résidence. Notre Bureau continuera de surveiller cette situation et maintient la position de l'Ombudsman selon laquelle toutes les municipalités devraient lever ces obstacles lourds et inutiles au dépôt de plaintes.

« Bien que certaines municipalités aient choisi de faire payer le dépôt de plaintes, mon Bureau a publiquement dénoncé cette pratique, qui pénalise les plaignant(e)s désireux(ses) d'exercer les droits que la loi leur accorde et peut freiner le dépôt de plaintes légitimes. Faire payer des frais pour déposer une plainte va entièrement à l'encontre de l'intention première de la mise en place d'un(e) commissaire à l'intégrité, qui est de promouvoir la légitimité démocratique et la confiance du public au niveau local. »  
[Traduction]

— Lettre de l'Ombudsman, Paul Dubé, au conseil de la Ville de Niagara Falls, le 21 février 2023

## Application des règlements municipaux

En 2022-2023, nous avons reçu **397** cas concernant l'application des règlements locaux. Les inquiétudes exprimées se rapportaient à la non-application des règlements locaux par la municipalité, ou encore au fait que le(la) plaignant(e) était injustement visé(e) par les responsables de cette application. Quelques exemples :

- Un couple vivant dans une zone rurale nous a expliqué que la municipalité ignorait ses plaintes à l'encontre d'une entreprise de construction, leur voisine immédiate. La municipalité nous a dit qu'il s'agissait d'une entreprise d'aménagement paysager, autorisée par un règlement local. Mais son propre personnel envoyé sur place a établi qu'il s'agissait finalement d'une entreprise de construction, et elle a ordonné l'arrêt de ses activités.
- Nous avons reçu un appel d'un(e) psychiatre qui reçoit sa clientèle chez lui(elle), à temps partiel. La municipalité lui a ordonné de se conformer à un programme onéreux de prévention des refoulements destiné aux activités industrielles et de fabrication. Nous sommes intervenu(e)s auprès du personnel municipal, qui a accepté de réexaminer le programme pour vérifier s'il devait s'appliquer au cabinet du(de la) psychiatre à domicile.
- Une femme s'est plainte auprès de nous, car sa municipalité lui faisait payer des frais de nettoyage de troncs et de branches d'arbre qui, selon elle, avaient été abandonnées sur son terrain sans son consentement. Cependant, les responsables municipaux(ales) nous ont appris qu'ils(elles) avaient enquêté et avaient pu confirmer que les branches provenaient bien d'un arbre de la propriété de cette femme. Nous avons fait en sorte que le personnel de la Ville la rencontre pour lui donner des explications.

## Logement

Les programmes et services de logement sont assurés dans toute la province par les conseils d'administration de district des

services sociaux (CADSS) et les gestionnaires de services, souvent des municipalités de palier supérieur. En 2022-2023, nous avons reçu **327** plaintes sur le logement, qui concernaient fréquemment des problèmes de retard de la part des gestionnaires de services.

Par exemple :

- Un homme nous a dit attendre depuis plus d'un an une décision sur sa demande de logement. Nous avons communiqué avec le service local du logement, puis l'homme a reçu un appel du personnel, ainsi que de l'aide pour bénéficier de prestations de soins communautaires.
- Nous avons aidé une mère vivant dans un refuge d'urgence à reprendre contact avec son(sa) travailleur(euse) social(e), chez le fournisseur local de logements, qui ne l'avait pas contactée depuis plus de deux mois.
- Une femme vivait dans un refuge avec sa famille après avoir été expulsée d'un logement subventionné pour non-paiement de loyer. Lorsque nous avons étudié sa plainte, nous avons découvert que le(la) chargé(e) de cas du refuge l'avait mal et insuffisamment renseignée sur les documents à fournir pour continuer de recevoir des allocations du refuge familial. Un délai lui a été accordé pour présenter les bons documents, et un(e) superviseur(e) du service de logement a convenu de mettre à jour les politiques et procédures de l'organisme pour qu'elles soient plus claires.
- Un homme qui utilisait un fauteuil roulant électrique pour personnes à mobilité réduite nous a dit que l'ascenseur de son immeuble était en panne, mais que le fournisseur municipal de logement avait rejeté sa demande de transfert dans un logement au rez-de-chaussée. La lettre de refus ne faisait état ni des conditions à remplir pour un transfert ni d'aucune procédure d'appel. Après notre intervention auprès de ce service, le personnel a communiqué avec l'homme pour l'aider à faire appel de la décision; entre-temps, l'ascenseur avait été réparé.



**11 mai 2023** ■ L'avocate principale Robin Bates s'adresse aux représentant(e)s municipaux(ales) et à leur personnel dans le comté de Simcoe. Elle parle de notre travail avec les municipalités.

## Infrastructures et services d'eau et d'égout

Les infrastructures municipales assurent des services essentiels : eau potable, eaux pluviales et eaux usées, déneigement, routes, ponts, etc. Nous avons reçu **133** plaintes concernant les infrastructures en 2022-2023, ainsi que **63** sur les services municipaux d'eau et d'égout.

Voici des exemples :

- Après l'ajustement de sa facture d'eau dont le montant était dû à un compteur défectueux, un homme s'est plaint que la municipalité avait crédité son compte au lieu de lui rembourser son argent. Le personnel nous a dit que c'était une pratique habituelle pour les ajustements dépassant 1 000 \$, mais a accepté d'émettre un chèque dans ce cas.
- La famille d'un homme âgé a sollicité notre aide : une conduite s'était fendue sous sa maison et il avait reçu une facture d'eau de 570 \$. La société chargée de la facturation au nom du service municipal avait rejeté sa demande de réduction du montant, mais l'a acceptée à la suite de notre intervention.
- Un homme s'est plaint que la municipalité ignorait ses demandes répétitives de pose d'un panneau de signalisation près de chez lui. Il nous a expliqué que l'absence de panneau compliquait la tâche des services de secours lorsqu'il s'agissait de trouver sa maison. Après nos demandes de renseignements, la municipalité a non seulement installé un panneau, mais a aussi amélioré son processus de plainte pour s'assurer que les dossiers sont assignés aux membres du personnel dédié(e)s.
- Un homme malvoyant s'est plaint auprès de nous de plusieurs systèmes de signalisation sonore hors service et de surfaces d'avertissement tactiles usées à des intersections de sa municipalité. Le personnel municipal nous a expliqué qu'il avait pour politique de réparer ou remplacer les dispositifs de signalisation sonore dans les 24 heures suivant une plainte, et qu'il y avait un programme de mise à niveau de toutes les surfaces d'avertissement tactiles. Il a fourni à l'intéressé les coordonnées lui permettant de communiquer directement avec lui dans l'avenir.

## Enquêtes

### Processus d'embauche du directeur général à la Municipalité régionale de Niagara



**Rapport : *Un coup monté de l'intérieur*, paru en novembre 2019**

**Le point sur l'enquête :** Nous observons dans le Rapport annuel de l'année dernière que la Municipalité régionale avait mis en œuvre 15 des 16 recommandations issues de l'enquête

de l'Ombudsman, lesquelles mettaient au jour des difficultés dans le processus d'embauche du directeur général en 2016 ainsi que dans une enquête de l'ombudsman local sur cette affaire.

En septembre 2022, la Municipalité avait pleinement appliqué l'ensemble des recommandations, et l'Ombudsman considère que cette affaire est close.

« Je tiens à remercier le conseil régional pour la mise en œuvre des recommandations de mon rapport. Je souligne également l'excellente coopération dont mon équipe d'enquête a bénéficié de la part du personnel régional pendant leur mise en œuvre. »  
[Traduction]

— Paul Dubé, Ombudsman, lettre à Jim Bradley, président régional de Niagara, le 7 septembre 2022

« Ensemble, nous avons mis en œuvre toutes les recommandations de l'Ombudsman, en veillant à prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir le renouvellement de ce genre de controverse. J'adresse mes remerciements à M. Dubé et à son personnel pour le travail exceptionnel dont témoignent leur rapport et leurs recommandations, ainsi que pour leur détermination à travailler avec nous dans la mise en œuvre de politiques qui rendront la Région plus ouverte, plus équitable et plus transparente. » [Traduction]

— Déclaration de Jim Bradley, président régional de Niagara, le 13 septembre 2022

## Tendances de cas – réunions publiques

Quiconque estime qu'une réunion d'un conseil municipal, d'un comité ou d'un conseil local a été fermée à tort au public peut porter plainte. Les réunions municipales doivent être publiques, sauf si elles remplissent certaines exceptions, énoncées à l'article 239 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*.

Au 31 mars 2023, l'Ombudsman était l'enquêteur pour ces plaintes dans **266** des 444 municipalités de l'Ontario (nombre encore jamais atteint depuis que le système de plaintes concernant les réunions publiques a été mis en place en 2008). Durant l'année fiscale 2022-2023, nous avons reçu **95** plaintes portant sur des réunions à huis clos, dont **81** relevaient de la compétence de l'Ombudsman (nous avons renvoyé les autres à l'enquêteur(euse) désigné(e) par les municipalités concernées).



Notre ouvrage populaire, *Réunions publiques : Guide pour les municipalités* peut être téléchargé sur notre site Web ou commandé auprès de notre Bureau, de même que de nombreuses autres ressources sur la gouvernance municipale.

Nous avons examiné **79** réunions tenues par **47** municipalités et conseils locaux différents, rendu **17** rapports et envoyé **22** lettres sur nos constats. L'Ombudsman a conclu que **21** de ces réunions étaient illégales (soit 27 %, contre 38 % en 2021-2022), et dénoncé **24** violations de procédure. Nous avons aussi émis **28** recommandations de pratiques exemplaires pour aider les municipalités à être plus transparentes.

Tous ces rapports et lettres figurent sur notre site Web et dans notre base de données des décisions, consultable en ligne, nommée **Réunions publiques : Recueil des cas**.

Notre Bureau publie également un livret en format de poche, riche en informations sur les règles des réunions publiques et qui explique comment l'Ombudsman a interprété ces règles dans de nombreuses enquêtes. Il est intitulé **Réunions publiques : Guide pour les municipalités**. Notre dernière édition (la cinquième depuis 2008) a été publiée sur notre site Web à la fin de 2022. Comme après chaque élection municipale, nous avons envoyé des exemplaires imprimés à tou(te)s les membres de conseils et à tou(te)s les greffier(ière)s de la province au début de 2023. On peut aussi se procurer des exemplaires à notre Bureau, sur demande.

## Qui doit tenir des réunions publiques?

Les règles des réunions publiques s'appliquent aux conseils municipaux, aux conseils locaux et aux comités des uns et des autres. Bien que les définitions de ces organismes figurent dans la *Loi sur les municipalités* et nombre de décisions de justice, leurs membres et d'autres responsables municipaux(ales) ne sont pas toujours conscient(e)s de leur devoir de suivre ces règles.

Cette dernière année par exemple, l'Ombudsman a établi que le Groupe de travail sur les véhicules tout terrain de la **Ville de Kawartha Lakes**, le Comité d'examen des subventions municipales / Groupe de travail sur l'examen des subventions municipales de la **Ville de Cornwall**, et le **Hamilton Waterfront Trust** avaient l'obligation de tenir des réunions publiques, mais que le conseil d'administration de la **Niagara Falls Hydro Holding Corporation** et le groupe de travail du comité directeur du recrutement et du maintien en poste des médecins de la **Ville de Hamilton** n'y étaient pas tenus.

## Réunions par voie électronique

Plus de trois ans après que la province a modifié les règles des réunions publiques pour permettre aux municipalités de se réunir par voie électronique, ce que la pandémie mondiale avait rendu nécessaire, beaucoup de municipalités ont adopté les pratiques exemplaires de l'Ombudsman pour veiller à ce que ces réunions soient effectivement ouvertes au public, et les plaintes à ce sujet sont maintenant moins nombreuses.

## UTILE À SAVOIR



Les réunions des conseiller(ère)s scolaires sont aussi assujetties aux règles des réunions publiques, et peuvent être visées par les plaintes du public. La manière dont nous avons examiné les plaintes relatives aux réunions à huis clos des conseils scolaires est présentée au chapitre **Éducation** de ce rapport.

Voici quelques exemples récents :

- La **Ville de Sault Ste. Marie** a enfreint les règles lorsqu'elle a omis de fournir au public les informations permettant de visionner les réunions par voie électronique.
- La **Saugeen Municipal Airport Commission** a respecté les règles, mais aurait pu éviter les plaintes en fournissant dans ses avis au public un numéro de téléphone pour les personnes qui auraient besoin d'assistance pour accéder à ses réunions.
- Le **Canton de McKellar** a eu des problèmes techniques qui ont rendu illégales quatre de ses réunions tenues par voie électronique, notamment une pendant laquelle le son et la connexion étaient si médiocres que le public était, concrètement, dans l'impossibilité d'y assister.

## Rencontres informelles

Si un quorum de membres se rassemble et fait concrètement avancer les affaires ou les décisions du conseil, du comité ou du conseil local, ce rassemblement peut entrer dans la définition d'une « réunion » que donne la *Loi sur les municipalités*, quelle que fût l'intention de ces membres. L'Ombudsman a examiné des plaintes concernant cinq rassemblements de membres de conseils municipaux en 2022-2023, mais a conclu que les règles n'avaient été enfreintes dans aucun cas. Voici des exemples :

- Au **Canton d'Adjala-Tosorontio**, les membres récemment élu(e)s du conseil s'étaient rassemblé(e)s en novembre 2022, mais n'avaient pas encore pris leurs fonctions.
- À la **Ville de London**, l'Ombudsman n'a pas trouvé de preuve que les membres du conseil s'étaient rencontré(e)s en privé pour discuter du devenir d'un siège vacant.
- À la **Ville de Wasaga Beach**, les membres du conseil se sont retrouvé(e)s pour une cérémonie d'inauguration de travaux, mais sans faire progresser les affaires du conseil.

## Exceptions aux règles

La question la plus fréquente dans les plaintes examinées au sujet des réunions à huis clos consiste à déterminer si la réunion entre dans les exceptions énoncées à l'article 239 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Généralement, c'est le cas. Une réunion illégale résulte habituellement du fait que la municipalité discute à huis clos d'une affaire qui n'entre pas dans les exceptions.

Quelques exemples :

- La **Ville de Wasaga Beach** a invoqué l'exception de sécurité des biens (al. 239(2)a) pour fermer une réunion au public, mais à tort, car la discussion n'avait aucun rapport avec l'éventualité d'une menace, d'une perte, ou de dommages concernant des biens municipaux.
- La **Municipalité d'Arran-Elderslie** a invoqué l'exception de « renseignements privés » (al. 239(2)b)) pour débattre des tâches générales, du salaire et d'autres détails entourant son poste vacant de coordonnateur(trice) du développement communautaire, mais à tort, car aucun renseignement privé d'aucune personne pouvant être identifiée n'a été discuté.
- La discussion de la **Ville de Pelham** sur l'éventualité de créer un aéroport local tenue au titre de l'exception d'« acquisition d'un bien-fonds » (al. 239 (2)c)) était trop hypothétique pour entrer dans cette exception.
- La **Ville de Brockville** n'était pas en droit de citer l'exception de « litige » (al. 239(2)e)) lorsqu'elle a discuté du rendement et de la conduite d'un(e) employé(e), car il n'y avait aucun litige en cours, et toute inquiétude quant à un futur litige n'était que spéculation.
- Les réunions tenues par la **Saugeen Municipal Airport Commission** n'entraient pas dans l'exception de « secret professionnel de l'avocat » (al. 239(2)f)), aucun conseil juridique n'ayant été donné.
- La discussion du **Comté de Bruce** sur le lieu où il conviendrait de situer un institut d'innovation nucléaire n'entrait pas dans l'exception de renseignements communiqués par un autre palier de gouvernement (al. 239(2)h)) parce que celle-ci ne s'applique pas à des renseignements fournis par une autre municipalité.
- Le **Canton de Leeds et les Mille-Îles** a discuté d'un rapport d'étude relatif à un projet de bande passante, auquel l'exception de renseignements d'un tiers (al. 239 (2)i)) ne s'appliquait pas parce que le rapport appartenait à la municipalité.
- La **Ville de Cornwall** n'aurait pas dû recourir à l'exception de « l'éducation ou la formation » (par. 239 (3.1)), car la discussion ne visait pas à donner des informations générales pour instruire ou former les membres.

## Questions de procédure

Au terme de nos examens, nous en venons souvent à recommander aux municipalités de modifier leur règlement de procédure ou d'adopter des pratiques exemplaires pour améliorer leur transparence et veiller à suivre systématiquement les règles des réunions publiques.

L'Ombudsman appelle régulièrement les municipalités à s'assurer de délivrer des avis de réunions en bonne et due forme, y compris pour les réunions extraordinaires. Voici des exemples :

- Il a recommandé à la **Ville de Brockville** de modifier son règlement de procédure, qui ne prévoyait pas d'avis au public pour les réunions extraordinaires, et à la **Ville de Cornwall** de modifier le sien en y intégrant les exigences d'avis pour les réunions des comités.
- Le **Canton de Prince** a tenu une réunion d'urgence sans chercher à en aviser d'abord le public. L'Ombudsman a déterminé qu'il avait enfreint son règlement de procédure en omettant de faire un « effort raisonnable » pour délivrer cet avis.

Lorsqu'elles se retirent en séance à huis clos, les municipalités doivent d'abord adopter en séance publique une résolution à ce sujet. La résolution doit mentionner la nature générale de la question devant être étudiée, et devrait mentionner l'exception invoquée. Après quoi elles doivent rendre compte en séance publique des grandes lignes de leurs délibérations.

Elles doivent aussi dresser le procès-verbal de cette séance (l'Ombudsman recommande également de réaliser des enregistrements audio ou vidéo de toutes les réunions, publiques ou à huis clos), et ne doivent pas voter en séance à huis clos, à moins qu'il ne s'agisse de débattre d'une question de procédure ou de donner des directives au personnel.

Voici quelques cas récents :

- La **Ville d'Amherstburg** a omis d'établir le procès-verbal de réunions à huis clos.
- La **Municipalité de Casselman** a enfreint les règles lorsqu'elle a voté en séance à huis clos l'approbation d'une offre d'achat d'un bien-fonds, parce qu'aucune directive au personnel n'était mentionnée dans la résolution.
- Le **Comté de Bruce** a omis, dans un procès-verbal, de décrire en totalité les sujets discutés à huis clos. Il était donc difficile d'établir ce qu'il s'était passé lorsque les participant(e)s ne se souvenaient pas des réunions.

« Je peux vous assurer que ce maire et son Conseil prennent au sérieux les avis et conseils de l'Ombudsman provincial et que la transparence et la responsabilisation sont toujours au centre de chacune de nos décisions et orientent les travaux que nous effectuons pour le Canton, a déclaré le maire, Enzo Palumbo. [...] Le Canton de Prince a promis de veiller à ce que toutes les procédures soient suivies scrupuleusement et conformément à la *Loi sur les municipalités* et que toutes les réunions du Conseil soient annoncées rapidement et comme il convient sur le site Web du Canton ou par d'autres moyens de communication avec le public. » [Traduction]

— Déclaration du Canton de Prince aux médias, le 9 février 2023

## Exposés de cas

### Demande de permis

Une femme s'est plainte auprès de nous de la manière dont sa municipalité avait traité sa demande de convertir un conteneur en abri de jardin. Elle a expliqué qu'après avoir décidé de ne pas demander de permis de construire en raison du coût, elle avait reçu de la municipalité un avis l'obligeant à enlever le conteneur. Elle n'a reçu aucune réponse aux plaintes qu'elle a soumises sur le site Web de la municipalité. Nous avons parlé au(à la) directeur(trice) général(e) de la municipalité, qui a reconnu cette absence de réponse, ce qui contrevenait aux normes de service à la clientèle. À la suite de nos demandes de renseignements, le personnel municipal a pris contact avec la femme pour s'excuser du retard et lui expliquer pourquoi le conteneur devait être enlevé de son terrain. Le personnel a également convenu de l'aider si elle souhaitait refaire une demande de permis de construire.

### Retour à la maison

Une femme a fait appel à nous parce que le logement subventionné de sa famille était devenu inhabitable à la suite d'un incendie. Elle nous a dit que son assurance de locataire allait arriver à échéance, mais que le logement n'était pas prêt à être occupé à nouveau. Comme son agent(e) de soutien aux locataires ne pouvait pas fournir de date ferme de retour au domicile, elle et sa famille risquaient de se retrouver sans logis. Pour répondre à cette situation d'urgence, nous avons rapidement pris contact avec la municipalité de palier supérieur responsable du logement, et un(e) gestionnaire a joint la femme pour lui prêter assistance sans délai. Quelques semaines plus tard, celle-ci nous a rappelé(e)s pour nous dire qu'elle avait en main les clés de son logement réparé et que sa famille pouvait se réinstaller à son domicile.

## Et puit, tout a bien fini

Trois résident(e)s nous ont dit que des travaux de construction près de leur maison avaient asséché leurs puits. La société responsable des services d'eau, qui relevait de la municipalité, leur a livré provisoirement des citernes d'eau, mais les a informé(e)s que les citernes seraient enlevées. Les résident(e)s estimaient que l'eau de leurs puits restait peu sûre. Notre Bureau a contacté le fournisseur, qui a accepté de laisser les citernes provisoires sur les terrains des résident(e)s. À la suite de notre intervention, le fournisseur a également organisé une assemblée publique et a fait parvenir aux résident(e)s des résultats d'analyses de l'eau de leurs puits. Les propriétés dont l'eau était jugée saine ont été reconnectées à leurs puits. Le fournisseur a aussi installé des dispositifs de contrôle pour s'assurer de la régularité du niveau d'eau dans ces puits. Pour le cas où de nouveaux problèmes surgiraient, nous avons facilité la communication entre les résident(e)s et l'un(e) des gestionnaires de projet du fournisseur.

