



Rapport annuel 2024-2025 Faits et points saillants

Quelques chiffres – Cas (plaintes et demandes de renseignements) reçus

Nombre total de cas reçus entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025 : **30 675** (hausse de 13 % par rapport à l'exercice 2023-2024)

42 % des dossiers ont été clos en une semaine, et **53 %** en deux semaines

Total des cas reçus en 50 ans (total de tous les rapports annuels depuis 1975) : **1 080 824**

Cas par sujets

- Établissements correctionnels : **6 870**, un record (p. 24)
- Municipalités : Problèmes généraux – **3 908**, un record (p. 32); Plaintes sur les réunions municipales tenues à huis clos (l'Ombudsman est maintenant l'enquêteur des réunions à huis clos pour 286 des 444 municipalités de l'Ontario, un autre record) – **99** (p. 39)
- Conseils scolaires : **1 261** (p. 51); Rapports et lettres sur les réunions à huis clos de conseils scolaires – **3** (p. 53)
- Enseignement postsecondaire : Universités – **271**; Collèges – **434**, un record (p. 54); Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) – **187** (p. 55)
- Services sociaux : Bureau des obligations familiales (BOF) – **423** (p. 44); Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) – **1 038**, un chiffre inégalé en 10 ans (p. 43); Programme Ontario au travail – **412** (p. 43)
- Sociétés d'aide à l'enfance et titulaires de permis d'un foyer : 1 636; Centres de justice pour la jeunesse – **423**, un record représentant une hausse de 109 % (p. 59)
- Organismes faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes : Tribunaux décisionnels Ontario – **1 237**, dont **971** concernant la Commission de la location immobilière (p. 66)
- Services en français : **281** (p. 81)
- *Voir aussi* : Les 10 principaux sujets (p. 22), les 10 principaux organismes du gouvernement provincial et les 10 principaux établissements correctionnels, par nombre de cas (p. 95)

Tendances des plaintes et travail proactif

- Ombudsman Ontario s'emploie, avec des partenaires autochtones, à créer un plan de services aux Autochtones qui orientera sa prestation des services aux communautés et organismes autochtones ainsi que sa collaboration et son dialogue avec elles (p. 8).
- L'Ombudsman et le personnel ont signalé au ministre du Solliciteur général une hausse de 55 % des plaintes sur les établissements correctionnels, visité 12 établissements correctionnels et lancé une enquête sur le Complexe correctionnel Maplehurst (p. 24 à 26).

Also available in English

- L'Ombudsman a exprimé des réserves concernant les conflits d'intérêts potentiels des agent(e)s de responsabilisation locaux(ales) cumulant plusieurs fonctions (p. ex., une même personne est simultanément avocate et commissaire à l'intégrité d'une municipalité) et fortement encouragé les municipalités à garder ces fonctions distinctes (p. 34).
- Le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec des agences et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour régler 15 cas de familles ayant confié à des sociétés d'aide à l'enfance (SAE) la garde de leurs enfants ayant des besoins particuliers complexes, pour que ces dernier(ère)s obtiennent les soins nécessaires. Ce problème, soulevé par le Bureau de l'Ombudsman lors d'une enquête en 2005, fait l'objet d'un suivi régulier (p. 48); la dernière enquête de l'Ombudsman sur la pratique de SAE consistant à placer des enfants et des jeunes – ayant souvent des besoins particuliers – dans des endroits sans permis a fait ressortir des problèmes systémiques semblables pour le financement et le soutien disponibles (p. 61).
- Plusieurs des propositions de l'Ombudsman visant à améliorer les codes de conduite des conseils scolaires ont été intégrées aux lois (p. 51).
- Plusieurs des propositions de l'Ombudsman visant à améliorer les droits des enfants ont été intégrées par des modifications apportées à la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)*, notamment la nouvelle obligation pour les fournisseurs de services d'informer les enfants et les jeunes pris(es) en charge ou placé(s) sous garde de leur droit de contacter l'Ombudsman (p. 58).
- Le personnel de l'Ombudsman a rencontré 125 jeunes placé(s) sous garde et en détention dans des centres de justice pour la jeunesse (p. 60), et l'Ombudsman a fait un suivi sur ses préoccupations quant aux fouilles à nu de jeunes.
- Le premier Prix de l'Ombudsman pour la bonne gouvernance a été remis à la Police provinciale de l'Ontario pour l'amélioration de ses services en français. D'autres prix dans les secteurs provincial et municipal seront annoncés plus tard cette année (p. 82).
- La version française du Code de prévention des incendies de l'Ontario a été publiée le 4 juin – et entrera en vigueur officiellement le 1^{er} janvier 2026 –, ce qui remplit l'engagement pris par le Bureau du commissaire des incendies à la suite d'une plainte de 2021 faite à l'Unité des services en français de l'Ombudsman. (Ce point ne fait pas partie du rapport de l'Ombudsman, mais la version traduite du code se trouve [ici](#) et le résumé du cas original, [ici](#)).
- Le personnel de l'Ombudsman examine la manière dont le ministère des Richesses naturelles reconnaît et respecte les droits autochtones issus de traités sur les terres de la Couronne en Ontario, en réponse à une plainte concernant la chasse dans un parc provincial situé sur les terres traditionnelles haudenosaunees (p. 86 et 87).