## Chaque vote compte

Peu avant le jour de l'élection municipale d'octobre 2022, plusieurs électeur(trice)s d'une municipalité se sont plaint(e)s à nous du fait que leurs trousse de vote par la poste étaient arrivées trop tard. Ce sont les greffier(ière)s des municipalités qui sont responsables des élections locales et, dans cette municipalité, le(la) greffier(ière) avait confirmé que Postes Canada avait livré certaines trousse trop tard pour que les électeur(trice)s puissent les renvoyer à temps en vue du dépouillement. Pour faire en sorte qu'ils(elles) puissent voter, la municipalité les avait autorisé(e)s à laisser leur bulletin à l'hôtel de ville et dans un deuxième lieu le jour de l'élection. Nous avons fait part de ces renseignements aux plaignant(e)s et leur avons expliqué que la municipalité avait trouvé la solution de fournir aux électeur(trice)s concerné(e)s une autre manière d'utiliser leur trousse de vote par la poste.

« Quand j'ai appelé votre Bureau, j'y ai reçu un service ponctuel et d'une grande qualité, et je vous en remercie. »

« [L'employée de l'Ombudsman avec qui j'ai parlé] s'est montrée professionnelle, pédagogue, patiente, efficace. Elle a pris le temps de m'écouter, de prendre des notes, de m'expliquer le processus et aussi de me parler... des prochaines étapes. »



## FONDS ET BIENS

### Aperçu et tendances de cas

Les ministères, organismes et sociétés du gouvernement provincial qui traitent les questions de fonds et de biens entrent dans cette catégorie, dont le ministère des Finances, la Société ontarienne du cannabis, la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) et la Commission de la location immobilière. Cette catégorie comprend aussi le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP), qui s'occupe des questions de fonds et de biens pour les personnes dans l'incapacité de le faire elles-mêmes.

Les plaintes et demandes de renseignements concernant la Commission de la location immobilière (CLI), qui fait partie de Tribunaux décisionnels Ontario, ont continué d'augmenter en 2022-2023, avec un nouveau pic à **1 894** cas, contre 964 l'année précédente. Nous avons continué d'entendre des gens nous exposer des problèmes avec l'arriéré de la Commission, son portail en ligne et ses audiences virtuelles. Nous avons résolu nombre de ces cas tout en travaillant à finaliser le rapport de l'Ombudsman concernant les retards de la Commission (publié en **mai 2023**, voir **Enquêtes** pour plus de détails).

Les cas sont restés relativement peu nombreux pour les autres organismes de cette catégorie en 2022-2023. Par exemple, il y a eu **18** plaintes à l'encontre de la Société ontarienne du cannabis, **12** concernant la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), et **17** contre la SEFM.

### Bureau du tuteur et curateur public (BTCP)

Nous avons reçu **177** cas concernant le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP), soit plus que les 167 de l'année précédente et les 116 de 2020-2021. Les plaintes à l'encontre du BTCP proviennent de personnes placées sous tutelle financière, ou de leurs familles. Les plaintes relatent souvent des difficultés à joindre les travailleur(euse)s sociaux(ales) responsables, ou des désaccords quant à leurs décisions. Souvent, notre personnel les porte à l'attention des cadres du BTCP.

Quelques exemples de cas :

- Un homme a sollicité notre assistance après le décès de sa sœur, cliente du BTCP. Nous l'avons aidé à entrer en contact avec le travailleur social en charge de sa sœur afin de régler sa succession.
- Nous nous sommes assuré(e)s que l'assistante sociale d'une femme contacte sa banque pour confirmer qu'une carte bancaire de remplacement a pu lui être émise.
- Nous avons aidé le BTCP à améliorer la communication entre un homme et la travailleuse sociale en charge de son épouse après que l'homme s'était plaint auprès de nous de ne pas obtenir de réponses.

## Enquêtes

### Retards à la Commission de la location immobilière



#### Rapport : *Retard de justice administrative, déni d'équité*, paru en mai 2023

**Le point sur l'enquête :** Cette enquête visait à sonder les causes systémiques et l'incidence des graves arriérés de cas de la Commission de la location immobilière, qui se sont

produits avant la pandémie de COVID-19 et se sont aggravés par la suite. Au total, l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a examiné plus de **4 800** plaintes venues aussi bien des locateur(trice)s que des locataires. Dans son rapport de mai 2023, l'Ombudsman a émis **61** recommandations à l'intention de la Commission et de Tribunaux décisionnels Ontario, ainsi que pour le ministère du Procureur général. Toutes ont été acceptées.

L'Ombudsman a établi que des dizaines de milliers d'Ontarien(ne)s avaient été privé(e)s d'un accès rapide et équitable à la justice et subi des préjudices en raison des retards de la Commission,

d'une pénurie de personnel et de technologies dépassées. Il a fait observer que, dans un contexte aggravé par les périodes de confinement dues à la pandémie, le télétravail, les audiences virtuelles et le moratoire sur les ordonnances d'expulsions, la Commission avait « échou[é] fondamentalement dans son rôle qui est d'apporter rapidement justice aux locateur(ric)e(s) et locataires de propriétés résidentielles qui cherchent à régler des différends ».

Le rapport revient en détail sur de nombreux cas de locataires qui ont été victimes de harcèlement, ont vécu dans des conditions dangereuses et ont subi des tentatives inappropriées d'expulsion de leur logement, tout autant que de locateur(trice)s ayant dû faire face aux abus ou à la conduite criminelle de leurs locataires, qui les exposaient à la ruine financière. En voici des exemples :

- Une locataire, qui se plaignait du harcèlement criminel que lui faisait subir son locateur en septembre 2020, s'est vu refuser une audience en processus accéléré. L'audience a été fixée à novembre 2021, puis reportée à février 2022.
- Un locateur de 74 ans a demandé en décembre 2019 de pouvoir expulser une locataire qui l'avait agressé et avait causé des dégâts matériels; une ordonnance n'a été rendue qu'en janvier 2021.
- Une femme qui louait la moitié supérieure de sa maison et vivait dans son sous-sol a voulu expulser ses locataires en décembre 2021, car elle était en train de mourir d'un cancer.

« Je n'ai pas les mots pour vous dire à quel point votre aide et votre soutien ont été précieux. Je m'en souviendrai. »

En mars 2022, elle a reçu instruction de recommencer tout le processus en raison d'une erreur dans sa requête; elle est décédée deux mois plus tard.

- Deux locataires bénéficiaires de soutien aux personnes handicapées et aveugles au sens de la loi, qui vivaient dans un appartement non sécuritaire et infesté de vermine depuis des années, ont demandé une audience en processus accéléré en novembre 2020. Ce qui leur a été refusé parce que le formulaire rempli n'était pas le bon. Ces deux personnes ont déménagé avant que leur cause soit enfin entendue en juin 2021.

Entre autres problèmes d'efficacité, l'enquête a mis au jour :

- une pénurie d'arbitres qualifié(e)s, aggravée par des processus de prise de rendez-vous et de formation longs et laborieux;
- un processus de requête complexe obligeant parfois les demandeur(euse)s à tout recommencer à cause d'erreurs;
- des systèmes désuets ne permettant pas le triage ou l'expédition des cas urgents, ni le suivi des ordonnances des arbitres, des charges de travail ou des dates d'expiration des mandats; et
- une pénurie d'arbitres francophones.

Outre son travail sur cette enquête systémique, le personnel de l'Ombudsman a continué de résoudre des cas individuels et de travailler de façon proactive avec les responsables sur les problèmes soulevés. Certains de ces cas concernaient le portail de Tribunaux décisionnels Ontario, lancé fin 2021 pour permettre aux demandeur(euse)s et à leurs représentant(e)s de déposer leurs requêtes en ligne. Nous avons aidé de nombreuses personnes qui se débattaient dans ce système.

Tribunaux décisionnels Ontario et le ministère du Procureur général se sont engagés à rendre compte à l'Ombudsman de leurs avancées dans la mise en œuvre de ses recommandations. Le gouvernement a aussi annoncé un investissement de 6,5 millions de dollars pour l'embauche de 40 arbitres supplémentaires et le recrutement de personnel à la Commission. L'Ombudsman a pressé le gouvernement d'agir sans délai pour accroître sa capacité et embaucher le personnel de soutien nécessaire, tout en observant que la formation et le recrutement pouvaient entraîner davantage de retards. Notre Bureau suivra étroitement les efforts de la Commission pour la mise en œuvre des recommandations et rendra compte de ces avancées dans les rapports annuels à venir.

« Nous remercions le Bureau de l'Ombudsman d'avoir mené un examen approfondi des activités de la CLI et d'avoir recommandé des mesures d'amélioration. [...] Ces trois dernières années, nous avons mis en œuvre plusieurs stratégies destinées à éliminer les retards et fournir des services plus rapidement. [...] Nous avons encore des progrès à faire. Grâce aux nouvelles ressources que le gouvernement nous a attribuées et aux projets que nous avons introduits, nous répondons à une grande partie des recommandations. Nous sommes confiants que nous parviendrons à réduire considérablement les retards au cours de cette année fiscale. Nous allons poursuivre notre travail avec le Bureau de l'Ombudsman et le ministère du Procureur général pour donner suite aux recommandations du rapport. »

— Déclaration de Sean Weir, président exécutif de Tribunaux décisionnels Ontario, et de Harry Gousopoulos, directeur général de Tribunaux décisionnels Ontario, le 4 mai 2023

« Je tiens à remercier les gens qui se sont manifestés et qui nous ont permis de raconter leurs histoires. [...] Nous avons aidé bon nombre de ces personnes à résoudre leurs problèmes individuels, mais leurs histoires nous ont aussi permis de suggérer maintes solutions pour aider la Commission à retrouver son fonctionnement normal. C'est là une fonction importante de notre Bureau: nous ne nous contentons pas de signaler les problèmes; nous recommandons des solutions réalisables, fondées sur les preuves que nous recueillons et sur notre connaissance des systèmes gouvernementaux. »

— Paul Dubé, Ombudsman, en conférence de presse pour la parution de *Retard de justice administrative, déni d'équité*, le 4 mai 2023

## Exposés de cas

### Problèmes de capacité

Une femme nous a demandé de l'aide alors que son mari, récemment victime d'une rupture d'anévrisme, venait d'être évalué sur sa capacité de prendre des décisions relatives à ses biens et ses soins personnels. Selon nos informations, elle avait demandé que son mari soit placé sous sa tutelle, mais son avocat n'avait pas soumis la totalité des documents au Bureau du tuteur et curateur public (BTCP). Après nos demandes de renseignements au BTCP, une gestionnaire a offert de s'entretenir avec l'intéressée pour répondre à ses questions.

### Anges gardiens

Une agente de soutien communautaire a pris contact avec nous au sujet d'une voisine de 97 ans. Elle soupçonnait qu'un homme profitait de cette vieille femme, qui avait semble-t-il pris le contrôle de ses finances et de son véhicule. L'agente nous a dit avoir fait part de ses inquiétudes au Bureau du tuteur et curateur public (BTCP) plusieurs années auparavant, mais n'avoir jamais eu de retour. Nous avons vérifié auprès des responsables du BTCP, qui ont dit être en train d'enquêter sur la situation; peu après, nous avons eu confirmation que le BTCP était devenu le tuteur des biens de cette personne âgée.

### Attendre d'être entendue

Désespérée, une mère monoparentale d'un enfant handicapé est entrée en contact avec nous. Elle avait acheté une nouvelle maison, dont les locataires refusaient de partir et devaient plus de 20 000 \$ de loyer. Elle était dans l'attente d'une audience devant la Commission de la location immobilière et avait dû interrompre le traitement fille. Elle était arrivée à la limite de ses cartes de crédit pour payer à la fois son hypothèque sur la maison et le loyer de son propre domicile. Sa demande d'audience rapide avait été refusée. Nous avons porté ce cas à l'attention des responsables de la CLI, qui a réexaminé la requête et accordé à cette femme une audience en processus accéléré.

« Cela n'aurait pas pu se produire sans votre grand soutien! J'éprouve une grande reconnaissance pour ce que vous avez fait; vous êtes allés au-delà du professionnalisme, de l'enthousiasme et de la volonté pour aider des gens prisonniers de leur situation. »

« Le service reçu a été rapide et efficace. (...) Tout a été parfait, et même au-delà de mes attentes. »



## SERVICES SOCIAUX

### Aperçu et tendances de cas

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires fournit partout dans la province des services et des avantages sociaux par le biais, entre autres, du Bureau des obligations familiales (BOF), du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et du Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA). Les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux gèrent aussi l'assistance sociale par l'entremise d'Ontario au travail (OT).

Nous soutenons chaque année des centaines de personnes qui tentent de frayer leur chemin dans ces systèmes. Nous les aidons à clarifier leur situation au regard de tel ou tel programme et à percevoir ce qui leur est dû. Nous facilitons aussi la communication pour résoudre leurs problèmes. Les cas que nous voyons le plus fréquemment dans ce domaine sont liés au service à la clientèle et aux retards. En 2022-2023, nous avons observé une augmentation des plaintes concernant plusieurs programmes du Ministère. Nous avons signalé ces tendances de façon proactive et travaillé en lien étroit avec les responsables pour résoudre les cas individuels.

Des problèmes persistants touchant au manque de ressources et au placement des adultes ayant des besoins particuliers complexes ont aussi incité l'Ombudsman à ouvrir une nouvelle enquête à cet égard, en particulier sur les placements injustifiés en milieu hospitalier.

### Bureau des obligations familiales (BOF)

En tant qu'organisme chargé d'exécuter les ordonnances alimentaires pour enfants et conjoint(e)s rendues par les tribunaux dans toute la province, le BOF figure invariablement, depuis de nombreuses années, parmi les premiers objets des plaintes soumises à notre Bureau, avec plus de 1 000 cas en 2015-2016 et en 2016-2017. Depuis, le Ministère a procédé à plusieurs améliorations, et nous avons vu décroître le nombre des cas liés au BOF, à 350 l'année dernière et 381 en 2020-2021. En 2022-2023 toutefois, nous avons reçu **471** cas, soit une augmentation de 34 %.

Notre Bureau travaille en étroite collaboration avec les responsables du BOF pour résoudre les plaintes individuelles qui, le plus couramment, concernent la manière dont cet organisme fait exécuter les ordonnances. Voici des exemples :

- Une femme a sollicité notre aide parce qu'on lui devait plus de 4 000 \$ en pension alimentaire. Lorsque nous avons présenté ce cas au BOF, les responsables ont découvert qu'ils(elles) avaient omis d'enregistrer un bref contre les biens du payeur. À la suite de nos demandes de renseignements, le Bureau a pris contact avec le payeur de la pension alimentaire, et la femme a reçu les sommes dues.
- Un homme nous a appelé(e)s parce qu'il n'était plus tenu de payer de pension alimentaire continue pour enfants, mais devait encore 15 000 \$ en arriérés. Il nous a expliqué avoir du mal à joindre les deux bouts parce que le BOF saisissait la moitié de sa pension de retraite, même s'il lui avait envoyé les sommes requises. Nous avons communiqué avec le personnel du BOF et découvert qu'il n'avait pas reçu les paiements de cet homme. Le personnel a aussi déterminé qu'un excédent avait été prélevé, et lui a finalement remboursé **856 \$**.
- Une femme à qui **3 000 \$** de pension alimentaire étaient dus a communiqué avec nous parce qu'elle ne parvenait pas à joindre le personnel du BOF. Son ex-partenaire avait un nouveau travail, et elle voulait en informer le BOF pour qu'il puisse lancer le processus de saisie sur son salaire. Nous avons pris contact avec les responsables du BOF, qui nous ont dit qu'ils(elles) allaient agir, assurer un suivi de ce cas et veiller à ce que cette femme commence à recevoir sa pension alimentaire.

## Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Les services de soutien du revenu et de l'emploi assurent aux Ontarien(ne)s handicapé(e)s le remboursement de leurs soins dentaires et médicaments sur ordonnance, ainsi que des frais directement liés à leur handicap. Le POSPH a lui aussi toujours été l'un des premiers objets des plaintes soumises à notre Bureau. Nous avons reçu **922** plaintes et demandes de renseignements à

son propos en 2022-2023, en hausse de 22 % par rapport aux 755 de 2021-2022 (elles-mêmes en augmentation de 37 % en regard de l'année précédente). Notre Bureau ne peut se pencher sur les décisions de fond comme le montant accordé aux bénéficiaires (qui fut un sujet de débat politique l'année dernière), mais peut aider à résoudre des problèmes de communication, de retard et d'admissibilité, ou d'autres questions administratives.

Voici des exemples :

- Nous avons contribué à ce qu'un homme reçoive une allocation de logement de 500 \$ pour qu'il puisse payer son loyer : il avait changé d'adresse et son dossier était en suspens pendant son transfert d'un bureau du POSPH à l'autre.
- Une famille a sollicité notre aide après son déménagement parce que le POSPH ne lui versait plus d'allocation de logement depuis près de deux ans. Il s'est avéré que les responsables du POSPH n'avaient pas actualisé l'adresse de la famille. Nous avons porté le dossier à l'attention des haut(e)s responsables, et **4 400 \$** d'arriérés ont été payés à la famille.
- Une femme, frustrée, attendait depuis six mois une décision du POSPH dont elle avait besoin pour être admissible à l'aide juridique dans une affaire de garde. Nous sommes intervenu(e)s, et sa demande a été approuvée dans les jours suivants.
- Le personnel du POSPH a fait savoir à un homme que près de 6 000 \$ de trop lui avaient été versés. À la suite de notre intervention, il a été déterminé qu'il s'agissait d'une erreur; cet excédent a été effacé de son dossier.

## Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA)

Pendant l'année fiscale précédente, le gouvernement a lancé AccèsPOSA, un nouvel organisme chargé d'aider les familles d'enfants et de jeunes atteint(e)s d'un trouble du spectre de l'autisme à gérer leurs prestations et leur compte du POSA. Les familles continuent de faire la transition vers ce nouveau service. Nous avons reçu **73** cas relatifs au POSA, soit une légère diminution par rapport aux 88 de l'année précédente. Les plaintes et les demandes de renseignements avaient essentiellement trait

aux longues attentes pour obtenir des services cliniques de base, ainsi qu'à la question de savoir si le Ministère avait rempli son engagement de faire bénéficier 8 000 enfants de ces services d'ici fin 2022. Notre Bureau ne peut se pencher sur les orientations du POSA, mais nous aidons les familles à résoudre leurs problèmes toutes les fois possibles et nous rencontrons régulièrement les haut(e)s responsables du Ministère pour pointer les tendances de plaintes et discuter des développements entourant le programme. De nombreuses familles nous ont fait part de leurs difficultés en raison des longs délais d'attente et des retards dans la prestation des services.

Nous avons aussi continué de recevoir des cas de familles éprouvant des difficultés financières du fait des retards dans le versement de leur financement ponctuel intérimaire, un programme mis en place en 2020 qui s'est terminé à la fin de l'année fiscale précédente. Par exemple :

- Une mère avait présenté plusieurs fois les formulaires voulus pour obtenir un financement ponctuel intérimaire destiné à sa fille, mais on lui avait dit que sa demande n'était pas complète. Nous avons pris contact avec les responsables du POSA, qui ont découvert que la demande dûment remplie de cette femme avait été déposée plus de six mois auparavant; la mère a reçu **5 000 \$** pour la thérapie de sa fille.
- Une femme qui attendait depuis deux ans une aide financière pour son petit-fils nous a dit qu'elle ne parvenait pas à joindre quelqu'un au POSA. Nous avons exposé ce cas au personnel du programme, qui a travaillé avec la femme pour obtenir l'information qui manquait à sa demande; une somme de **22 000 \$** lui a finalement été versée.

## Ontario au travail (OT)

Ontario au travail est un programme d'assistance sociale administré par les gestionnaires de services municipaux et les conseils d'administration de district des services sociaux. Accordant des fonds pour l'alimentation, le logement et les autres frais de subsistance aux personnes dans le besoin, il relève de la compétence de l'Ombudsman au même titre que les municipalités et les conseils locaux. Notre Bureau a constaté une nette augmentation des plaintes et demandes de renseignements visant OT : nous avons reçu **368** cas en 2022-2023, soit un bond

de 75 % par rapport aux 210 de l'année précédente. Dans la plupart des cas, il s'agissait de problèmes concernant les décisions sur l'admissibilité aux prestations, des enjeux avec les travailleur(euse)s sociaux(ales) ou encore des questions tenant aux processus.

Quelques exemples :

- Notre intervention a permis à une femme d'obtenir une aide temporaire pour les frais de garde alors qu'elle avait trouvé un emploi à temps partiel et que son financement avait été annulé.
- Nous avons aidé plusieurs personnes à déterminer quels documents présenter à OT, comme des renseignements bancaires ou d'autres documents attestant de leurs revenus, pour recevoir les prestations auxquelles elles avaient droit.
- Nous avons vérifié auprès des responsables d'OT que des services d'interprétation pouvaient être fournis après qu'un homme s'est plaint à nous de ne pas pouvoir communiquer avec eux(elles) dans sa langue d'Asie du Sud.

## Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Les plaintes et les demandes de renseignements dans ce domaine ont été à l'image des années précédentes et provenaient généralement de familles et d'aidant(e)s qui avaient des difficultés à accéder à des services et ressources, à obtenir des évaluations et des placements en résidence ou dans un programme.

Nous sommes au fait de certaines évolutions positives, notamment de l'actualisation des lignes directrices pour le programme Passeport, qui a débouché sur une augmentation du financement par personne (les cas liés à ce programme sont passés à **15**, contre 26 l'année précédente). Nous avons parfois pu faire remonter le dossier d'adultes ayant une déficience intellectuelle jusqu'à des cadres.

Quelques exemples :

- Un homme de 22 ans ayant des besoins complexes avait commencé à être agressif et à s'automutiler à la maison, et sa famille était désespérée. Nous nous sommes entretenu(e)s avec le personnel de direction du Ministère, qui a mis cette famille en rapport avec des services et des ressources

supplémentaires jusqu'à ce que le jeune homme obtienne un placement approprié en établissement.

- Un homme de 50 ans ayant une déficience intellectuelle et des problèmes de santé mentale complexes avait reçu congé de son établissement résidentiel, sans autre solution de remplacement. Nous avons soumis le dossier aux haut(e)s responsables du Ministère, qui ont pris les mesures nécessaires en termes de services et de soutien. Nous avons suivi la situation jusqu'à ce que l'homme soit placé dans un établissement où il semble qu'il se trouve maintenant bien.
- Une mère a sollicité notre aide parce que son fils adulte, atteint de déficience intellectuelle, vivait en milieu hospitalier depuis plus d'un an. Elle s'inquiétait parce qu'il ne pouvait pas quitter le service d'hospitalisation en raison d'une pénurie de personnel, tandis que sa santé mentale se détériorait. Nous avons fait en sorte que des options de placement appropriées soient envisagées, ce qui a abouti au subventionnement complet du placement de son fils dans un établissement local.

Cela dit, dans bien d'autres cas, la crise perdure pour les adultes ayant des besoins particuliers complexes et leurs familles, qui sont dépourvu(e)s des soins, du soutien, des ressources et des placements dont ils(elles) ont besoin. Ces lacunes, qui affectent les Ontarien(ne)s vulnérables de façon récurrente et persistante, révèlent de graves problèmes systémiques, sur lesquels notre Bureau poursuit ses enquêtes et maintient sa surveillance. (Voir **Enquêtes** pour plus de précisions.)

## Enquêtes

### Adultes ayant une déficience intellectuelle hébergé(e)s de manière injustifiée dans des hôpitaux

Lancement : Mars 2023

**Le point sur l'enquête** : Cette nouvelle enquête, toujours en cours, s'attache au sort des adultes ayant une déficience

intellectuelle qui sont hébergé(e)s de manière injustifiée dans des hôpitaux, en raison d'un manque de soutien et de services dans la communauté. L'enquête a pour objet de déterminer si le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère de la Santé prennent des mesures adéquates afin de s'assurer que ces personnes sont transférées vers des placements communautaires appropriés.

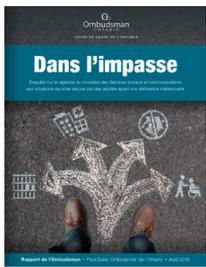
Les enquêteur(euse)s examinent les obstacles, y compris l'accès aux services appropriés en français, qui empêchent le transfert de ces personnes hors de l'hôpital, et sur la façon dont les ministères abordent ces obstacles. L'enquête est menée par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman, spécialisée dans les enquêtes systémiques, avec l'aide de l'Unité des services en français.

Elle comprendra aussi un examen des progrès accomplis par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires dans la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman issues de son rapport de 2016, intitulé *Dans l'impasse*. Cinq de ces recommandations traitaient précisément des patients hospitalisés « nécessitant un autre niveau de soins » (pour plus de détails, voir la mise à jour distincte concernant *Dans l'impasse*).

« Il est particulièrement préoccupant que des personnes vulnérables ayant des besoins complexes soient hospitalisées – souvent pour de longues périodes – alors qu'elles n'ont aucunement besoin de l'être sur le plan médical. Souvent, elles sont entravées par des moyens de contention, et leur état se détériore au fur et à mesure qu'elles restent en milieu hospitalier, d'après ce que nous ont dit les personnes qui se sont plaintes auprès de nous. »

– Paul Dubé, Ombudsman, communiqué de presse annonçant l'enquête, le 27 mars 2023

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



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

**Le point sur l'enquête :** Cette enquête a mis en lumière des cas troublants d'adultes ayant une déficience intellectuelle, dont les familles, en état de crise, n'arrivaient pas à trouver des services ou un

placement adaptés. Nombre de ces personnes s'étaient ainsi retrouvées en milieu hospitalier, dans des foyers de soins de longue durée, dans des refuges ou même en prison, et certaines ont été victimes de mauvais traitements et de négligence. L'enquête portait sur la réponse donnée à ces cas par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, qui a accepté l'ensemble des 60 recommandations de l'Ombudsman.

Nous avons reçu plus de 2 600 plaintes à cet égard, dont **1 000** depuis la parution du rapport, en 2016. Nous poursuivons notre travail en vue de résoudre les différents cas à traiter et rencontrons régulièrement les haut(e)s responsables du Ministère pour discuter des tendances de plaintes et signaler les cas les plus flagrants et urgents. En 2022-2023, nous avons reçu près de **100** cas de familles en situation de crise. Beaucoup de familles nous ont parlé de leurs proches qui languissaient depuis des années dans des placements inadaptés. Nous travaillons à résoudre ces situations au cas par cas dans toute la mesure du possible et, en mars 2023, l'Ombudsman a lancé une nouvelle enquête centrée sur les adultes ayant une déficience intellectuelle et placé(e)s dans des hôpitaux de manière injustifiée (pour plus de détails, voir la mise à jour distincte).

L'ensemble des recommandations de l'Ombudsman issues du rapport *Dans l'impasse* ont été appliquées, sauf **9**, dont plusieurs nécessitent une collaboration interministérielle. Nous continuerons de surveiller étroitement les progrès du gouvernement jusqu'à ce que la totalité de ces 60 recommandations soit mise en œuvre.

## Exposés de cas

### Une affaire de sceau

Un homme qui payait une pension alimentaire par l'intermédiaire du Bureau des obligations familiales (BOF) s'est plaint à nous que le BOF saisissait une trop grande part de ses prestations d'invalidité fédérales, et qu'il ne pouvait plus payer son loyer. Nous avons soumis ce cas au personnel du BOF, en soulignant qu'une récente ordonnance judiciaire fixait le montant saisissable sur les prestations d'invalidité. Le BOF a d'abord répondu que l'ordonnance n'avait pas été prise en compte parce que le sceau officiel du tribunal ne s'y trouvait pas, mais a ensuite accepté de réexaminer le dossier. Le BOF a découvert que l'homme avait payé près de **4 000 \$** de trop, et a confirmé qu'aucun autre prélèvement ne serait effectué jusqu'à l'épuisement de ce crédit.

### Suspension de paiement

Une femme attendait des milliers de dollars de pension alimentaire d'un ex-conjoint qui vivait en Colombie-Britannique. Elle nous a dit s'inquiéter de ce que l'Unité des ordonnances alimentaires d'exécution réciproque du Bureau des obligations familiales (BOF), qui traite les cas interprovinciaux, n'exécutait pas l'ordonnance judiciaire délivrée à l'encontre de cet homme. À la suite de nos demandes de renseignements, le BOF a ordonné la suspension du permis de conduire de l'ex-conjoint pour non-paiement. La femme a rapidement reçu un montant de plus de **5 700 \$** pour le règlement des arriérés, et le payeur a convenu de faire des paiements hebdomadaires de **500 \$** par la suite pour s'acquitter des sommes dues.

### Privation d'aide financière

La mère d'un(e) enfant de 11 ans atteint d'autisme et d'une déficience intellectuelle a communiqué avec nous parce qu'elle ne parvenait pas à obtenir de financement du Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA) ni du Programme d'aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave (AEHG), alors qu'elle pensait que son enfant était admissible aux deux. À la suite de notre intervention, le personnel des deux programmes a fait un suivi sur les demandes de la mère et le financement a été confirmé : un versement unique de **5 500 \$** du POSA a suivi, ainsi qu'une allocation mensuelle de **350 \$** du Programme d'AEHG.



## ENFANTS ET JEUNES

### Aperçu

Notre Unité des enfants et des jeunes s'emploie à promouvoir, protéger et surveiller les droits des enfants et des jeunes qui sont placé(e)s dans le système de soins en établissement de l'Ontario (« pris(es) en charge ») ou qui reçoivent des services d'une société d'aide à l'enfance (SAE).

En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)*, les enfants et les jeunes pris(es) en charge – c'est-à-dire qui vivent dans des foyers d'accueil, des foyers de groupe, des centres de traitement et des centres de justice pour la jeunesse – ont légalement le droit de communiquer avec le Bureau de l'Ombudsman, d'avoir des conversations avec son personnel, ou encore d'en recevoir la visite. Ils(elles) doivent avoir la possibilité de communiquer et d'avoir des conversations privées avec nous pour quelque motif que ce soit.

En janvier 2023, le gouvernement a accordé des droits semblables aux élèves pensionnaires dans les écoles provinciales pour sourd(e)s, aveugles et sourd(e)s-aveugles, ainsi que dans les établissements pour élèves ayant reçu un diagnostic de trouble d'apprentissage grave (aussi appelés « écoles d'application »). Nous avons créé de nouveaux documents en braille et pour basse vision, afin d'expliquer à ces étudiant(e)s comment nous joindre.

Lorsque les jeunes nous contactent pour nous faire part d'un problème ou d'une plainte, notre personnel les écoute et les aide à trouver des solutions. Nous recevons également des appels d'adultes, notamment de parents, de grands-parents, de voisin(e)s ou de professionnel(le)s préoccupé(e)s par des questions concernant une personne ou un groupe de jeunes personnes.

Notre personnel a une expertise particulière en ce qui concerne les services de protection de l'enfance. Il est en mesure de fournir des conseils sur la meilleure façon de résoudre les problèmes portés à notre attention. Nous pouvons notamment nous pencher sur l'intervention d'un organisme, ou encore mener notre propre examen ou enquête. Nous arrivons à régler presque tous les cas sans enquête officielle.

Toutefois, nos enquêtes peuvent avoir des retombées qui vont bien au-delà des personnes et des organismes concernés. L'Ombudsman a publié des rapports à la suite de deux enquêtes

## UTILE À SAVOIR



On trouve à l'annexe la répartition des plaintes et des demandes de renseignements par société d'aide à l'enfance.

officielles menées par l'Unité des enfants et des jeunes cette année : un en décembre 2022 et l'autre en avril 2023. Non seulement tous les organismes concernés ont accepté les recommandations de l'Unité, mais il semble aussi que d'autres les aient intégrées à leurs pratiques et formations. De plus, en juillet 2023, le Ministère a proposé plusieurs modifications législatives et réglementaires qui, si elles sont adoptées, permettront d'intégrer les enseignements tirés de ces affaires. Nous ferons état de ces développements de manière plus détaillée dans notre prochain Rapport annuel.

### Équipes spécialisées et sensibilisation

Notre personnel interagit directement avec les jeunes pris(es) en charge en leur donnant des présentations en personne ou virtuellement dans les foyers d'accueil ou les foyers de groupe et par l'entremise des SAE. Après une présentation, nous rencontrons chaque jeune en privé pour lui demander s'il y a des préoccupations dont il(elle) souhaite nous faire part. Nous donnons également des présentations aux personnes qui fournissent ou supervisent les soins destinés aux enfants et aux jeunes, comme le personnel de première ligne des SAE et les membres d'associations de parents de familles d'accueil.

En plus de ses activités générales de sensibilisation auprès des enfants et des jeunes pris(es) en charge, l'Unité des enfants et des jeunes chapeaute trois équipes spécialisées qui se consacrent en priorité aux groupes de jeunes surreprésenté(e)s dans le système de protection de l'enfance ontarien : le **Cercle autochtone**; la **Table des enfants, des jeunes et des familles noir(e)s**; et l'**Équipe de Sensibilisation 2SLGBTQIA+**. Nous sommes également en train de mettre sur pied une équipe spécialisée qui mènera des actions de sensibilisation auprès des élèves pensionnaires dans les écoles provinciales et d'application.

Une autre équipe spécialisée analyse les rapports sur les décès et les lésions corporelles graves qui doivent obligatoirement être présentés à notre Bureau et fait de la sensibilisation à cet égard (pour plus de renseignements et les statistiques de cette année, voir **Tendances de cas**).

### Travail proactif

Afin de parler de manière proactive des questions importantes, des tendances de cas ainsi que des recommandations de l'Ombudsman et des pratiques exemplaires, nous rencontrons chaque mois l'équipe des soins hors domicile du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Nous nous entretenons aussi régulièrement avec la Foster Parents Society of Ontario; l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance; l'Association of Native Child and Family Service Agencies of Ontario; l'Association ontarienne des techniques d'éducation spécialisée; et les intervenant(e)s auprès des jeunes en transition.

Les nouvelles normes relatives à l'utilisation de la contention physique, qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2023, ont été au cœur des récentes réunions avec le Ministère. En vertu de celles-ci, tout placement résidentiel qui utilise la contention physique doit informer les jeunes placé(e)s qu'ils(elles) ont le droit de parler à notre personnel en privé à ce sujet. Nous estimons que cette exigence et d'autres changements incorporés à la nouvelle norme témoignent de façon positive du travail accompli par notre Bureau.

## Tendances de cas

L'Unité des enfants et des jeunes a reçu **1 491** plaintes et demandes de renseignements en 2022-2023, un nombre en baisse par rapport aux 1 651 enregistrées l'année précédente. Il y a eu **1 212** cas provenant d'adultes (prestataires de services, membres des familles, personnel de soutien, policier(ière)s, etc.) et **279** cas provenant de jeunes. Nous avons aussi reçu **187** cas concernant les centres de justice pour la jeunesse, soit une hausse par rapport aux 141 cas enregistrés en 2021-2022.

La majorité des cas – soit **1 218** – visaient des sociétés d'aide à l'enfance. Les titulaires de permis d'établissement (foyers de groupe et foyers d'accueil) représentaient **131** cas, et **18** autres concernaient les établissements de traitement en milieu fermé.

Les préoccupations les plus fréquemment soulevées par les jeunes concernaient leurs placements et le fait de ne pas recevoir le soutien demandé à une société d'aide à l'enfance, comme l'aide financière ou l'accès aux Ententes sur les services volontaires pour les jeunes. Ces Ententes permettent aux jeunes personnes de 16-17 ans, ayant quitté leur domicile par crainte pour leur sécurité, de bénéficier des services de protection de l'enfance. D'autres préoccupations comprenaient l'accès difficile à des services respectueux de leur identité et de leur culture, ainsi que le recours à la contention physique.

Des adultes – généralement des membres des familles – se sont souvent plaint(e)s des mesures de soutien ou des interventions inadéquates déployées par les sociétés d'aide à l'enfance. Des voisin(e)s, travailleur(euse)s et lanceur(euse)s d'alerte nous ont également parlé de problèmes concernant la sécurité et le bien-être de jeunes, qui étaient, par exemple, logé(e)s dans des hôtels ou dans les locaux des SAE, ou impliqué(e)s dans la traite des personnes.

Voici les principaux problèmes qui sont ressortis de notre examen des plaintes et des demandes de renseignements en 2022-2023 ainsi que de nos interactions avec les enfants, les jeunes et le personnel lors de nos présentations :

- Une méconnaissance des droits des jeunes, aussi bien du côté des enfants et des jeunes eux(elles)-mêmes que du personnel ayant l'obligation de les renseigner sur ces droits;
- Les entretiens avec les enfants n'ont pas eu lieu en privé lors des enquêtes de protection de l'enfance;
- Une mauvaise compréhension des obligations à l'égard des enfants et des familles autochtones qui reçoivent des services de protection de l'enfance.

Nous nous penchons sur ces questions de façon régulière et directe lorsque nous traitons des cas individuels et lors de nos interactions avec les jeunes, les organismes, les groupes d'intérêts et les fonctionnaires du Ministère.

## Rapports de décès et de lésions corporelles graves (DLGC)

Selon la loi, les sociétés d'aide à l'enfance et les prestataires

agréé(e)s de services en établissement doivent informer le Bureau de l'Ombudsman quand ils(elles) prennent connaissance d'un décès ou d'une lésion corporelle grave d'un(e) enfant ou d'un(e) jeune qui a reçu des services d'une société d'aide à l'enfance au cours des 12 mois précédents. L'Unité des enfants et des jeunes a une équipe des DLGC, qui est chargée d'examiner ces rapports sur une base hebdomadaire dans le but de déceler les problèmes systémiques potentiels et de repérer les cas nécessitant un suivi.

Par exemple, chaque fois qu'une blessure est signalée à la suite d'un recours à la contention physique (**73** cas dans la dernière année), nous faisons un suivi directement auprès du (de la) jeune concerné(e) et intervenons lorsqu'il y a des problèmes de sécurité.

Nous avons reçu en 2022-2023 **1 971** rapports DLGC en lien avec **162** décès (dont **136** sont survenus au cours de l'exercice 2022-2023) et **1 809** incidents de lésions corporelles graves. Dans certains cas, un même incident doit être déclaré par plusieurs organismes; d'après notre analyse, l'ensemble des rapports couvrait **1 597** incidents distincts de lésions corporelles. (Les « lésions corporelles graves » comprennent toute blessure nécessitant un traitement autre que les premiers soins de base, toute blessure découlant du recours à la contention physique, et les agressions sexuelles.)

L'équipe des DLGC rencontre chaque mois le personnel de l'Unité de l'examen et de l'analyse des décès d'enfants et d'adolescents du Bureau du coroner en chef pour parler des questions préoccupantes et recenser les cas qui n'ont pas été déclarés. Les enquêtes sur les décès sont effectuées par le coroner, mais une fois qu'elles sont terminées, nous pouvons faire d'autres demandes de renseignements ou ouvrir une enquête si les services fournis par la SAE ou le(la) prestataire agréé(e) de services en établissement soulèvent encore des préoccupations.

## Centres de justice pour la jeunesse

Les centres de justice pour la jeunesse, parce qu'ils sont distincts du système correctionnel pour adultes, relèvent du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et non du ministère du Solliciteur général. Les jeunes y sont placé(e)s en détention (préalable au procès) ou en garde (après détermination de la peine) en milieu « ouvert » ou « fermé ».

Dans les **187** cas que nous avons reçus en 2022-2023, les problèmes les plus souvent soulevés concernaient la conduite du personnel, les soins de santé et les conséquences disciplinaires. Nous donnons la priorité aux cas où la sécurité ou le bien-être d'une jeune personne est en danger. Nos demandes de renseignements ont, dans bien des cas, incité les centres à prendre des mesures.

Quelques exemples :

- Un jeune placé dans un établissement de garde nous a dit qu'un membre du personnel lui avait donné des coups de pied et avait continué à le frapper alors qu'il était au sol. Nous avons questionné les responsables du centre et visionné la vidéo de l'incident, puis une enquête a été ouverte par l'établissement et l'employé a été suspendu.
- Un jeune s'est plaint d'avoir été détenu dans l'unité de désescalade sécurisée de son centre de jeunes pendant une longue période après une altercation avec le personnel. Notre examen a révélé qu'il y avait passé environ 19 heures, ce qui n'est pas conforme à la politique du Ministère. À la suite de nos demandes de renseignements, le Ministère a enquêté sur la question. On nous a confirmé que le personnel du centre avait reçu une nouvelle formation sur le recours à cette unité.
- Après que nous lui ayons posé des questions sur un jeune qui disait avoir été agressé par le personnel, l'établissement a déterminé que l'employé n'avait pas utilisé les techniques appropriées lors de l'altercation et nous a informé(e)s qu'il irait suivre une formation complémentaire.

Dans plusieurs cas, nous avons réussi à régler des problèmes du quotidien. Par exemple :

- Nous avons aidé un jeune à faire ajouter son frère et sa cousine à la liste des personnes qu'il pouvait appeler depuis le centre de jeunes.
- Lorsque nous avons signalé le cas d'un jeune qui souffrait d'ampoules douloureuses causées par les chaussures fournies par son centre de jeunes, l'établissement a reconnu le problème et lui a fourni d'autres chaussures ainsi qu'un jeu de semelles intérieures.

Nous avons également incité un centre à modifier une règle pénalisante pour les jeunes qui demandaient à utiliser les toilettes pendant les heures de cours. Plusieurs jeunes de l'établissement nous ont expliqué qu'il existait une règle – affichée dans les salles

de classe – selon laquelle toute personne qui demandait à aller aux toilettes pendant les cours perdait plusieurs « points » de comportement, ce qui entraînait une sanction telle que l'obligation de passer plus de temps dans sa chambre. La direction a apporté des changements à la suite de nos questions, et les jeunes peuvent désormais aller aux toilettes pendant les cours sans subir de sanction.

## Enquêtes

### Services relatifs à une fille autochtone à risque et disparue



Rapport : *Disparue dans l'indifférence : L'histoire de Misty*, paru en avril 2023

**Le point sur l'enquête :** L'Ombudsman a lancé cette enquête lorsque des inquiétudes ont été soulevées au sujet d'une jeune fille autochtone vulnérable (appelée « Misty » dans le rapport pour

protéger son identité) qui a disparu dans une ville du sud-ouest de l'Ontario à l'été 2020. Il a établi que les trois organismes auxquels elle avait été confiée – soit Johnson Children's Services (organisme gestionnaire de foyers d'accueil), Anishinaabe Abinoojii Family Services (la SAE autochtone près de sa communauté) et la SAE de la ville où elle a disparu – avaient failli à leur tâche d'assurer sa sécurité.