Rapports sur les enquêtes et les examens publiés en 2024-2025

Des droits non reconnus : L'histoire de Mia (avril 2024) : La Société d'aide à l'enfance de la région de York a accepté les 20 recommandations visant à améliorer la formation du personnel sur l'utilisation des ententes sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) après que « Mia », âgée de 16 ans, se soit fait refuser un placement dans un foyer d'accueil malgré ses demandes répétées. Le personnel de l'Ombudsman a aussi signalé 90 cas semblables au

ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, qui a depuis clarifié les attentes quant à l'utilisation des ESVJ à l'échelle de la province (p. 62).

Messages manqués (juillet 2024) : Le Commissaire aux services en français a enquêté sur 17 campagnes publicitaires extérieures sur les services de santé qu'avait réalisées le gouvernement entre 2020 et 2023 et conclu qu'aucune ne respectait les règles sur les communications en français. Le ministère de la Santé et le ministère des Affaires francophones ont accepté cinq des recommandations du Commissaire; deux autres sont en cours d'examen (p. 84).

Enquêtes sur les réunions municipales à huis clos : L'Ombudsman a publié 45 rapports et lettres sur des enquêtes portant sur 66 réunions dans 32 municipalités et conseils locaux. Il a recensé 21 réunions illégales et 28 violations de procédure, et formulé 14 recommandations de pratiques exemplaires (p. 39).

Enquêtes sur les réunions à huis clos de conseils scolaires : L'Ombudsman a publié trois rapports et lettres sur des enquêtes portant sur des réunions de conseils scolaires tenues à huis clos (p. 53).

Enquêtes en cours

Incident de décembre 2023 au Complexe correctionnel Maplehurst : L'Ombudsman a lancé cette enquête pour savoir comment le ministère du Solliciteur général avait réagi à un incident sur deux jours où près de 200 détenus avaient été forcés à s'asseoir au sol, face au mur, en sous-vêtements, les poignets liés par des attaches de plastique (p. 26).

Services de première ligne en français à ServiceOntario : Le Commissaire aux services en français enquête sur la prestation de services de première ligne en français à ServiceOntario, dans les régions désignées dans la *Loi sur les services en français* (p. 83).

Agences de bien-être de l'enfance plaçant des jeunes dans des hôtels, motels, bureaux et caravanes-roulottes : Les enquêteur(euse)s discutent avec les enfants et les jeunes touché(e)s directement, rencontrent des fonctionnaires du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et des organisations des services à l'enfance, et examinent les documents pertinents (p. 61).