Misty, qui était âgée de 13 ans à l'époque, avait disparu à sept reprises lorsqu'elle était à la charge de l'organisme gestionnaire de foyers d'accueil, dont une fois pendant dix-neuf jours. Durant ces absences, il s'avère qu'elle a été agressée physiquement et sexuellement, qu'elle a consommé des drogues dures, et qu'elle a fait une surdose.

L'Ombudsman a adressé aux trois organismes **58** recommandations dans le but d'améliorer les services, la formation et les pratiques, afin de mieux protéger les jeunes. « De toute urgence, les agences dans le sud de l'Ontario,

comme Johnson Children's Services Inc., et les membres de leur personnel doivent s'instruire et se sensibiliser aux enseignements de la Commission de vérité et de réconciliation et de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées. Ils devraient également considérer les facteurs de risque uniques aux enfants autochtones lorsqu'ils prennent des décisions entourant leurs soins », a-t-il écrit dans son rapport.

Toutes les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées par les organismes, et nous ferons le point sur l'avancement de leur mise en œuvre dans les prochains Rapports annuels.

« Nous nous engageons à appliquer les recommandations de l'Ombudsman et continuerons à travailler en étroite collaboration avec son Bureau. En consultation avec nos Premières Nations et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, nous apporterons les correctifs nécessaires pour mieux servir nos jeunes, les familles et les communautés. » [Traduction]

— Sean Spencer, directeur général d'Anishinaabe Abinoojii Family Services, cité par APTN, le 14 avril 2023

« S'il vous plaît, continuez ainsi – vous êtes excellents. »

## Réponse de la SAE de Toronto aux problèmes de protection de l'enfance



**Rapport : Une voix inécoutée : L'histoire de Brandon, paru en décembre 2022**

**Le point sur l'enquête :** Le rapport explique comment la Société d'aide à l'enfance de Toronto a failli à la tâche de protéger les intérêts d'un garçon (appelé « Brandon » dans le rapport

pour protéger son identité) entre décembre 2015 et octobre 2018, alors qu'il avait entre 7 et 10 ans. Le 22 octobre 2018, des policières et des ambulancier(ière)s ont trouvé Brandon dans des conditions troublantes, dans le logement sale et infesté de vermine d'un membre de la famille. Ayant appris que la SAE n'avait pas l'intention d'appréhender Brandon, les policières l'ont elles-mêmes appréhendé et conduit dans un foyer d'accueil, où il est resté.

L'enquête a été lancée en 2018 par l'ancien intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes, dont la fonction d'enquête a été transférée à l'Ombudsman après la fermeture de ce bureau par le gouvernement en 2019. Notre Unité des enfants et des jeunes a achevé l'enquête, qui a révélé que les services de la SAE et sa réponse aux problèmes soulevés par plusieurs professionnel(le)s impliqué(e)s dans la vie de Brandon, y compris des enseignant(e)s et des médecins, étaient souvent inopportuns et inadéquats. L'Ombudsman a adressé **18** recommandations à la SAE dans le but de « renforcer la nécessité de garder sa prestation de services centrée sur l'intérêt véritable de l'enfant ». L'organisme a accepté toutes les recommandations, notamment celle de rendre compte à notre Bureau des progrès qu'il a accomplis dans leur mise en œuvre.

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a également donné une directive à la SAE, prenant effet le 16 février 2023, qui oblige notamment l'organisme à « [faire] rapport de l'avancement des mesures prises pour donner suite aux constatations et aux recommandations du rapport d'enquête de l'Ombudsman de l'Ontario ».

« Heureusement, la réponse de la société d'aide à l'enfance a été exemplaire. Elle a tiré des leçons de l'expérience. L'histoire de Brandon sera intégrée à son programme de formation, comme nous l'avons recommandé. »  
[Traduction]

— Paul Dubé, Ombudsman, cité dans *Law Times*,  
le 20 décembre 2022

## Fermetures de programmes de justice pour la jeunesse à Kenora et Thunder Bay



Rapport : *Occasions perdues*,  
paru en avril 2022

**Le point sur l'enquête :** Cette enquête portait sur le travail de planification et de mise en œuvre du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires relativement à la

fermeture de programmes de garde et de détention en milieu fermé au Creighton Youth Centre à Kenora et au J.J. Youth Kelso Centre à Thunder Bay.

L'Ombudsman a découvert que la planification du Ministère était entourée de secret, ce qui avait privé celui-ci d'une compréhension précieuse de la nature unique de ces programmes et des jeunes Autochtones à qui ils étaient offerts. Cette planification ne tenait pas compte non plus de l'intérêt supérieur de deux jeunes pris(es) en charge par le Ministère qui ont été transféré(e)s à la suite des fermetures.

L'Ombudsman a fait **16** recommandations pour améliorer la transparence, la planification et la mise en œuvre de telles fermetures à l'avenir. Le Ministère les a toutes acceptées et a mis sur pied un groupe de travail pour s'y atteler au cours de la

dernière année. Il a également consulté d'autres administrations ainsi que le ministère des Affaires autochtones et certains groupes autochtones pour savoir comment améliorer son approche en ce qui concerne les fermetures et le transfert de jeunes.

L'Ombudsman est encouragé par la volonté du Ministère de donner bonne suite aux recommandations et par les mesures qu'il a prises récemment pour assurer une plus grande transparence. Ainsi, son plan pour la fermeture proposée d'un centre de jeunes à Sudbury en 2025 prévoit des communications plus précoces et la consultation des communautés autochtones et des parties prenantes locales. Nous poursuivons nos rencontres avec le Ministère afin de faire le point sur les progrès accomplis à l'égard des recommandations de ce rapport.

## Exposés de cas

### Loin de chez lui

Après avoir subi un traumatisme cérébral, un jeune garçon de huit ans sous la responsabilité d'une société d'aide à l'enfance (SAE) du nord a été transporté par voie aérienne vers un hôpital du sud de l'Ontario. Le personnel de l'hôpital nous a contacté(e)s une fois le rétablissement du patient terminé parce que personne n'arrivait à joindre la SAE responsable du garçon pour savoir où il devait être transféré.

Nous avons communiqué avec la direction de la SAE pour lui soumettre ce cas. Il s'est avéré qu'il y a eu un problème de communication entre cette SAE et une autre dans le sud de l'Ontario pour savoir laquelle des deux devait trouver un endroit adapté aux besoins particuliers du garçon. Après notre intervention, une place a rapidement été trouvée pour le garçon qui a pu quitter l'hôpital.

### Ouvrir des portes

Une jeune qui allait avoir 18 ans a communiqué avec nous pour obtenir de l'aide lorsque son projet d'emménager dans un logement de transition et de terminer sa dernière session

d'école secondaire a échoué. Elle ne parvenait pas à joindre sa travailleuse sociale de la société d'aide à l'enfance, qui avait soudainement pris congé, et l'école lui avait fait savoir qu'elle n'avait pas de place pour elle. Nous avons joint un superviseur de la SAE, qui a constaté qu'avant de partir en congé, la travailleuse avait inscrit la jeune fille dans une autre école, et qu'on lui réservait sa place. La jeune a été heureuse de l'apprendre et, peu après, une place s'est aussi libérée pour elle dans le programme de logement de transition.

## Une aide opportune

Une personne adulte nous a contacté(e)s au nom d'une jeune adolescente qui avait été abandonnée par sa famille et à qui une SAE avait refusé une Entente sur les services volontaires pour les jeunes. (Les ESVJ sont accordées aux jeunes de 16 et 17 ans qui ont quitté leur foyer par crainte pour leur sécurité, et qui ont besoin de services de protection de l'enfance.) La société d'aide à l'enfance maintenait qu'il n'y avait pas assez de temps pour traiter la demande de cette jeune personne avant qu'elle n'atteigne 18 ans. Nous avons parlé à cette jeune personne et au personnel de la SAE, et celui-ci a accepté d'accélérer le traitement de la demande et d'accorder à cette jeune personne une ESVJ, lui permettant ainsi de bénéficier d'un soutien supplémentaire de la SAE après ses 18 ans.

## Sécurité du foyer

Un adolescent de 16 ans s'est plaint que le personnel de son foyer de groupe ne lui était pas venu en aide quand certains de ses effets personnels, dont un ordinateur portable, avaient été volés ou endommagés par d'autres jeunes vivant dans ce foyer. Nous avons contacté le personnel de l'organisme responsable, qui a confirmé qu'un autre résident avait réussi à profiter d'une faiblesse du système de carte électronique du foyer. Bien qu'en général le foyer ne dédommage pas financièrement les jeunes pour des objets endommagés, nous avons demandé au personnel de faire preuve de souplesse dans ce cas, étant donné l'insuffisance des accès sécurisés des portes. Par la suite, le foyer a confirmé qu'il remplacerait l'ordinateur portable de cet adolescent, et que son personnel réglerait la question des accès sécurisés dans le foyer.

« Vous êtes fantastiques! Et j'ai adoré parler avec vous. C'est une bouffée de fraîcheur de parler avec des esprits aiguisés, qui ont toutes les réponses. Je savais que vous étiez vraiment à votre affaire. »

« Je reste sans voix devant l'aide que j'ai reçue de votre Bureau. Vous avez fait une grande différence dans ma vie. »



## ÉDUCATION

### Aperçu

En matière d'éducation, l'Ombudsman a compétence sur le ministère de l'Éducation et le ministère des Collèges et Universités de la province et sur leurs programmes ainsi que sur les 72 conseils scolaires, les 10 administrations scolaires et toutes les universités et tous les collèges d'arts appliqués et de technologie financés par des fonds publics de l'Ontario. Nous aidons les personnes confrontées avec des enjeux de nature variée concernant les établissements, programmes et services scolaires.

En 2022-2023, **794** cas visant les conseils scolaires ont été portés à notre attention, soit une hausse de 10 % par rapport aux 722 enregistrés l'année précédente. Par ailleurs, le nombre de cas a diminué en 2021-2022 pour le ministère de l'Éducation (**107** cas contre 126), pour le ministère des Collèges et Universités (**429** par rapport à 543) ainsi que pour les universités et les collèges eux-mêmes.

Les mesures contre la COVID-19 dans les écoles publiques et les établissements postsecondaires ont été maintenues jusqu'à un certain point en 2022-2023, mais les plaintes liées à la pandémie ont diminué, même si nous en avons reçu un certain nombre concernant le passage du mode virtuel à l'apprentissage en personne ainsi que les programmes d'avantages sociaux pour les élèves et les familles.

### Tendances de cas – des premières années jusqu'à la 12<sup>e</sup>

Même si le nombre de cas visant les conseils scolaires est resté comparable à celui de l'année précédente, la nature des plaintes et des problèmes a changé avec la levée de la majorité des protocoles sanitaires, et le retour à l'apprentissage et aux activités en personne pour la plupart des élèves. Bien que nous ayons encore reçu quelques plaintes concernant l'apprentissage virtuel, les problèmes les plus fréquents étaient de même nature qu'avant la pandémie : inscriptions, services de soutien aux élèves ayant des besoins particuliers, sécurité des élèves, et services de transport.

Nous avons continué à aider les personnes prenant soin d'enfants d'âge scolaire à accéder aux programmes de soutien liés à la pandémie administrés par le ministère de l'Éducation (par exemple, les paiements de soutien pour le rattrapage et l'Initiative de soutien aux apprenants). Beaucoup d'entre elles avaient des questions au sujet des retards, de problèmes d'admissibilité ou de l'absence de réponse du personnel du Ministère. Notre Bureau a parlé à des haut(e)s fonctionnaires du Ministère, qui ont reconnu que des retards étaient survenus dans le traitement des paiements en raison du nombre élevé de demandes. Nous leur avons fait part de pratiques exemplaires à mettre en œuvre pour éviter les retards et maintenir une communication adéquate avec les demandeur(euse)s. Le Ministère a créé un portail qui permet aux demandeur(euse)s de vérifier l'état de leurs demandes et de mettre à jour leurs renseignements personnels, ainsi qu'un système automatisé de réponse aux questions les plus courantes et un service d'assistance. Il a également commencé à élaborer des lignes directrices pour aider le personnel à traiter les cas complexes (par exemple, les cas de fraude potentielle) ainsi qu'une procédure d'appel officielle. Des parents ayant la garde de leur enfant nous ont également dit qu'ils(elles) n'avaient pas pu recevoir de prestations parce que quelqu'un d'autre (par exemple, un parent n'ayant pas la garde) avait présenté une demande avant eux(elles). Nous avons fait part au Ministère de pratiques exemplaires visant à garantir que le financement sera attribué aux parents admissibles de manière conforme, juste et transparente.

Tout juste après la fin de l'année fiscale 2022-2023, en avril 2023, le gouvernement a déposé un projet de loi radical, qui a donné lieu à la *Loi de 2023 sur l'amélioration des écoles et du rendement des élèves*, adoptée en juin. Entre autres changements, cette nouvelle loi oblige les conseils scolaires à se doter de commissaires à l'intégrité, une mesure importante pour la transparence et la responsabilisation que l'Ombudsman avait proposée dans des mémoires destinés au gouvernement en 2017 et en 2021.

### **Mémoire de l'Ombudsman – commissaires à l'intégrité des conseils scolaires**

En mai 2023, l'Ombudsman a présenté un autre mémoire au Comité permanent de la politique sociale, qui se penchait alors sur le projet de loi 98, devenu plus tard la *Loi sur l'amélioration des écoles et du rendement des élèves*. Le mémoire proposait plusieurs modifications visant à renforcer les dispositions obligeant les conseils scolaires à se doter de codes de conduite et de commissaires à l'intégrité, des mesures que l'Ombudsman avait prescrites à de nombreuses reprises dans le passé.

L'Ombudsman proposait que le projet de loi soit amendé pour :

- permettre que les membres du public et les conseiller(ère)s scolaires puissent déposer des plaintes relatives au code de conduite;
- élargir le rôle des commissaires à l'intégrité des conseils scolaires de manière à englober les conflits d'intérêts visés par la *Loi sur les conflits d'intérêts municipaux*;
- préciser que l'Ombudsman peut examiner les plaintes relatives aux commissaires à l'intégrité des conseils scolaires.

Le projet de loi a été adopté et a reçu la sanction royale le 8 juin 2023, sans les amendements proposés.

« Je suis encouragé par les efforts déployés par le gouvernement : le projet de loi 98 viendra améliorer la gouvernance et la responsabilisation à l'échelon local en consolidant le cadre relatif aux codes de conduite pour les membres des conseils scolaires. Le projet de loi 98 tient compte de plusieurs propositions que j'ai faites précédemment [...] Toutefois, certains aspects importants de mes propositions antérieures en sont exclus. Certains d'entre eux pourraient éventuellement être intégrés à de futurs règlements de la *Loi sur l'éducation*. »

– Paul Dubé, Ombudsman, mémoire sur le projet de loi 98, le 9 mai 2023

### **Éducation de l'enfance en difficulté, aménagements et sécurité des élèves**

Notre Bureau prête souvent assistance aux familles qui souhaitent bénéficier de programmes offrant des aménagements ou du soutien aux élèves ayant des besoins particuliers ou qui ont

du mal à s'y retrouver. Les écoles de l'Ontario sont tenues d'organiser des réunions de leur Comité d'identification, de placement et de révision à la demande des parents ou des directeur(ice)s d'école, afin de cerner les besoins, de déterminer les soutiens ou les placements requis et d'élaborer des plans d'enseignement individualisés (PEI) pour ces élèves. Nous avons aidé de nombreux parents à obtenir des informations sur ces procédures ou à faire part de leurs préoccupations aux conseils scolaires.

Par exemple :

- Un père s'inquiétait du fait que la présence de son enfant à l'école se limitait à des demi-journées à cause de problèmes de comportement. Nous avons découvert qu'il y avait un malentendu entre l'école et le père, et facilité la tenue d'une réunion pour discuter du retour de l'enfant à temps plein.
- Nous avons aidé une mère dont l'enfant de 12 ans ne pouvait pas aller à l'école en raison d'un manque de soutien infirmier, car l'enfant devait être nourri par une sonde gastrique. À la suite des questions que nous avons posées au conseil scolaire, l'école a accepté d'indemniser la mère pour ses frais de déplacement à l'heure du dîner pour qu'elle puisse nourrir son enfant.
- Nous sommes intervenu(e)s lorsqu'un conseil scolaire a déclaré qu'une fillette de 9 ans ne pouvait pas retourner à l'école parce qu'elle avait besoin d'un soutien infirmier, alors que son dossier médical indiquait que ce n'était pas le cas. À la suite de nos demandes de renseignements, l'enfant a été de nouveau admise sans soutien infirmier, et son plan de soins a été modifié.
- Un père nous a dit qu'il ne voulait pas que son enfant de 13 ans retourne à l'école parce que l'adolescent y avait subi de l'intimidation pendant des années et qu'il avait été récemment agressé. Nous l'avons aidé à organiser une réunion avec la direction de l'école afin d'élaborer un plan pour que l'élève retourne à l'école en toute sécurité.
- Une élève du secondaire nous a contacté(e)s lorsque son école a appelé la police pour l'expulser de l'établissement. Nous avons parlé à la direction de l'école et fait part à la

surintendance du conseil scolaire de pratiques exemplaires pour améliorer la transparence et la cohérence des politiques concernant les appels à la police. Résultat : le conseil scolaire a entrepris d'élaborer un protocole avec trois autres conseils scolaires.

## Inscriptions

Nous recevons souvent des plaintes de parents qui ont de la difficulté à inscrire leurs enfants à des écoles ou des programmes particuliers, et qui s'inquiètent que leur scolarité soit perturbée. En pareils cas, nous nous efforçons de les aiguiller vers les bonnes personnes et les bons processus. Par exemple :

- Nous avons facilité la communication entre un parent et un conseil scolaire pour permettre à la plus jeune de la famille de fréquenter la même école que deux autres membres de sa fratrie.
- Nous avons aidé une mère à inscrire son enfant à un conseil scolaire publique et à lui éviter de redoubler son année, après son transfert d'une école privée.
- Nous avons fait part à un conseil scolaire de pratiques exemplaires pour améliorer la transparence et la cohérence de sa politique d'inscription, après avoir reçu une plainte concernant une école secondaire qui donnait la priorité aux élèves d'une certaine école intermédiaire.

## Réunions à huis clos des conseiller(ère)s scolaires

Selon la *Loi sur l'éducation*, les réunions des conseiller(ère)s scolaires doivent être publiques, à quelques exceptions près. Nous avons reçu **5** plaintes concernant des réunions à huis clos de conseiller(ère)s scolaires en 2022-2023, le nombre le plus important que nous ayons jamais reçu sur cette question. Nous avons renseigné les plaignant(e)s sur les règles des réunions publiques établies dans la Loi et écrit à deux conseils scolaires, dans le but essentiellement de faire la lumière sur les exigences.

Les réunions des conseils scolaires doivent respecter des règles semblables à celles applicables aux conseils municipaux (voir le

chapitre **Municipalités** du présent rapport). Nous avons examiné les pratiques des conseils scolaires dans chaque cas.

Par exemple, dans une plainte, il était allégué que l'ordre du jour d'une réunion à huis clos des conseiller(ère)s scolaires n'avait pas été rendu public et que très peu d'informations avaient été communiquées publiquement par la suite. Nous avons déterminé que le conseil avait satisfait aux exigences de la *Loi sur l'éducation* et de ses propres règlements.

Nous avons aussi parlé du rôle et de la fonction de notre Bureau à des conseils scolaires, et leur avons précisé que le mandat de surveillance des conseils scolaires de l'Ombudsman englobe les questions concernant les réunions à huis clos.

## Élections aux conseils scolaires de langue française

Selon la *Loi de 1996 sur les élections municipales*, les municipalités doivent fournir de l'information en français aux électeur(trice)s participant à des élections aux conseils scolaires catholiques et publics de langue française. Nous avons reçu **2** plaintes d'électeur(trice)s selon lesquelles les greffier(ière)s n'avaient pas respecté cette exigence aux élections d'octobre 2022.

Nous avons déjà signalé des plaintes semblables au ministère des Affaires municipales et du Logement après les élections de 2018. À l'époque, on nous avait répondu que les greffier(ière)s recevraient un rappel quant à leurs obligations linguistiques. À l'automne 2022, nous avons communiqué avec plusieurs greffier(ière)s et déterminé que la fourniture de matériel électoral en français variait grandement d'une municipalité à l'autre.

Conscient des répercussions de cette irrégularité sur les droits linguistiques des francophones, l'Ombudsman a écrit au ministre des Affaires municipales et du Logement pour attirer son attention sur la question. Il soulignait dans sa lettre que puisqu'il y a des conseils scolaires de langue française partout dans la province, il pouvait y avoir de leurs électeur(trice)s dans n'importe quelle municipalité, et que ces personnes ont le droit de recevoir des bulletins de vote et des renseignements sur le scrutin en français.

« Étant donné les répercussions de cette question sur les droits linguistiques des francophones et sur la participation démocratique aux élections municipales, je porte cette question à votre attention pour qu'elle soit considérée et examinée plus en profondeur. J'invite votre Ministère à prendre des mesures concrètes pour s'assurer que les obligations linguistiques énoncées à l'article 9.1 de la Loi sont respectées de façon uniforme partout en Ontario. »

– Lettre de l'Ombudsman, Paul Dubé, à Steve Clark, alors ministre des Affaires municipales et du Logement, le 10 novembre 2022

## Désignation du soutien aux conseils scolaires de langue française sur une évaluation foncière

Depuis quelques années, la Société d'évaluation foncière des municipalités s'efforce de régler un enjeu de longue date concernant les « désignations du soutien aux conseils scolaires sur une évaluation foncière ». Comme nous l'avons fait remarqué en 2020 et souligné dans nos deux derniers Rapports annuels, certain(e)s propriétaires francophones ont constaté que leur soutien avait été attribué par défaut aux conseils scolaires anglophones alors qu'ils(elles) avaient choisi le conseil scolaire francophone local.

Les conseils scolaires de langue française ont soulevé des inquiétudes quant à l'exactitude des renseignements de la SEFM, qui ne détermine plus le financement accordé aux conseils, mais établit tout de même le nombre de conseiller(ère)s scolaires à faire élire pour chaque conseil et les personnes qui peuvent voter. La SEFM a consulté les conseils scolaires de la province avant les élections d'octobre 2022 et instauré depuis un processus en ligne plus convivial pour la collecte des renseignements sur le soutien aux conseils scolaires.

## Tendances de cas – enseignement postsecondaire

Les cas concernant les collèges et les universités ont diminué considérablement en 2022-2023 par rapport à l'année précédente, lorsque les problèmes relatifs aux protocoles de lutte contre la COVID-19 et à l'apprentissage à distance étaient plus fréquents. Nous avons enregistré **236** cas visant les collèges d'arts appliqués et de technologie, contre 344 en 2021-2022; et **205** cas en lien avec les universités, soit une baisse par rapport aux 361 plaintes reçues l'année précédente.

Les plaintes les plus fréquentes concernaient les admissions, les aménagements, la communication des politiques et des renseignements, les appels concernant les notes et les demandes de remboursement des frais d'études. Comme les années précédentes, nous avons aidé des gens à entrer en contact avec les responsables compétent(e)s ou sommes intervenu(e)s pour résoudre leurs problèmes. Aucune enquête officielle n'a été effectuée. Cela dit, nous avons continué le suivi de notre seule enquête officielle dans le secteur universitaire à ce jour, qui concerne les coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans les programmes de langue française lors de sa restructuration en 2021. Nous ferons le point sur cette enquête dans le Rapport annuel sur les services en français plus tard cette année.

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

Nous avons enregistré **169** cas liés aux prêts et aux subventions du RAFEO en 2022-2023, soit une légère baisse par rapport aux 180 plaintes reçues l'année précédente. Les problèmes les plus fréquents concernaient les retards dans le traitement des demandes ou la communication des exigences du RAFEO.

Par exemple :

- Un étudiant, père d'une enfant handicapée, avait reçu moins d'argent du RAFEO que prévu et peinait à joindre les deux

bouts. Nous avons examiné sa demande et découvert qu'elle ne mentionnait pas les besoins particuliers de son enfant. Après avoir fourni ces informations, l'homme a pu recevoir le financement dont il avait besoin.

- Un étudiant avait été informé que sa bourse du RAFEO de **21 000 \$** serait convertie en prêt s'il ne fournissait pas de preuve pour les revenus de sa femme. Il avait téléversé les documents et envoyé plusieurs messages pour confirmer qu'il les avait bien fournis, mais le RAFEO avait quand même transformé la subvention en prêt sans lui répondre. Lorsque nous nous sommes renseigné(e)s sur ce cas, le RAFEO a examiné le dossier, reconnu son erreur et rétabli la subvention.

### Liberté d'expression

Depuis 2019, tous les collèges et toutes les universités de l'Ontario doivent avoir des politiques pour protéger la liberté d'expression sur les campus, et toute personne ayant une plainte non résolue en lien avec la liberté d'expression peut s'adresser à notre Bureau. En pareils cas, nous examinons la politique de l'université et faisons part à l'établissement des pratiques exemplaires pour traiter les plaintes et en rendre compte.

L'an dernier, nous avons dans l'un de ces cas aidé une université à définir plus clairement la façon de déposer une plainte relative à la liberté d'expression sur ses campus. Nous avons également transmis nos observations au Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur et au ministère des Collèges et Universités concernant les lacunes potentielles du cadre utilisé par les établissements d'enseignement postsecondaire pour rendre compte de ce type de plaintes.

## Exposés de cas

### Sonner l'alarme

Un fournisseur a déposé une plainte auprès de nous après avoir tenté de répondre à l'appel d'offres d'un conseil scolaire pour la vérification d'avertisseurs d'incendie. Le conseil scolaire lui

avait initialement fourni des informations sur la procédure de soumission, mais lui avait ensuite fait savoir que seules les entreprises préqualifiées pouvaient soumettre des propositions. Le fournisseur a indiqué qu'il aurait suivi le processus de préqualification s'il en avait été informé à temps. Nous avons porté ce cas à l'attention du conseil scolaire. À la suite de notre entretien, celui-ci s'est excusé auprès du fournisseur, a mis à jour son site Web afin de clarifier le processus d'approvisionnement et a mentionné à l'entreprise qu'un nouvel appel d'offres serait lancé l'année suivante pour le contrat en question.

## Un délai à clarifier

Un étudiant inscrit à un programme collégial en ligne a sollicité notre aide après avoir perdu l'accès à l'un de ses cours. Il se plaignait de ne pas avoir reçu d'avertissement suffisant quant au délai dont il disposait pour terminer le cours. L'établissement l'avait renvoyé à sa mention du délai rédigée en petits caractères, et lui avait indiqué qu'il devrait suivre le cours à nouveau et payer le plein tarif. Toutefois, après notre entretien avec les responsables du collège, l'établissement a proposé à l'étudiant une prolongation pour terminer son cours et a modifié ses pages web de préinscription et d'inscription pour qu'on y voie plus clairement les délais applicables.

## Les besoins de l'élève

Un élève francophone s'est plaint à nous que son école secondaire de langue française ne pouvait pas lui offrir de programme de l'« article 23 », soit un soutien consenti par le ministère de l'Éducation et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires aux élèves qui ne peuvent pas aller à l'école en raison de leurs besoins sociaux, affectifs, comportementaux ou mentaux reconnus. Il nous a dit que les seuls programmes de l'article 23 offerts étaient en anglais. Nous avons soulevé la question auprès des responsables du conseil scolaire de langue française, et ceux(elles)-ci ont contacté l'élève pour discuter de ses besoins au titre de l'article 23.

## Un trajet trop long

Une mère s'est plainte à nous que le trajet en autobus scolaire de son enfant était beaucoup trop long, soit quatre heures par jour en moyenne. Nous avons parlé à la surintendance du conseil scolaire, qui nous a dit qu'une pénurie de chauffeur(euse)s était en cause, mais que le consortium local des transports cherchait à embaucher et à former du nouveau personnel. La surintendance a également proposé à la mère de l'enfant de l'informer directement de l'évolution de la situation. Celle-ci nous a plus tard fait savoir que le trajet de son enfant avait été raccourci et nous a remercié(e)s pour notre aide.

« Je voudrais vous remercier pour votre professionnalisme dans l'examen de mon affaire et pour vos conseils adaptés à ma situation particulière. »

« Nous n'arrivions à rien jusqu'à ce que vous nous aidiez. »



## SANTÉ

### Aperçu et tendances de cas

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée et leurs programmes, notamment ceux assurant la gestion des inspections ou le financement des médicaments et des appareils médicaux, et le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO). Nous avons aidé bien des gens qui éprouvaient des problèmes avec ces organismes en 2022-2023. Nous avons aussi continué deux enquêtes sur des problèmes systémiques au sein des deux ministères en donnant suite au rapport de 2020 de l'Ombudsman sur les services d'ambulance et en mettant la dernière touche à notre enquête au sujet de la surveillance exercée sur les foyers de soins de longue durée pendant la pandémie (voir le chapitre **Enquêtes**).

Pour plusieurs secteurs du système de soins de santé, dont les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée et les services de soutien à domicile et en milieu communautaire, notre Bureau n'exerce pas de surveillance directe. Malgré cela, nous recevons régulièrement des plaintes et des demandes de renseignements à leur sujet. En 2022-2023, il y a eu **470** cas pour les hôpitaux, **51** pour les services de soutien à domicile et en milieu communautaire, et **64** pour les foyers de soins de longue durée. Nous transférons souvent ces cas à l'Ombudsman des patients de l'Ontario, qui s'occupe des questions relatives aux soins des patients.

Comme l'indiquent nos deux derniers Rapports annuels, nous recevons aussi des plaintes contre les bureaux de santé publique – à propos notamment des directives sanitaires liées à la COVID-19 – même si ces organismes ne sont assujettis à aucune surveillance indépendante (de la part de notre Bureau ni de celle de l'Ombudsman des patients). Dans les **52** cas que nous avons reçus à leur sujet cette année (une baisse par rapport aux 137 enregistrés en 2021-2022, dont un bon nombre étaient liés à la COVID-19), nous avons orienté les plaignant(e)s vers les organismes compétents lorsque c'était possible. L'Ombudsman reste préoccupé par l'absence de surveillance pour ces organismes publics essentiels.

## Accès au RASO et renouvellements

En 2022-2023, nous avons reçu **96** plaintes à propos du Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO), une hausse par rapport aux 70 de l'année précédente. Ces plaintes provenaient de gens qui ont eu de la difficulté à renouveler leur carte Santé, à obtenir une protection et à déterminer leur admissibilité aux services.

Par exemple :

- Un député provincial a dirigé vers nous une résidente qui avait du mal à obtenir une carte Santé avec photo. Âgée de plus de 70 ans, elle n'avait pas de certificat de naissance parce qu'elle avait été adoptée peu après sa naissance. Elle craignait que les médecins rejettent sa carte Santé « rouge et blanche » périmée alors qu'elle tentait d'obtenir une nouvelle carte-photo. Nous avons communiqué avec ServiceOntario, et le personnel nous a proposé plusieurs options pour aider la femme à s'inscrire en vue d'obtenir une carte-photo. ServiceOntario a aussi confirmé que la protection de la femme serait maintenue et qu'elle pourrait continuer à utiliser la carte rouge et blanche tant qu'elle n'aurait pas reçu sa nouvelle carte.

## Programmes de médicaments

Nous avons reçu **29** plaintes en 2022-2023 au sujet des programmes de médicaments publics, notamment le Programme de médicaments de l'Ontario, le Programme de médicaments Trillium et le Programme d'accès exceptionnel.

Par exemple :

- Une femme s'est plainte de ne pas avoir reçu, pour certains médicaments, l'aide financière du Programme de médicaments Trillium. Nous avons découvert qu'il y avait un problème avec son adresse postale et que son courrier avait été renvoyé à l'expéditeur. Nous lui avons expliqué la situation et avons fait un suivi pour nous assurer que les chèques manquants avaient été réémis et envoyés à la bonne adresse.
- Une femme estimait que le calcul de la franchise applicable à sa demande présentée au Programme de médicaments Trillium était erroné. À la suite de nos demandes de

renseignements, le personnel du programme a déterminé qu'une erreur avait été commise, et la franchise de la femme a été réduite de près de **1 000 \$**, ce qui lui a valu un remboursement plus important.

## Enquêtes

### Surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la pandémie de COVID-19



**Rapport : Des leçons sur le long terme, paru en septembre 2023**

#### Le point sur l'enquête :

L'Ombudsman a lancé cette enquête à la suite des observations choquantes du personnel des Forces armées canadiennes, qui avait été envoyé en renfort dans plusieurs foyers de soins de longue durée ontariens, durement frappés par la première vague de COVID-19.

Comme d'autres enquêtes étaient en cours, dont celles de la vérificatrice générale de l'Ontario, de l'Ombudsman des patients et de la Commission ontarienne d'enquête sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée, l'Ombudsman a orienté la sienne sur les activités d'inspection et d'exécution du ministère des Soins de longue durée. Il a fait **76** recommandations au ministère et au gouvernement – qui ont toutes été acceptées.

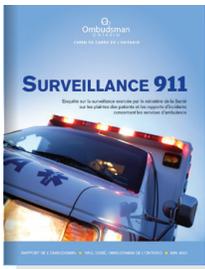
Nous avons reçu **269** plaintes et demandes de renseignements dans le cadre de cette enquête systémique approfondie, de familles de résident(e)s et de membres du personnel de foyers et d'autres intervenant(e)s du secteur. L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a mené plus de 90 entrevues et examiné des milliers de courriels et de documents, entre autres éléments de preuve.

L'enquête a révélé qu'il n'y a eu aucune inspection des foyers de soins de longue durée pendant sept semaines au printemps 2020,

et qu'aucun rapport d'inspection n'a été publié pendant deux mois. Le ministère n'avait aucun plan pour garantir la sécurité des inspecteur(trice)s, et ceux-ci(elles-ci) ne disposaient d'aucun équipement de protection individuelle ni d'une formation en matière de prévention et de contrôle des infections. Lorsque les inspections ont repris, les inspecteur(trice)s ont souvent réduit les pénalités pour non-conformité ou leur ont laissé des mois pour remédier aux problèmes qui causaient de graves dommages aux résidents.

Les recommandations de l'Ombudsman visaient à garantir que la province soit prête à faire face à l'inévitable prochaine pandémie. Elles comprennent une formation régulière des inspecteur(trice)s, la garantie de stocks adéquats d'équipements de protection individuelle et l'établissement de règles claires indiquant quand des inspections sur site sont nécessaires. Il a également appelé le gouvernement à réviser la législation pour améliorer la protection des lanceur(euse)s d'alerte, à élargir les circonstances dans lesquelles les foyers doivent signaler les incidents critiques et à travailler avec le Ministère pour garantir que la Direction des inspections dispose du personnel adéquat. Le ministère a accepté de nous faire rapport tous les six mois sur ses progrès dans la mise en œuvre des recommandations.

## Surveillance des plaintes sur les services d'ambulance



### Rapport : *Surveillance 911*, paru en mai 2021

**Le point sur l'enquête :** Dans ce rapport, qui faisait suite à des plaintes sur la façon dont le ministère de la Santé examine les plaintes concernant les services d'ambulance terrestre et aérienne et enquête à leur sujet,

l'Ombudsman a formulé 53 recommandations visant à améliorer la surveillance de ces services.

Le Ministère a accepté toutes les recommandations et nous a fait rapport du travail accompli depuis mai 2021 dans la mise en œuvre de **29** d'entre elles. Il a récemment élaboré un protocole pour les politiques et les procédures d'enquête. Il a également

produit des manuels de formation pour les enquêteur(euse)s, entrepris de fournir des renseignements plus clairs aux plaignant(e)s et mis en œuvre des mesures visant à renforcer la surveillance des ambulances aériennes d'Ornge. Il s'agit notamment d'exigences formelles en matière de signalement des plaintes concernant des ambulances aériennes et d'outils pour identifier les tendances en matière d'enquête. Le Ministère a également mis en œuvre la recommandation de l'Ombudsman visant à faciliter l'accès des plaignant(e)s aux rapports d'enquête.

## Exposés de cas

### Solution permanente

Un homme avait essayé de renouveler la carte Santé de son fils, qui a un handicap et ne détient pas de permis de conduire. La seule façon de le faire était de se rendre en personne au bureau de ServiceOntario ou de demander à un médecin de famille de remplir un formulaire l'exemptant de l'obligation de fournir une photo et une signature. Même si ce formulaire précisait que le handicap de son fils était « permanent », il devait le remplir de nouveau chaque fois que sa carte Santé venait à échéance. Nous avons parlé de ce cas particulier et du problème en général au personnel du ministère des Services au public et aux entreprises. Le Ministère a confirmé que les informations seraient mises à jour dans le système, et que l'homme n'aurait plus à remplir le formulaire.

### Résultat positif

Une femme enceinte a communiqué avec nous lorsqu'elle a reçu les résultats de Santé publique Ontario confirmant qu'elle avait une infection et après avoir constaté que le mauvais test de suivi avait été effectué. Nous avons posé des questions au personnel du Laboratoire de santé publique, qui a déterminé que le médecin de la femme n'avait pas inscrit toute l'information nécessaire dans le formulaire de demande de test. La femme a consulté un autre médecin et a pu obtenir le test approprié, qui a confirmé qu'il n'y avait pas de risque pour sa grossesse. Elle nous a dit : « Merci de votre aide! Je suis soulagée et je peux maintenant profiter pleinement de ma grossesse! »



## TRANSPORTS

### Aperçu et tendances de cas

Dans le présent chapitre, les cas présentés concernent les programmes et les organismes du ministère des Transports, notamment ceux qui ont trait à la conduite, aux véhicules et aux routes, ainsi qu'aux transports publics (Metrolinx et GO Transit). Nous recevons des plaintes à propos du service à la clientèle visant tous les aspects de l'expérience de conduite : depuis la prise de rendez-vous pour les examens de conduite jusqu'au renouvellement ou à l'obtention du permis, en passant par les examens médicaux et tout le reste.

Dans le rapport annuel de l'an dernier, nous indiquions que les retards relatifs aux examens de conduite étaient à l'origine de beaucoup de plaintes. À la fin de 2022, après l'injection de fonds par le Ministère pour permettre à Test au Volant d'embaucher d'autres examinateur(trice)s et d'ouvrir des centres provisoires, l'organisme est parvenu à éliminer son énorme arriéré. Toutefois, nous avons quand même reçu **375** plaintes contre Test au Volant, ce qui dépasse les 272 enregistrées en 2021-2022. Nous continuons de travailler à résoudre les plaintes individuelles concernant diverses questions liées aux examens de conduite.

### Permis pour les conducteur(trice)s provenant d'autres pays que le Canada

Notre Bureau est intervenu dans plusieurs cas où des immigrant(e)s établi(e)s en Ontario avaient du mal à obtenir un permis de conduire parce que les centres Test au Volant n'acceptaient pas leurs documents délivrés par d'autres pays ou ne voulaient pas tenir compte de leur expérience de conduite. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Transports pour résoudre ces problèmes, souvent en facilitant la communication, en transmettant des documents ou en portant les tendances de plaintes à l'attention des haut(e)s fonctionnaires.

Par exemple :

- Un homme qui avait déménagé de la Malaisie à Toronto en passant par le Québec nous a contacté(e)s, exaspéré

de ne pouvoir obtenir qu'un permis G2 en Ontario (qui comporte certaines restrictions), malgré sa longue expérience de conduite dans d'autres pays. Nous avons fourni les documents de l'homme au Ministère, qui a déterminé qu'il était effectivement admissible à un permis de catégorie G.

- Un homme qui avait quitté l'Afrique du Sud pour s'installer en Ontario quelques années auparavant avait demandé un permis de conduire de l'Ontario lorsque son permis sud-africain est venu à échéance. On lui avait dit qu'il devrait suivre tout le processus de délivrance graduelle des permis de conduire de l'Ontario. Nous avons parlé à des représentant(e)s du Ministère, qui ont accepté d'ajouter ses dix années d'expérience de conduite à son dossier, ce qui l'a rendu immédiatement admissible à un permis de conduire sans restriction de l'Ontario.
- Un homme détenteur d'un permis de conduire du Liban a demandé notre aide parce qu'un centre Test au Volant avait refusé de l'accepter. Nous avons pris des dispositions pour qu'il puisse retourner au centre et faire traiter son permis correctement, mais le personnel l'a de nouveau refusé. Nous avons demandé à Test au Volant et au Ministère de réexaminer le cas, et ils ont conclu que le permis de l'homme était bon. L'homme a ainsi pu passer l'examen de conduite pour le permis de catégorie G1. Il nous a dit : « Cela n'aurait pu se produire sans votre grand soutien! J'éprouve une grande reconnaissance pour ce que vous avez fait; vous êtes allés au-delà du professionnalisme, de l'enthousiasme et de la volonté pour aider les personnes bloquées dans certaines situations. »

## Examens des dossiers médicaux

Le Bureau de l'étude des dossiers médicaux des conducteurs du Ministère est chargé de la prestation de programmes d'étude des dossiers médicaux, y compris la suspension et le rétablissement des privilèges de conduite pour les personnes ayant des problèmes de santé. Nous avons reçu **71** plaintes et demandes de renseignements concernant l'examen des dossiers médicaux des conducteur(trice)s, lesquelles découlent souvent de problèmes de communication entre les conducteur(trice)s, le personnel médical et le Ministère.

Par exemple :

- Un homme a demandé notre aide lorsque le Ministère a refusé de répondre au sujet des documents médicaux qu'il avait envoyés pour confirmer que sa vision était assez bonne pour que son permis de conduire soit rétabli. Nous avons parlé à une fonctionnaire du Ministère, qui a admis qu'un autre membre du personnel avait omis de demander à l'homme de fournir plus d'informations. À la suite de notre demande de renseignements, le Ministère a contacté l'homme, qui nous a dit être reconnaissant que sa demande de rétablissement ait été relancée.
- Une femme nous a dit que le Bureau de l'étude des dossiers médicaux des conducteurs n'avait pas donné suite à ses envois par télécopieur et par courriel de ses formulaires d'évaluation médicale. La date limite pour présenter ces documents étant passée, elle craignait que son permis de conduire soit suspendu. Nous avons vérifié auprès du Ministère et découvert qu'il n'avait rien reçu de la part de la femme. On nous a également dit qu'elle n'avait pas rempli les bons formulaires. Nous l'avons mise en contact avec des fonctionnaires afin qu'ils(elles) lui expliquent le processus, et elle a obtenu un délai supplémentaire de 30 jours pour présenter une évaluation de ses compétences fonctionnelles de conduite. Son évaluation a finalement été concluante, et elle a pu recommencer à conduire.

## Enquêtes

### Suspension et rétablissement des permis de conduire



Rapport : *En état de suspension*, paru en septembre 2018

**Le point sur l'enquête :** Il y a cinq ans, l'Ombudsman a révélé de graves problèmes concernant les processus suivis par le ministère des Transports pour communiquer avec les

conducteur(trice)s au sujet des suspensions de permis pour amendes impayées.

Comme nous l'avions souligné dans le Rapport annuel de l'an dernier, le Ministère a pris des mesures plus ou moins importantes à l'égard de seulement **27** des 42 recommandations de l'Ombudsman. Nous suivons de près la mise en œuvre des autres recommandations. Nous continuons également à surveiller si l'élimination des frais de renouvellement des plaques d'immatriculation en 2022 a eu une quelconque incidence sur les problèmes mis en évidence par cette enquête.

## Exposés de cas

### À votre service

Une mère a demandé notre aide lorsqu'un centre Test au Volant a refusé que sa fille soit accompagnée de son chien d'assistance certifié lors de son examen pratique. La tierce partie qui s'occupait des examens dans ce centre nous a dit qu'aucun animal n'était autorisé à bord des véhicules, ni même les animaux d'assistance. Nous avons porté ce cas à l'attention des fonctionnaires du Ministère. Peu de temps après, nous avons été informé(e)s que les animaux d'assistance étaient désormais autorisés dans tous les véhicules des centres Test au Volant, et que le site Web avait été mis à jour à cet égard.

### Nom propre

Une mère nous a contacté(e)s, mécontente du comportement d'un moniteur de conduite envers son fils, un élève conducteur. Ce dernier avait entrepris une transition de genre, et le nom figurant sur ses documents officiels n'était pas le même que celui qu'il avait choisi d'utiliser dans la vie de tous les jours. La mère se plaignait que le moniteur « morinomait » son fils. Pour sa part, le moniteur disait appliquer la politique du ministère des Transports. Après notre entretien avec les fonctionnaires du Ministère, ceux(elles)-ci ont communiqué

avec le moniteur pour lui confirmer que l'étudiant pouvait utiliser le nom de son choix. Le Ministère nous a indiqué que sa politique sur l'apprentissage en ligne ne traitait pas précisément de la question des prénoms d'usage, mais qu'elle exigeait que les prestataires de cours évitent tout langage discriminatoire, notamment par rapport au genre.

## La moutarde lui monte au nez

Un homme souhaitant devenir vendeur de hot-dogs s'est plaint à nous du fait qu'il attendait depuis deux ans une lettre du Ministère confirmant que son chariot au propane, fabriqué sur mesure, ne nécessitait pas de numéro d'identification de véhicule ni de plaque d'immatriculation. Ses appels et ses envois par télécopieur au Ministère étaient restés sans réponse. Nous avons communiqué avec un fonctionnaire du Ministère, qui a accepté d'étudier la demande. Peu de temps après, l'homme a reçu la lettre dont il avait besoin pour que son chariot obtienne la certification de l'Office des normes techniques et de la sécurité.

## Une contravention capricieuse

Une femme nous a contacté(e)s après avoir vécu une expérience difficile en essayant de régler une contravention. Elle avait payé la contravention en 1998, mais avait été avisée en 2019 qu'elle avait à son dossier un solde à payer de 26 \$, des frais de retard dont elle n'était pas au courant, et que son permis de conduire serait suspendu si la somme n'était pas réglée. Elle avait payé le montant, mais en 2022, elle avait reçu un avis indiquant que son permis avait été annulé à cause de la même contravention payée 15 ans plus tôt. Elle devait payer des frais de rétablissement de permis de 275 \$ et passer à nouveau l'examen de conduite. (Beaucoup de cas semblables ont été présentés dans le rapport d'enquête de l'Ombudsman paru en 2018, intitulé *En état de suspension*.) Nous avons demandé aux fonctionnaires du Ministère d'examiner leurs dossiers. Le Ministère a confirmé qu'étant donné que la femme n'avait pas été informée des frais de retard impayés, elle ne devrait pas avoir à payer pour le rétablissement de son permis ni à subir à nouveau l'examen de conduite. Son permis a été rétabli sans autre incident; elle s'est dite reconnaissante de notre aide.



## CERTIFICATS ET PERMIS

### Aperçu et tendances de cas

Notre Bureau aide les Ontarien(ne)s à résoudre des problèmes liés aux certificats de naissance, aux certificats de décès et à d'autres documents semblables délivrés par le gouvernement, ainsi qu'à tout un éventail de permis provinciaux et municipaux. La plupart des plaintes et des demandes de renseignements que nous avons reçues concernaient ServiceOntario, qui offre des services de première ligne pour toutes sortes de pièces d'identité (dont le permis de conduire et la carte Santé), et le Bureau du registraire général de l'état civil, qui délivre les certificats de naissance et de décès. En 2022-2023, nous avons reçu **245** cas au sujet de ServiceOntario – soit une baisse par rapport aux 288 de l'année précédente – et **66** plaintes concernant le registraire général de l'état civil, contre 37 en 2021-2022.

### Retards pour les documents

Les gens demandent souvent de l'aide à notre Bureau lorsqu'ils subissent de longs retards dans le traitement de leurs demandes de certificats de naissance, de cartes d'identité avec photo de l'Ontario ou d'autres documents officiels. Nous réussissons alors à tirer au clair les processus ou les politiques, ou à aider les plaignant(e)s à entrer en contact avec les personnes en mesure de régler leurs problèmes.

Par exemple :

- Un homme ayant déménagé récemment nous a dit qu'il avait fait mettre à jour sa carte d'identité avec photo de l'Ontario, et qu'il ne l'avait toujours pas reçue même après quatre visites au bureau de ServiceOntario. On nous a confirmé que la carte avait été envoyée au bureau du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées fréquenté par l'homme et non chez lui. Or, l'homme n'en avait pas été informé. Après avoir récupéré sa carte, il nous a dit : « Il existe des gens formidables comme vous qui aident les gens comme moi ».
- Une femme qui avait besoin d'une carte d'identité avec photo de l'Ontario s'est plainte que le personnel de ServiceOntario lui ait dit qu'elle devait d'abord fournir de l'information sur sa déclaration de revenus fédérale de 2021. Nous avons confirmé avec le Bureau du registraire général de l'état civil que cette information n'était pas nécessaire pour que la femme obtienne sa carte.

- Une femme qui voulait récupérer son nom de famille initial pour son deuxième certificat de mariage a demandé notre aide parce qu'elle ne parvenait pas à comprendre la marche à suivre auprès de ServiceOntario. Notre personnel l'a guidée tout au long du processus de changement de nom et de demande du certificat de mariage.

## Exposés de cas

### Mauvais nom

Une femme née en Ontario mais vivant au Québec a demandé un changement de nom après avoir découvert que son enregistrement de naissance indiquait le mauvais nom. Sa demande avait été rejetée par les deux provinces parce qu'elle ne vivait pas en Ontario et que son certificat de naissance n'avait pas été délivré au Québec. Les fonctionnaires du Bureau du registraire général de l'état civil de l'Ontario nous ont dit qu'ils(elles) n'avaient pas le pouvoir de déroger à l'exigence selon laquelle une personne doit habiter en Ontario pendant au moins un an avant d'être admissible à un changement de nom. Toutefois, nous avons découvert une procédure permettant à la femme de demander que son certificat de naissance soit ajouté au registre de l'état civil du Québec, ce qui lui permettrait ensuite de demander un changement de nom.

### Une copie fera l'affaire

Une femme avait demandé un certificat de naissance de remplacement pour son fils adulte, qui est handicapé, mais sa demande avait été refusée parce que son ex-mari avait fait la même démarche (ServiceOntario ne permet pas qu'une personne détienne deux certificats de naissance). Elle avait ensuite essayé de demander un autre genre de certificat de naissance, mais les informations reçues sur la marche à suivre étaient contradictoires. Nous avons contacté le personnel du Bureau du registraire général de l'état civil, qui a confirmé que la femme avait reçu des instructions erronées et qu'on lui enverrait une copie du certificat de naissance demandé.

## UTILE À SAVOIR



Les cas relatifs aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules se trouvent dans le chapitre **Transports** de ce rapport. Les cas relatifs aux cartes Santé se trouvent dans le chapitre **Santé**.

### Le nom dit tout

Une femme ayant immigré au Canada alors qu'elle était enfant a demandé notre aide pour faire changer son nom sur des documents officiels. Le Bureau du registraire général de l'état civil avait des réserves parce que le nom sur son certificat de naissance et sur son certificat d'établissement au Canada différait de celui sur les documents ultérieurs, sa mère l'ayant remplacé par une version anglicisée. Elle avait obtenu un changement de nom légal en 2022, mais ne pouvait toujours pas avoir de permis de conduire ou de carte Santé à son nouveau nom. À la suite de nos demandes de renseignements à ServiceOntario ainsi qu'aux ministères des Transports et de la Santé, la femme a pu mettre à jour ses papiers d'identité. Nous avons également travaillé avec un responsable de ServiceOntario, qui lui a remis une lettre afin qu'elle puisse faire modifier en conséquence son passeport canadien et d'autres documents fédéraux.

« Grand et sincère merci pour votre aide dans l'obtention du certificat de naissance de ma fille. Je n'aurais pas pu y parvenir sans vous. »



## EMPLOI

### Aperçu et tendances de cas

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences, ainsi que sur ses programmes, agences et tribunaux, dont la Direction des pratiques d'emploi, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et son ombudsman interne, la Commission des pratiques équitables. Nous avons reçu **183** cas concernant la CSPAAT (une baisse par rapport aux 200 cas de l'année précédente) et **59** pour le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, une hausse comparativement aux 36 cas de 2021-2022.

Par ailleurs, nous avons reçu **356** plaintes à propos du Ministère et de ses programmes en 2022-2023, soit une légère diminution par rapport à l'année précédente. Même si, dans une certaine mesure, les conséquences de la pandémie de COVID-19 ont continué de se faire sentir sur l'emploi et les affaires partout en Ontario, elles ont été moins prononcées que les années antérieures, et les divers programmes d'aide et de soutien ont été éliminés progressivement.

### Subventions ontariennes de secours pour les petites entreprises en raison de la COVID-19

La surveillance de l'Ombudsman s'étend également au ministère du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce, qui a veillé à l'administration de la Subvention ontarienne de secours pour les petites entreprises, afin d'aider les entreprises admissibles qui avaient dû fermer ou réduire leurs activités pendant les périodes de confinement.

Même s'il n'était plus possible de présenter une demande d'aide financière au titre du programme après le 11 mars 2022, notre Bureau a continué à recevoir des plaintes liées à des décisions injustes, à des retards, à une mauvaise communication et à un manque de clarté concernant les refus. Comme nous l'avions fait les années précédentes, nous avons porté ces problèmes à l'attention du Ministère et continué de travailler à résoudre les plaintes individuelles. Voici quelques exemples de cas :

- Une créatrice de vêtements avait passé une grande partie de la pandémie à créer des masques en tissu, qu'elle vendait ou donnait. Lorsqu'elle avait demandé une subvention pour les

petites entreprises, sa demande avait été refusée à plusieurs reprises, même après des discussions avec le personnel du Ministère. Après l'intervention de notre Bureau, elle a été autorisée à présenter un chiffre d'affaires révisé, et une subvention lui a été accordée. « Un grand merci!, nous a-t-elle dit. C'est incroyable! Je crois que je vais pleurer. »

- La propriétaire d'un bar attendait depuis des mois un suivi sur sa demande de subvention. Elle nous a contacté(e)s parce qu'elle n'arrivait pas à joindre quelqu'un à qui poser ses questions. Nous avons parlé à une responsable du Ministère, qui a confirmé que la demande de la femme avait effectivement été approuvée, mais que l'examen des documents complémentaires avait retardé le processus. La femme était enchantée d'apprendre qu'elle recevrait de l'aide financière.

## Exposés de cas

### S'armer de patience

Une femme, qui devait recevoir un deuxième paiement de **10 000 \$** au titre de la Subvention ontarienne pour le soutien aux petites entreprises, a demandé notre aide après des mois d'attente. Les représentant(e)s du programme lui avaient tout simplement dit de s'armer de patience. Lorsque nous les avons exhorté(e)s d'agir, ils(elles) ont examiné son dossier et indiqué que le traitement du deuxième paiement serait accéléré – mais cela n'a pas été le cas. Nous avons communiqué de nouveau avec les personnes responsables, qui ont indiqué que des

problèmes techniques avaient empêché certains paiements. On nous a confirmé que la femme recevrait son paiement sous quelques jours. Celle-ci nous a remercié(e)s pour notre aide.

### Dépenses en attente

Un travailleur blessé avait obtenu l'autorisation de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de consulter un médecin un peu loin de chez lui. Il avait tenté d'obtenir de la CSPAAT le remboursement de ses frais de déplacement et de repas, mais ces deux dépenses lui avaient été refusées. Il avait fait appel de la décision, mais seuls les frais de déplacement avaient été approuvés, et il avait dû reprendre le processus du début pour ses frais de repas. À la suite de nos demandes de renseignements, on a accéléré le traitement du dossier, et les frais de repas ont été approuvés.

### Un dû non compris

Un francophone du Québec avait été informé qu'il avait encore des droits à acquitter en lien avec son permis d'exercice, du temps où il vivait en Ontario il y a dix ans. Il ne parvenait pas à comprendre le montant dû ni les raisons, et avait du mal à obtenir de l'information en français. Notre intervention a été double : nous avons communiqué avec des responsables de Métiers spécialisés Ontario pour tirer au clair la question des sommes dues, incitant du coup l'organisme à améliorer son service téléphonique afin de donner un accès systématique à des agent(e)s bilingues.

« J'apprécie votre travail rapide sur mon dossier. Il n'a fallu que trois jours après mon premier contact avec vous pour que l'affaire se règle. »

« Merci d'avoir fait un suivi auprès de moi. J'ai la certitude que votre soutien a eu des retombées. »



## SERVICES EN FRANÇAIS

### Aperçu et tendances de cas

Notre Unité des services en français a reçu **296** plaintes et demandes de renseignements entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023. Ce chiffre concorde avec les données des années précédentes, compte tenu du fait que les 361 cas enregistrés au cours de la même période l'an dernier comprenaient 60 plaintes à propos d'un seul et même sujet : les coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans les programmes de langue française.

Plus de quatre ans se sont écoulés depuis que le gouvernement a transféré les responsabilités du(de la) Commissaire aux services en français au Bureau de l'Ombudsman. Le rôle du(de la) Commissaire est d'encourager les organismes et institutions relevant de la législature ontarienne à se conformer à la *Loi sur les services en français*.

Au cours de cette période, l'Unité des services en français (USEF) a traité plus de **1 150** cas et produit trois rapports annuels (distincts des rapports annuels de l'Ombudsman) et un rapport d'enquête formelle. Elle a aussi apporté une « lentille francophone » et son expertise à la résolution et la conduite de plusieurs affaires et enquêtes générales de l'Ombudsman, y compris à notre enquête récente sur les retards à la Commission de la location immobilière.

Les sujets les plus courants des plaintes reçues par l'USEF demeurent la prestation des services et les communications en français du gouvernement.

Au cours de la dernière année, d'importants progrès ont été réalisés en ce qui concerne la reconnaissance des droits des francophones. Ainsi, le 1<sup>er</sup> avril 2023, après une longue attente, un nouveau règlement pris en application de la *Loi sur les services en français*, qui prescrit l'« offre active » de services en français, est entré en vigueur. Cela signifie que les organismes et institutions relevant de la législature ontarienne doivent faire une offre de service claire et proactive en français, dès le premier contact avec un membre du public. Ce changement reflète les nombreux appels à l'amélioration lancés par notre Bureau, notamment les recommandations que l'ancienne Commissaire, Kelly Burke, a formulées au cours des trois années où elle a été en poste.

« Je suis honoré de pouvoir vous servir pour protéger notre patrimoine culturel et notre langue pour les générations actuelles et futures. [...] Je peux vous assurer de



mon engagement plein et entier et celui de l'ensemble du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour veiller à ce que les francophones de l'Ontario aient accès aux services auxquels ils et elles ont droit. Je veillerai à ce que les institutions de la législature, le gouvernement de l'Ontario, ses agences et ses tiers, agissent en conformité avec leurs obligations. La *Loi sur les services en français*, c'est le flambeau de la francophonie ontarienne, et c'est notre responsabilité à toutes et à tous de veiller à son respect, tant dans la lettre que dans l'esprit. »

— Déclaration de Carl Bouchard, Commissaire aux services en français par intérim, le 8 mars 2023

« Carl continuera de bénéficier du soutien passionné de l'organisation de l'Ombudsman toute entière et de son engagement indéfectible à faire en sorte que les droits des francophones de l'Ontario et les obligations du gouvernement et des organismes gouvernementaux établis par la *Loi sur les services en français* soient respectés et effectivement assurés. »

— Déclaration de l'Ombudsman, Paul Dubé, le 8 mars 2023

Tout au long de cette année fiscale écoulée, l'Unité des services en français a travaillé en priorité à sensibiliser les Franco-Ontarien(ne)s, les encourageant à se manifester lorsqu'ils(elles) ont des problèmes à obtenir les services auxquels ils(elles) ont droit.

L'USEF et le Commissaire par intérim, Carl Bouchard, nommé en mars 2023, ont tenu plus de 60 rencontres et consultations avec les parties prenantes afin de discuter de notre rôle et de notre travail ainsi que des problèmes courants auxquels font face les Franco-Ontarien(ne)s. Il y a eu notamment des allocutions et des événements en personne, ainsi que des réunions avec des groupes représentant un large éventail de francophones, dont les étudiant(e)s, les personnes âgées, les femmes immigrantes, les professionnel(le)s du monde des affaires et les entrepreneur(e)s, les éducateur(trice)s, les organismes municipaux, les établissements d'enseignement postsecondaire, les professionnel(le)s de la santé et les associations 2SLGBTQ+.

En juillet 2023, le Commissaire par intérim a annoncé l'ouverture d'une nouvelle enquête, de sa propre initiative, sur l'absence du français dans la publicité extérieure du gouvernement de l'Ontario, sur certains panneaux électroniques, abribus et autobus.

Ces actions, ainsi que les tendances de cas et les mises à jour concernant les recommandations de notre Bureau pour l'amélioration des services en français, seront présentées dans notre prochain Rapport annuel du Commissaire aux services en français, qui paraîtra en **décembre 2023**. (Comme les années précédentes, l'année fiscale prise en compte pour ce rapport s'étend d'octobre à septembre, ce qui veut dire que les cas couverts seront ceux compris dans la période du 1<sup>er</sup> octobre 2022 au 30 septembre 2023.)

## Exposés de cas

### « Please speak in English »

Un francophone nous a contacté(e)s après le décès de sa mère dans un hôpital du Nord de l'Ontario. Sa famille et lui

avaient remarqué que leur mère recevait très peu de services en français, même s'il s'agissait d'un hôpital désigné aux termes de la *Loi sur les services en français*. Ils avaient même retrouvé une note manuscrite qui disait : « Please speak in English ». Nous avons porté ce cas à l'attention de la direction de l'hôpital, qui a pris plusieurs mesures afin de remédier au manque de personnel bilingue. L'hôpital a aussi élaboré un plan d'action et des normes pour s'assurer que la langue de préférence des patient(e)s et visiteur(euse)s est renseignée, en vue d'assurer une « offre active » de services en français.

## Services en français chez soi

Une femme a demandé notre aide pour obtenir des services de soins à domicile en français pour son mari, qui avait perdu la capacité de parler en anglais à cause de sa santé qui s'était détériorée. Elle nous a dit que le bureau local de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'offrait pas toujours ces services et que son mari n'avait reçu aucun service de soins en français pendant plus de six mois. Nous avons soulevé la question auprès de l'organisme local, qui a

## UTILE À SAVOIR



Nous publions un Rapport annuel distinct pour les cas concernant les services en français et les recommandations visant à améliorer la prestation de ceux-ci dans l'ensemble de la province. À ne pas manquer en décembre.

travaillé avec le fournisseur de services de soins à domicile pour faire en sorte que l'homme reçoive des services en français.

*[N.B. : La version intégrale de ces deux exposés de cas a paru initialement dans le Rapport annuel de décembre 2022 de la Commissaire aux services en français.]*

« Merci beaucoup à vous et votre équipe. Merci pour votre persévérance et ardeur à aider les francophones de l'Ontario à accéder à des services dans leur langue à travers la province. Très apprécié. »



## ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

### Aperçu et tendances de cas

Cette catégorie comprend les cas relatifs à l'administration publique en matière d'électricité et de carburant ainsi que de richesses naturelles, d'exploitation minière, d'affaires rurales et d'environnement. Il s'agit de plaintes et de demandes de renseignements qui concernent les compagnies municipales d'électricité de même que les ministères de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, des Richesses naturelles et des Forêts, de l'Énergie et des Mines de l'Ontario.

Ces plaintes portent souvent sur les conséquences des projets d'aménagement sur certaines parcelles de terrain et sur le rôle des offices de protection de la nature dans la protection des milieux humides et d'autres caractéristiques du patrimoine naturel. Notre personnel peut aider les plaignant(e)s à entrer en contact avec les responsables public(que)s concerné(e)s et contribuer à améliorer les communications.

À la fin de 2022, la province a annoncé son plan de retirer 7 400 acres de terrain de la Ceinture de verdure, dont plus de 800 000 hectares dans la région du Golden Horseshoe, en vue de construire 50 000 maisons. Nous avons reçu **19** plaintes à propos de cette décision pendant l'année fiscale 2022-2023. Nous avons expliqué aux plaignant(e)s que notre Bureau n'enquête pas sur les plaintes déposées contre des représentant(e)s élu(e)s et n'intervient pas dans les questions plus vastes de politique publique. Nous les avons également informé(e)s que la vérificatrice générale et le commissaire à l'intégrité étaient en train d'étudier les aspects financier et éthique de l'affaire.

### Services municipaux d'électricité

Dans le cadre de notre mandat relatif aux municipalités, l'Ombudsman exerce sa surveillance sur les sociétés contrôlées par les municipalités, incluant les compagnies d'électricité détenues ou contrôlées majoritairement par une ou plusieurs

municipalités. En 2022-2023, nous avons reçu **90** cas portant sur de très diverses préoccupations, principalement sur des questions de facturation, de paiement et de pannes d'électricité. Nous avons résolu la plupart de ces plaintes en aidant les consommateur(trice)s d'électricité à communiquer avec les responsables de leur région.

Par exemple :

- Un propriétaire, a été stupéfait de recevoir une facture de 1 300 \$ avec un avis indiquant la fermeture de son compte. Lorsque nous avons examiné l'affaire, nous avons découvert qu'une nouvelle voisine avait utilisé l'adresse de ce propriétaire par méprise lors de la création de son propre compte d'électricité, ce qui avait entraîné l'annulation du compte de l'homme. La compagnie a corrigé l'erreur et a aussi modifié son formulaire pour obliger les nouveaux(elles) client(e)s à inscrire deux fois leur adresse.
- Un homme avait payé plus de 10 000 \$ à sa compagnie d'électricité pour des mises à niveau en vue d'alimenter une chambre accessible pour son fils ayant des besoins particuliers, mais attendait que les travaux soient faits depuis des mois. Nous lui avons fourni les coordonnées de la directrice générale du service à la clientèle de la compagnie, qui a pu répondre à ses questions.

## Parcs, protection de la nature et questions environnementales

En 2022-2023, nous avons reçu dans cette catégorie **83** plaintes contre des ministères provinciaux. Dans plusieurs cas, nous avons aidé les gens à communiquer avec le personnel approprié et indiqué des pratiques exemplaires permettant d'assurer la transparence dans les décisions. Par exemple :

- Un propriétaire s'est plaint qu'il était passé à côté de milliers de dollars en remise fiscale parce qu'il ignorait que sa propriété était admissible au Programme d'encouragement fiscal pour les terres protégées du

ministère des Richesses naturelles et des Forêts. Le personnel du Ministère nous a informé(e)s qu'un avis à ce sujet était envoyé par la poste à certain(e)s propriétaires par mesure de courtoisie, mais que la responsabilité incombait aux propriétaires de s'informer sur le programme et de présenter une demande. Nous avons partagé le cas à de haut(e)s fonctionnaires du Ministère. Ceux-ci ont reconnu qu'il y avait des lacunes quant à l'équité du processus de notification, et que le programme serait revu à la lumière de nos suggestions de pratiques exemplaires. Le Ministère a aussi accepté de former son personnel sur les remboursements rétroactifs. Finalement, le propriétaire a eu droit à une remise fiscale partielle.

- Nous avons agi pour faciliter les communications entre le ministère de l'Environnement et de la Protection de la nature et des Parcs et une femme qui était frustrée des retards dans l'analyse de la surveillance du bruit émis par les éoliennes situées près de sa maison.
- Une femme a sollicité notre aide après avoir attendu pendant neuf mois le renouvellement d'un bail immobilier en vue de transférer son terrain à de nouveaux(elles) acheteur(euse)s. Lorsque nous sommes intervenu(e)s, nous avons pu confirmer que le bail avait bel et bien été enregistré et qu'elle pouvait demander l'envoi accéléré d'un exemplaire auprès du Bureau d'enregistrement immobilier.

Nous avons également reçu des plaintes à l'encontre des offices de protection de la nature au sujet de décisions, de communications et d'actions, ou de l'absence de celles-ci.

Par exemple :

- Une femme vivait dans un parc de VR (véhicule récréatif) régi par l'office de protection de la nature de la région. Sa propriété avait été inondée, mais l'office ne lui avait pas remis les résultats de son enquête sur le sujet. Après notre intervention, l'office a convenu d'inspecter les lieux pour confirmer que l'inondation avait pris fin et de conseiller la femme sur la prévention de futurs incidents.

- Une propriétaire d'entreprise craignait de perdre une subvention publique pour sa nouvelle entreprise si l'office de protection de la nature n'approuvait pas sa demande à temps. Quand nous sommes intervenu(e)s, l'office a admis qu'il y avait eu un retard. Il a approuvé la demande et s'est engagé à revoir et améliorer ses processus internes.

## Exposés de cas

### Zone grise

Un groupe environnementaliste s'est plaint auprès de nous parce que le ministère des Richesses naturelles et des Forêts n'avait pas répondu à ses préoccupations au sujet des systèmes non réglementés de fosses septiques naturelles et d'eaux usées dans un projet immobilier. Ce groupe craignait des conséquences sur un lac environnant ainsi que sur l'écosystème général et la faune locale. Nous l'avons mis en contact avec une superviseuse du bureau local du Ministère, qui l'a rencontré afin de répondre

à ses questions. Nous continuons d'examiner les nouvelles préoccupations soulevées par le groupe suivant cette rencontre.

### Un déluge d'inquiétudes

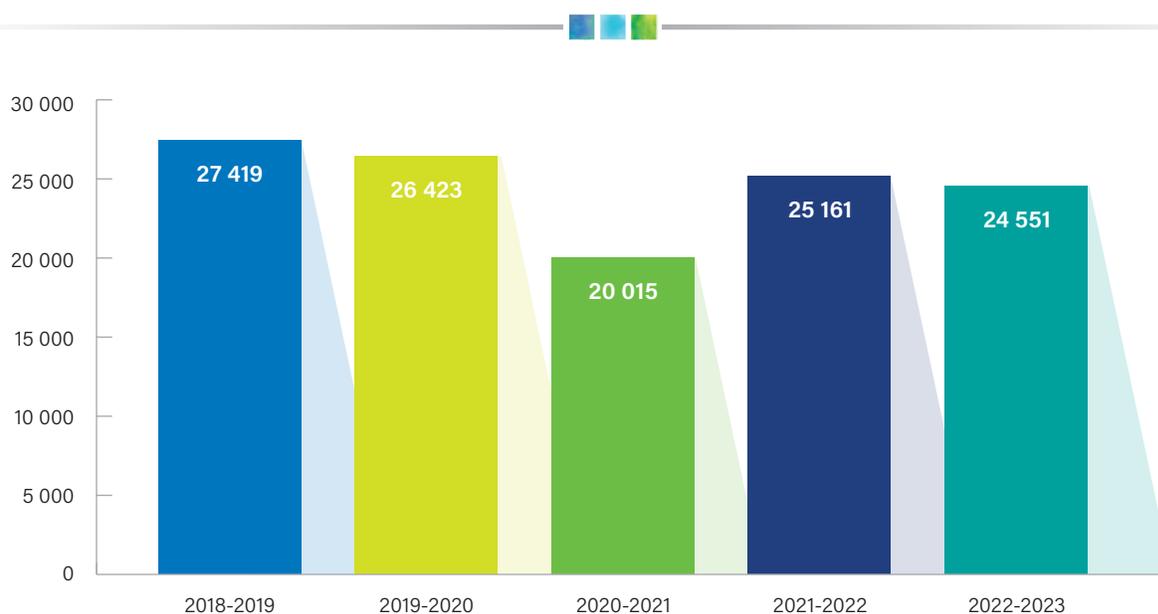
Lorsqu'un office de protection de la nature a approuvé un permis prévoyant le remplissage de plaines inondables réglementées, nous avons reçu plusieurs plaintes de résident(e)s qui se souciaient des éventuels effets négatifs sur l'environnement. Les responsables de l'office nous ont indiqué que l'octroi de ce permis était sans précédent, mais qu'il n'y avait pas de motif de refuser la demande. Notre examen nous a permis de confirmer que l'office avait suivi ses propres processus d'approbation, y compris en menant des démarches pour répondre aux questions de la population. Nous avons conseillé aux résident(e)s de consulter la *Charte des droits environnementaux* de l'Ontario, pour prendre connaissance des autres recours possibles concernant les répercussions potentielles sur l'environnement et avons transmis à l'office des pratiques exemplaires afin qu'il améliore sa façon d'aviser le public et sa transparence pour les réunions publiques et les décisions à venir.

“ Je tiens à vous remercier d'avoir attiré l'attention du(de la) directeur(trice) et de lui avoir expliqué la situation. Tout s'est réglé beaucoup plus facilement grâce à votre intervention. »

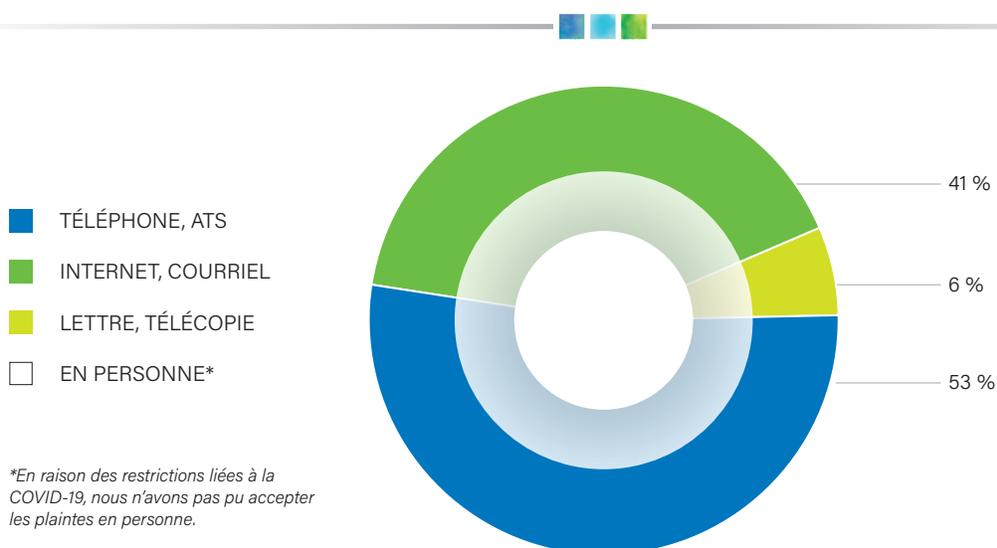
# ANNEXE –

# STATISTIQUES DE CAS

## TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2018-2019 - 2022-2023



## MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2022-2023



## DISPOSITION DES CAS, 2022-2023



**138**  
consultations ou questions

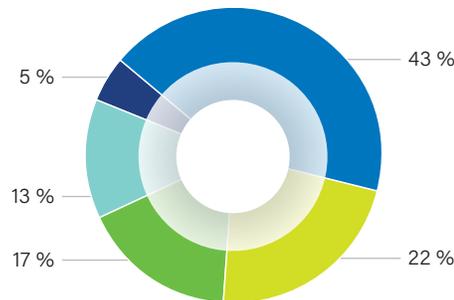


**652**  
soumissions d'informations

## CAS CLOS - 2022-2023

**15 792**  
cas

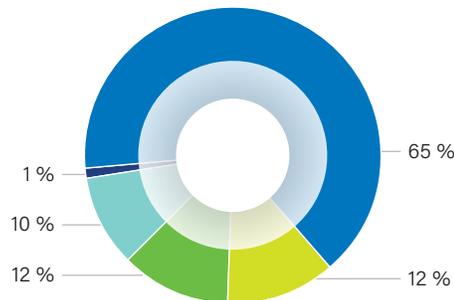
relevant de la  
compétence de  
l'Ombudsman



- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR L'OMBUDSMAN
- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN ET/OU SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
- RETIRÉS PAR LE/LA PLAIGNANT(E)
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN

**7 988**  
cas

hors de la compétence  
de l'Ombudsman



- PRIVÉ
- PROVINCIAL HORS MANDAT\*
- FÉDÉRAL
- PARAPUBLIC HORS MANDAT\*\*
- À L'EXTÉRIEUR DE L'ONTARIO

## % DES CAS CLOS EN UNE SEMAINE / 2 SEMAINES



**44 %**  
clos en 1 semaine



**54 %**  
clos en 2 semaines

\*Par exemple, cas reçus à propos d'autorités et d'organismes provinciaux hors de la compétence de l'Ombudsman.

\*\*Par exemple, plaintes concernant les hôpitaux, les soins de longue durée, les bureaux de santé publique, et la police municipale.

## CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2022-2023\*

AJAX	162
ALGOMA—MANITOULIN	162
AURORA—OAK RIDGES—RICHMOND HILL	78
BAIE DE QUINTE	119
BARRIE—INNISFIL	102
BARRIE—SPRINGWATER—ORO-MEDONTE	141
BEACHES—EAST YORK	127
BRAMPTON-CENTRE	88
BRAMPTON-EST	73
BRAMPTON-NORD	73
BRAMPTON-OUEST	105
BRAMPTON-SUD	100
BRANTFORD—BRANT	155
BRUCE—GREY—OWEN SOUND	156
BURLINGTON	110
CAMBRIDGE	111
CARLETON	70
CHATHAM-KENT—LEAMINGTON	84
DAVENPORT	90
DON VALLEY-EST	83
DON VALLEY-NORD	92
DON VALLEY-OUEST	59
DUFFERIN—CALEDON	103
DURHAM	132
EGLINTON—LAWRENCE	109
ELGIN—MIDDLESEX—LONDON	147
ESSEX	125
ETOBICOKE-CENTRE	99
ETOBICOKE—LAKESHORE	128
ETOBICOKE-NORD	71
FLAMBOROUGH—GLANBROOK	89
GLENGARRY—PRESCOTT—RUSSELL	127
GUELPH	95
HALDIMAND—NORFOLK	116
HALIBURTON—KAWARTHA LAKES—BROCK	144
HAMILTON MOUNTAIN	95
HAMILTON-CENTRE	190
HAMILTON-EST—STONE CREEK	134
HAMILTON-OUEST—ANCASTER—DUNDAS	110
HASTINGS—LENNOX & ADDINGTON	157
HUMBER RIVER—BLACK CREEK	102
HURON—BRUCE	121
KANATA—CARLETON	55
KENORA—RAINY RIVER	100
KIIWETINOONG	25
KINGSTON ET LES ÎLES	162
KING—VAUGHAN	88
KITCHENER-CENTRE	117
KITCHENER—CONESTOGA	74
KITCHENER-SUD—HESPELER	112
LAMBTON—KENT—MIDDLESEX	108
LANARK—FRONTENAC—KINGSTON	130
LEEDS—GRENVILLE—THOUSAND ISLANDS ET RIDEAU LAKES	94
LONDON-CENTRE-NORD	183
LONDON—FANSHAWE	146
LONDON-OUEST	119
MARKHAM—STOUFFVILLE	82
MARKHAM—THORNHILL	47
MARKHAM—UNIONVILLE	52
MILTON	66
MISSISSAUGA-CENTRE	107
MISSISSAUGA—ERIN MILLS	73

MISSISSAUGA-EST—COOKSVILLE	113
MISSISSAUGA—LAKESHORE	113
MISSISSAUGA—MALTON	99
MISSISSAUGA—STREETSVILLE	68
MUSHKEGOWUK—BAIE JAMES	26
NEPEAN	98
NEWMARKET—AURORA	102
NIAGARA FALLS	179
NIAGARA-CENTRE	171
NIAGARA-OUEST	73
NICKEL BELT	126
NIPISSING	191
NORTHUMBERLAND—PETERBOROUGH-SUD	141
OAKVILLE	96
OAKVILLE-NORD—BURLINGTON	87
ORLÉANS	117
OSHAWA	171
OTTAWA-CENTRE	161
OTTAWA-OUEST—NEPEAN	116
OTTAWA-SUD	106
OTTAWA—VANIER	138
OXFORD	117
PARKDALE—HIGH PARK	111
PARRY SOUND—MUSKOKA	162
PERTH—WELLINGTON	84
PETERBOROUGH—KAWARTHA	109
PICKERING—UXBRIDGE	120
RENFREW—NIPISSING—PEMBROKE	132
RICHMOND HILL	77
SARNIA—LAMBTON	95
SAULT STE. MARIE	174
SCARBOROUGH—AGINCOURT	51
SCARBOROUGH-CENTRE	106
SCARBOROUGH—GUILDWOOD	88
SCARBOROUGH-NORD	54
SCARBOROUGH—ROUGE PARK	92
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	100
SIMCOE—GREY	195
SIMCOE-NORD	146
SPADINA—FORT YORK	150
ST. CATHARINES	114
STORMONT—DUNDAS—SOUTH GLENGARRY	131
SUDBURY	150
THORNHILL	97
THUNDER BAY—ATIKOKAN	103
THUNDER BAY—SUPÉRIEUR NORD	104
TIMISKAMING—COCHRANE	149
TIMMINS	50
TORONTO-CENTRE	176
TORONTO—DANFORTH	100
TORONTO—ST. PAUL'S	112
UNIVERSITY—ROSEDALE	119
VAUGHAN—WOODBIDGE	105
WATERLOO	115
WELLINGTON—HALTON HILLS	89
WHITBY	114
WILLOWDALE	97
WINDSOR-OUEST	224
WINDSOR—TECUMSEH	120
YORK-CENTRE	97
YORK—SIMCOE	118
YORK-SUD—WESTON	108

\*Tous les cas où un code postal valide est disponible, incluant les cas à propos des municipalités, des universités et des conseils scolaires; excluant les établissements correctionnels.

## LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2022-2023\*

		NOMBRE DE CAS
1	TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	2 043
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	922
3	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	471
4	TEST AU VOLANT	375
5	SERVICE ONTARIO	245
6	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	236
7	PERMIS DE CONDUIRE	206
8	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	183
9	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	177
10	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	169

\*À l'exception des établissements correctionnels.

## LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2022-2023

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	645
2	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	483
3	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	456
4	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	251
5	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	181
6	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	178
7	CENTRE DE DÉTENTION DE QUINTE	163
8	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	136
9	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	136
10	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	135

## TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2022-2023\*

<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DU MULTICULTURALISME</b>		<b>3</b>
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT</b>		<b>34</b>
<b>MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES</b>		<b>6</b>
<b>MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS</b>		<b>429</b>
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	236	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	11	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTES DE L'ONTARIO	169	
<b>MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD</b>		<b>1</b>
<b>MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE LA CRÉATION D'EMPLOIS ET DU COMMERCE</b>		<b>77</b>
<b>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION</b>		<b>107</b>
DIRECTION DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS	10	
<b>MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE</b>		<b>39</b>
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	26	
<b>MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS</b>		<b>49</b>
PARCS ONTARIO	18	
<b>MINISTÈRE DES FINANCES</b>		<b>183</b>
AUTORITÉ ONTARIENNE DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS	26	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	12	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	66	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	17	
SOCIÉTÉ ONTARIENNE DU CANNABIS	18	
<b>MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE</b>		<b>2</b>
<b>MINISTÈRE DES MINES</b>		<b>2</b>
<b>MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL</b>		<b>2 590</b>
ADMINISTRATION DES COURS	84	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	89	
AVOCAT DES ENFANTS	25	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	177	
CLINIQUE D'AIDE JURIDIQUE	24	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	24	
COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE	11	
TRIBUNAL ONTARIEN DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE	11	
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	2 043	
<b>MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS</b>		<b>32</b>

\*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. Les cas relatifs au services en français ne sont pas inclus.

## TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2022-2023\*



<b>MINISTÈRE DE LA SANTÉ</b>		<b>419</b>
ACCÈS SOINS	14	
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	96	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	30	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	30	
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	24	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	29	
SANTÉ ONTARIO	39	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES</b>		<b>1 853</b>
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	471	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - DIRECTEMENT ADMINISTRÉS	125	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	62	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - ENFANTS ET JEUNES	12	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	69	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	922	
PROGRAMME ONTARIEN DES SERVICES EN MATIÈRE D'AUTISME	73	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	43	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	22	
SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE - PROGRAMME PASSEPORT	15	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES</b>		<b>358</b>
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	66	
PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO	20	
SERVICEONTARIO	245	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES AUX AÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ</b>		<b>7</b>
<b>MINISTÈRE DES SOINS DE LONGUE DURÉE</b>		<b>32</b>
INSPECTIONS DE SOINS DE LONGUE DURÉE	16	
<b>MINISTÈRE DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL</b>		<b>3 880</b>
BUREAU DU CORONER EN CHEF	13	
CONTRÔLEUR DES ARMES À FEU-PPO	124	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	3 524	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	151	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	34	
<b>MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT</b>		<b>8</b>
<b>MINISTÈRE DES TRANSPORTS</b>		<b>831</b>
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	43	
METROLINX/GO TRANSIT	41	
PERMIS DE CONDUIRE	206	
TEST AU VOLANT	375	
TRANSPORT - EXAMENS MÉDICAUX	71	
<b>MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</b>		<b>356</b>
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	183	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	20	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	17	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	19	
MEILLEURS EMPLOIS ONTARIO	10	
MÉTIERS SPÉCIALISÉS ONTARIO	15	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	59	
<b>SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR</b>		<b>3</b>

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2022-2023 ■ TOTAL : 2 814\*

ADDINGTON HIGHLANDS, CANTON D'	1
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	5
AJAX, VILLE D'	8
ALBERTON, CANTON D'	1
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON D'	2
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON D'	9
AMHERSTBURG, VILLE D'	4
ARMOUR, CANTON D'	1
ARNPRIOR, VILLE D'	1
ARRAN-ELDERSLIE, MUNICIPALITÉ D'	1
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON D'	2
ASPHODEL-NORWOOD, CANTON D'	1
ASSIGINACK, CANTON D'	2
ATIKOKAN, VILLE D'	2
AURORA, VILLE D'	17
BALDWIN, CANTON DE	3
BANCROFT, VILLE DE	4
BARRIE, CITÉ DE	7
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	10
BECKWITH, CANTON DE	2
BELLEVILLE, CITÉ DE	4
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	1
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	1
BLIND RIVER, VILLE DE	3
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	1
BRACEBRIDGE, VILLE DE	2
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	2
BRAMPTON, CITÉ DE	31
BRANT, COMTÉ DE	6
BRANTFORD, CITÉ DE	26
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BROCK, CANTON DE	1
BROCKVILLE, CITÉ DE	4
BRUCE, COMTÉ DE	5
BRUDENELL, LYNDON ET RAGLAN, CANTON DE	6
BURK'S FALLS, VILLAGE DE	1
BURLINGTON, CITÉ DE	19
BURPEE ET MILLS, CANTON DE	4
CALEDON, VILLE DE	13
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	5
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	21
CAMBRIDGE, CITÉ DE	10
CARLETON PLACE, VILLE DE	3
CARLING, CANTON DE	6
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	1
CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	3
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	1
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRE HASTINGS, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	1
CHAMPLAIN, CANTON DE	3
CHAPLEAU, CANTON DE	1
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	20
CHATSWORTH, CANTON DE	3
CHISHOLM, CANTON DE	6
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	1
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	12
CLEARVIEW, CANTON DE	1
COBALT, VILLE DE	8
COBOURG, VILLE DE	1
COCHRANE, VILLE DE	2

COCKBURN ISLAND, CANTON DE	1
COLLINGWOOD, VILLE DE	3
CORNWALL, CITÉ DE	19
CRAMAHE, CANTON DE	2
DAWN-EUPHEMIA, CANTON DE	1
DESERONTO, VILLE DE	1
DOURO-DUMMER, CANTON DE	7
DRYDEN, CITÉ DE	2
DUFFERIN, COMTÉ DE	1
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	43
DUTTON-DUNWICH, MUNICIPALITÉ DE	1
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	5
EAR FALLS, CANTON D'	1
EAST FERRIS, MUNICIPALITÉ D'	2
EAST GWILLIMBURY, VILLE D'	2
EDWARDSBURGH/CARDINAL, CANTON D'	1
ELGIN, COMTÉ D'	1
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	7
ERIN, VILLE D'	4
ESSEX, COMTÉ D'	2
ESSEX, VILLE D'	7
FORT ERIE, VILLE DE	12
FORT FRANCES, VILLE DE	4
FRONTENAC, COMTÉ DE	4
GANANOQUE, VILLE DE	6
GEORGIAN BAY, CANTON DE	2
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	2
GEORGINA, VILLE DE	12
GILLIES, CANTON DE	2
GORE BAY, VILLE DE	2
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	38
GRAND VALLEY, VILLE DE	2
GRAVENHURST, VILLE DE	3
GREATER MADAWASKA, CANTON DE	2
GREATER NAPANEE, VILLE DE	10
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	2
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	3
GREY, COMTÉ DE	12
GRIMSBY, VILLE DE	3
GUELPH, CITÉ DE	9
GUELPH/ERAMOSIA, CANTON DE	2
HALDIMAND, COMTÉ DE	13
HALIBURTON, COMTÉ DE	1
HALTON HILLS, VILLE DE	6
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	14
HAMILTON, CANTON DE	1
HAMILTON, CITÉ DE	104
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	1
HASTINGS, COMTÉ DE	9
HAVELOCK-BELMONT-METHUEN, CANTON DE	5
HAWKESBURY, VILLE DE	2
HEAD, CLARA ET MARIA, CANTONS UNIS DE	2
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	1
HILTON BEACH, VILLAGE DE	1
HORNEPAYNE, CANTON DE	2
HOWICK, CANTON DE	2
HUNTSVILLE, VILLE DE	8
HURON EAST, MUNICIPALITÉ DE	5
HURON, COMTÉ DE	7
HURON-KINLOSS, CANTON DE	2
IGNACE, CANTON D'	11
INGERSOLL, VILLE D'	2

\*Remarque : Les municipalités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées. Cela n'inclut pas les cas concernant la police municipale, les bureaux de santé publique ou les conseils de bibliothèques.

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2022-2023



INNISFIL, VILLE D'	12
IROQUOIS FALLS, VILLE D'	3
JOCELYN, CANTON DE	1
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	23
KEARNEY, VILLE DE	1
KENORA, CITÉ DE	8
KILLALOE, HAGARTY & RICHARDS, CANTON DE	1
KILLARNEY, MUNICIPALITÉ DE	1
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	3
KING, CANTON DE	12
KINGSTON, CITÉ DE	17
KINGSVILLE, VILLE DE	8
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	5
KITCHENER, CITÉ DE	14
LAIRD, CANTON DE	2
LAKE OF BAYS, CANTON DE	4
LAKESHORE, VILLE DE	4
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	13
LAMBTON, COMTÉ DE	10
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	4
LANARK, COMTÉ DE	3
LASALLE, VILLE DE	2
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	3
LEEDS AND THE THOUSAND ISLANDS, CANTON DE	2
LEEDS ET GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	8
LENNOX & ADDINGTON, COMTÉ DE	1
LINCOLN, VILLE DE	3
LONDON, CITÉ DE	77
LOYALIST, CANTON DE	5
MACHAR, CANTON DE	1
MACHIN, MUNICIPALITÉ DE	3
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	1
MADOC, CANTON DE	5
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	5
MALAHIDE, CANTON DE	2
MANITOUWADGE, CANTON DE	7
MARATHON, VILLE DE	1
MARKHAM, CITÉ DE	13
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	11
MARMORA AND LAKE, MUNICIPALITÉ DE	2
MATTAWA, VILLE DE	3
MCGARRY, CANTON DE	4
MCKELLAR, CANTON DE	3
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	2
MCNAB/BRAESIDE, CANTON DE	2
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	5
MELANCTHON, CANTON DE	1
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	4
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	6
MIDDLESEX, COMTÉ DE	1
MIDLAND, VILLE DE	2
MILTON, VILLE DE	15
MINDEN HILLS, CANTON DE	3
MINTO, VILLE DE	3
MISSISSAUGA, CITÉ DE	44
MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	2
MONO, VILLE DE	1
MOOSONEE, VILLE DE	1
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	7
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	5
NEEBING, MUNICIPALITÉ DE	2
NEW TECUMSETH, VILLE DE	4

NEWMARKET, VILLE DE	3
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	13
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	42
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	10
NIPISSING, CANTON DE	5
NORFOLK, COMTÉ DE	17
NORTH ALGONA WILBERFORCE, CANTON DE	1
NORTH BAY, CITÉ DE	11
NORTH DUNDAS, CANTON DE	2
NORTH FRONTENAC, CANTON DE	2
NORTH GLENGARRY, CANTON DE	3
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	2
NORTH HURON, CANTON DE	2
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	1
NORTH PERTH, MUNICIPALITÉ DE	3
NORTH STORMONT, CANTON DE	3
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	3
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	4
NORWICH, CANTON DE	9
OAKVILLE, VILLE D'	21
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ D'	2
ORILLIA, CITÉ D'	7
ORO-MEDONTE, CANTON D'	5
OSHAWA, CITÉ D'	15
OTONABEE-SOUTH MONAGHAN, CANTON D'	8
OTTAWA, CITÉ D'	176
OWEN SOUND, CITÉ D'	5
OXFORD, COMTÉ D'	3
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	89
PELHAM, VILLE DE	7
PEMBROKE, CITÉ DE	4
PERRY, CANTON DE	1
PERTH, COMTÉ DE	3
PETAWAWA, VILLE DE	3
PETERBOROUGH, CITÉ DE	9
PETERBOROUGH, COMTÉ DE	1
PETROLIA, VILLE DE	1
PICKERING, CITÉ DE	11
POINT EDWARD, VILLAGE DE	1
PORT COLBORNE, CITÉ DE	8
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	6
POWASSAN, MUNICIPALITÉ DE	2
PRESCOTT ET RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	2
PRINCE EDWARD, COMTÉ DE	6
PRINCE, CANTON DE	1
PUSLINCH, CANTON DE	3
QUINTE WEST, CITÉ DE	3
RAINY RIVER, VILLE DE	2
RAMARA, CANTON DE	5
RED LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
RENFREW, COMTÉ DE	4
RENFREW, VILLE DE	4
RICHMOND HILL, CITÉ DE	6
RIDEAU LAKES, CANTON DE	3
RUSSELL, CANTON DE	6
RYERSON, CANTON DE	2
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	3
SARNIA, CITÉ DE	7
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	6
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	18
SCUGOG, CANTON DE	4

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2022-2023

SEGUIN, CANTON DE	1
SEVERN, CANTON DE	2
SHELBURNE, VILLE DE	1
SHUNIAH, MUNICIPALITÉ DE	2
SIMCOE, COMTÉ DE	28
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	3
SMITHS FALLS, VILLE DE	5
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	9
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	2
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	3
SOUTH HURON, MUNICIPALITÉ DE	2
SOUTH STORMONT, CANTON DE	6
SOUTHGATE, CANTON DE	1
SPRINGWATER, CANTON DE	3
ST. CATHARINES, CITÉ DE	10
ST. CLAIR, CANTON DE	3
ST. JOSEPH, CANTON DE	1
ST. MARYS, VILLE DE	1
ST. THOMAS, CITÉ DE	11
ST. CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	3
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	3
STONE MILLS, CANTON DE	1
STRATFORD, CITÉ DE	12
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	4
STRONG, CANTON DE	2
SUNDRIDGE, VILLAGE DE	1
TAY VALLEY, CANTON DE	2
TAY, CANTON DE	4
TECUMSEH, VILLE DE	3
TEHKUMMAH, CANTON DE	1
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	4
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	3
TERRACE BAY, CANTON DE	1
THAMES CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	2
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	3
THESSALON, VILLE DE	1
THOROLD, CITÉ DE	6
THUNDER BAY, CITÉ DE	18
TILLSONBURG, VILLE DE	6
TIMMINS, CITÉ DE	11
TINY, CANTON DE	8
TORONTO, CITÉ DE	344
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	7
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	5
TUDOR & CASHEL, CANTON DE	1
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	3
UXBRIDGE, CANTON D'	4
VAL RITA-HARTY, MUNICIPALITÉ DE	2
VAUGHAN, CITÉ DE	22
WAINFLEET, CANTON DE	3
WASAGA BEACH, VILLE DE	18
WATERLOO, CITÉ DE	6
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	34
WELLAND, CITÉ DE	16
WELLESLEY, CANTON DE	4
WELLINGTON NORTH, CANTON DE	2
WELLINGTON, COMTÉ DE	11
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	4
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	2

WEST LINCOLN, CANTON DE	3
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	4
WEST PERTH, MUNICIPALITÉ DE	4
WHITBY, VILLE DE	13
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	5
WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	1
WILMOT, CANTON DE	5
WINDSOR, CITÉ DE	64
WOLLASTON, CANTON DE	7
WOODSTOCK, CITÉ DE	7
WOOLWICH, CANTON DE	4
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	36
CAS OÙ AUCUNE MUNICIPALITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	36
<b>SOCIÉTÉS PARTAGÉES, INCLUANT LES OFFICES DE PROTECTION DE LA NATURE</b>	<b>71</b>
ALECTRA	26
CONSERVATION DE LA NATION SUD	2
CONSERVATION HALTON	1
CREDIT VALLEY CONSERVATION	1
ELEXICON ENERGY	4
ENOVA POWER CORP.	2
ENTEGRUS POWERLINES	3
ESSEX POWER CORPORATION	1
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD.	1
NIAGARA PENINSULA ENERGY INC.	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE CROWE VALLEY	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE GRAND RIVER	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE GREY SAUBLE	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION D'OTONABEE	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE RAISIN	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RIVIÈRE THAMES SUPÉRIEURE	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE RIDEAU	6
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE MISSISSIPPI VALLEY	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE NOTTAWASAGA VALLEY	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE TORONTO ET DE LA RÉGION	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DU DISTRICT DU NICKEL (« CONSERVATION SUDBURY »)	2
ORANGEVILLE HYDRO	2
QUINTE CONSERVATION	2
WESTARIO POWER	2
<b>CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS</b>	<b>64</b>
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	7
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	9
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	7
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	15
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	7
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	2
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	6
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	2
KINGSTON AREA TAXI LICENSING COMMISSION	2
NIAGARA CENTRAL DOROTHY RUNGELING AIRPORT COMMISSION	1
CAS OÙ AUCUN CONSEIL LOCAL PARTAGÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	5

## CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2022-2023 ■ TOTAL : 95



CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR*	81
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN N'EST PAS L'ENQUÊTEUR**	14

SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHEVÉES				
MUNICIPALITÉS	RÉUNIONS ET RENCONTRES EXAMINÉES	RÉUNIONS ILLÉGALES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	3	0	0	0
AMHERSTBURG, VILLE D'	4	0	4	2
ARRAN-ELDERSLIE, MUNICIPALITÉ D'	2	0	0	0
BROCKVILLE, CITÉ DE	2	0	2	0
BRUCE, COMTÉ DE	4	3	2	4
BUREAU DE SANTÉ DE GREY BRUCE	2	0	4	0
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	4	0	2	2
CORNWALL, CITÉ DE	2	2	2	3
DUFFERIN, COMTÉ DE	1	0	0	0
EMO, CANTON D'	1	0	0	2
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	1	0	0	0
HAMILTON WATERFRONT TRUST	3	3	0	1
HAMILTON, CITÉ DE	8	0	0	1
HURON-KINLOSS, CANTON DE	3	0	0	0
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	2	2	2	2
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	1	0	0	0
LEEDS ET LES MILLE-ÎLES, CANTON DE	2	1	3	0
LONDON, CITÉ DE	1	0	0	0
MCKELLAR, CANTON DE	4	4	0	2
MINDEN HILLS, CANTON DE	6	0	0	0
NIAGARA FALLS - SAC DU CENTRE-VILLE DE	1	0	0	1
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	1	0	0	1
NIPISSING, CANTON DE	7	1	0	0
NORFOLK, COMTÉ DE	3	0	0	0
OWEN SOUND, CITÉ DE	1	0	0	1
PELHAM, VILLE DE	1	1	1	0
PICKERING, CITÉ DE	1	0	0	1
PRINCE, CANTON DE	1	1	1	0
RUSSELL, CANTON DE	1	0	0	0
SAUGEEN MUNICIPAL AIRPORT COMMISSION	2	1	1	4
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	2	2	0	1
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	1	0	0	0
WASAGA BEACH, VILLE DE	1	0	0	0

\*Tous les cas ne donnent pas lieu à des enquêtes; plusieurs cas peuvent se rapporter à la même réunion.

\*\*Ces cas ont été référés en conséquence.

## CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2022-2023 ■ TOTAL : 794

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	
ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	3
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	1
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	10
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	9
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	2
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	30
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	10
GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	7
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	25
HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	22
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	11
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	11
KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	1
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	4
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	4
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	4
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	9
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	60
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	37
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	6
RAINY RIVER DISTRICT SCHOOL BOARD	1
RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	5
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	35
SUPERIOR-GREENSTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	1
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	46
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	101
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	12
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	6
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	6
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	22
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	26
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	
ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
BRUCE-GREY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	3
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	33
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4

HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	13
HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
KENORA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	6
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
NIPISSING-PARRY SOUND CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	13
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
RENFREW COUNTY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	12
SUDBURY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	40
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	13
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE LANGUE ANGLAISE NON PRÉCISÉ	1
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	3
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE DISTRICT DES GRANDES RIVIÈRES	1
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	11
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	4
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	4
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DES AURORES BORÉALES	1
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	8
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU GRAND NORD DE L'ONTARIO	7
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	5
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DE LANGUE FRANÇAISE NON PRÉCISÉ	1
ADMINISTRATIONS SCOLAIRES	
JOHN MCGIVNEY CHILDREN'S CENTRE SCHOOL AUTHORITY	1
CAS OÙ AUCUN CONSEIL SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	
	29

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

## CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2022-2023 ■ TOTAL : 236

ALGONQUIN COLLEGE	17
CAMBRIAN COLLEGE	8
CANADORE COLLEGE	11
CENTENNIAL COLLEGE	13
COLLÈGE BORÉAL	1
COLLÈGE LA CITÉ	4
CONESTOGA COLLEGE	16
CONFEDERATION COLLEGE	4
DURHAM COLLEGE	12
FANSHAWE COLLEGE	16
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	13
GEORGE BROWN COLLEGE	16
GEORGIAN COLLEGE	9

HUMBER COLLEGE	19
LAMBTON COLLEGE	3
LOYALIST COLLEGE	6
MOHAWK COLLEGE	11
NIAGARA COLLEGE CANADA	8
NORTHERN COLLEGE	3
SAULT COLLEGE	4
SENECA COLLEGE	23
SHERIDAN COLLEGE	10
ST. CLAIR COLLEGE	3
ST. LAWRENCE COLLEGE	5
CAS OÙ AUCUN COLLÈGE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	1

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

## CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2022-2023 ■ TOTAL : 205

ONTARIO TECH UNIVERSITY	5
TORONTO METROPOLITAN UNIVERSITY*	12
UNIVERSITÉ ALGOMA	7
UNIVERSITÉ BROCK	4
UNIVERSITÉ CARLETON	12
UNIVERSITÉ DE GUELPH	9
UNIVERSITÉ DE L'ONTARIO FRANÇAIS	1
UNIVERSITÉ DE L'ÉCOLE D'ART ET DE DESIGN DE L'ONTARIO	3
UNIVERSITÉ DE NIPISSING	2
UNIVERSITÉ DE TORONTO	22
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	9
UNIVERSITÉ DE WINDSOR	8

UNIVERSITÉ D'OTTAWA	12
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	5
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	6
UNIVERSITÉ MCMASTER	15
UNIVERSITÉ QUEEN'S	10
UNIVERSITÉ TRENT	8
UNIVERSITÉ WESTERN	17
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	4
UNIVERSITÉ YORK	30
CAS OÙ AUCUNE UNIVERSITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	4

Remarque : Les universités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.  
\*Précédemment Université Ryerson.

## CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2022-2023 ■ TOTAL : 1 218

ALGOMA - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'	23
ANISHINAABE ABINOOJII FAMILY SERVICES	9
BRUCE GREY - SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	17
CHATHAM-KENT - SERVICES POUR LES ENFANTS DE	3
CHILD AND FAMILY SERVICES OF GRAND ERIE	45
DILICO ANISHINABEK FAMILY CARE	31
DNAAGDAWENMAG BINNOOJIYAG - SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	19
DUFFERIN - SOCIÉTÉ D'AIDE À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	2
DURHAM - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	35
FRONTENAC, LENNOX ET ADDINGTON - SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	30
GUELPH & DU COMTÉ DE WELLINGTON - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	17
HALTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	32
HAMILTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	40
HAMILTON - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	22
HIGHLAND SHORES - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	23
HURON PERTH - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	17
JEWISH FAMILY AND CHILD SERVICES	3
KAWARTHA-HALIBURTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	20
KENORA-RAINY RIVER - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	6
KINA GBEZHGOMI CHILD & FAMILY SERVICES	15
KUNUWANIMANO CHILD & FAMILY SERVICES	3
LANARK, LEEDS ET GRENVILLE - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	22
LINCK (CHATHAM-KENT CHILDREN'S SERVICES)	6
LONDON ET MIDDLESEX - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	43
NIAGARA - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	69
NIJJAANSINAAANIK CHILD AND FAMILY SERVICES	7
NIPISSING ET PARRY SOUND - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	14

NOGDAWINDAMIN FAMILY AND COMMUNITY SERVICES	24
NORD-EST DE L'ONTARIO - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DU	23
OGWADENI:DEO	12
OTTAWA - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE D'	39
OXFORD - SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ D'	9
PAYUKOTAYNO, BAIE JAMES ET BAIE D'HUDSON - SERVICES À LA FAMILLE DE	4
PEEL - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	52
RENFREW - SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ DE	18
SARNIA LAMBTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	21
SIMCOE MUSKOKA - CONNEXIONS FAMILIALES DE	46
ST. THOMAS AND ELGIN COUNTY, FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES OF	18
STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES COMTÉS UNIS DE	7
SUDBURY ET DU MANITOULIN - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES DISTRICTS DE	23
THUNDER BAY - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	10
TIKINAGAN - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	17
TORONTO - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	20
TORONTO - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	75
TORONTO, NATIVE CHILD AND FAMILY SERVICES OF	9
VALORIS POUR ENFANTS ET ADULTES DE PRESCOTT-RUSSELL	11
WATERLOO - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	40
WEECHI-IT-TE-WIN FAMILY SERVICES	4
WINDSOR-ESSEX - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	29
YORK REGION - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	29
CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	105

Remarque : Les sociétés d'aide à l'enfance qui n'ont fait l'objet d'aucun cas ne sont pas répertoriées.

## SOMMAIRE FINANCIER, 2022-2023

Le budget de notre Bureau pour l'année financière 2022-2023 était de **31,28 millions \$**. Les dépenses réelles (non vérifiées) étaient de **24,05 millions \$**. Tous les fonds non dépensés ont été remis au ministère des Finances. Les rapports financiers de l'Ombudsman sont audités annuellement, mais l'audit a lieu après la publication du Rapport annuel.

	(EN MILLIERS \$)
<b>DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT</b>	
SALAIRES ET TRAITEMENTS	14 308
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉ(E)S	4 181
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	326
SERVICES	4 573
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	669
<b>TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES</b>	<b>24 057</b>



[www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)





**Facebook :** Ontario Ombudsman

**Twitter.com :** @Ont\_OmbudsmanFR et @Ont\_Ombudsman

**YouTube :** OntarioOmbudsman

**Instagram :** OntOmbuds