Programmes d'aide financière directe du ministère de l'Éducation directe pour les parents et les élèves : Les enquêteur(euse)s ont terminé le travail sur place et rédigent leurs conclusions. Les problèmes avec les différents programmes d'aide financière depuis 2020 ont débouché sur des centaines de plaintes à l'Ombudsman (p. 54).

Adultes ayant une déficience intellectuelle indûment hébergé(e)s dans des hôpitaux : Les conclusions et recommandations de l'Ombudsman sont rédigées. Une fois qu'elles auront été soumises à la rétroaction des ministères pertinents, le rapport sera publié dans sa version définitive. Dans l'intervalle, le personnel de l'Ombudsman a aidé plusieurs personnes à quitter l'hôpital pour un placement convenable en établissement (p. 47).

Le point sur les enquêtes achevées

Des leçons sur le long terme (septembre 2023) : Le ministère des Soins de longue durée continue de progresser dans la mise en œuvre des 76 recommandations de l'Ombudsman, notamment l'embauche de personnes ayant l'expertise requise pour vérifier l'adoption de mesures de prévention et de contrôle des infections dans les foyers de soins de longue durée et l'élaboration d'une stratégie pour qu'il y ait suffisamment d'inspecteur(trices)s (p. 76).

Retard de justice administrative, déni d'équité (mai 2023) : Dans ses efforts pour mettre en œuvre les 61 recommandations du rapport, la Commission de la location immobilière règle maintenant plus de cas qu'elle n'en reçoit, ce qui contribue à réduire les retards à l'origine de l'enquête. Elle a notamment embauché du personnel et assoupli le processus pour accélérer ou réassigner certains dossiers en vue de leur traitement dans un délai raisonnable (p. 67 et 68).

Disparue dans l'indifférence : L'histoire de Misty (avril 2023) : Le foyer d'accueil ayant perdu la trace d'une jeune Autochtone de 13 ans sous sa garde dans une ville du sud-ouest de l'Ontario ne détient plus de permis. La société d'aide à l'enfance autochtone qui l'avait placée dans ce foyer en raison d'un manque de ressources à proximité continue d'avancer dans la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman, notamment l'examen de ses politiques (p. 62).

Occasions perdues (avril 2022) : Le ministère a appliqué la plupart des recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer le processus de fermeture des programmes et établissements de justice pour la jeunesse. Un nouveau guide des pratiques exemplaires devrait être publié plus tard cette année (p. 64).

Rencontre au comptoir (mai 2017) : Sept ans après avoir refusé d'appliquer les recommandations de l'Ombudsman pour améliorer ses pratiques au chapitre des avis d'interdiction d'entrée et suivant une nouvelle plainte d'une résidente sur cette même question, le Canton de Red Rock a accepté de produire une politique concernant à la fois les avis d'interdiction d'entrée et la conduite respectueuse (p. 38).

Les oubliés de la surveillance (avril 2017) : La plupart des 32 recommandations de l'Ombudsman pour améliorer le suivi des détenu(e)s en isolement (isolement cellulaire) ont été appliquées, mais les personnes souffrant de problèmes de santé mentale sont encore souvent placées en isolement, même si cette pratique est censée être interdite (p. 27 et 28).

Une question de vie ou de mort (juin 2016) : Le ministère du Solliciteur général a fait des progrès dans les recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer la formation à la désescalade pour les policier(ière)s, mais décidé de ne pas rendre cette dernière obligatoire dans la réglementation (p. 29).

Mémoires au gouvernement – Peuvent être consultés à l'adresse

www.ombudsman.on.ca/fr/notre-travail/memoires-au-gouvernement

Code de conduite municipale et cadre des commissaires à l'intégrité (février 2025) : L'Ombudsman a fait 22 propositions au ministère des Affaires municipales et du Logement concernant la normalisation du code de conduite des municipalités et du cadre des commissaires à l'intégrité (p. 34).

Loi sur les services en français (janvier 2025) : Le Commissaire aux services en français a fait quatre propositions au ministère des Affaires francophones pour que les renseignements sur les régions désignées dans la *Loi sur les services en français* soient à jour et accessibles.

Mises à jour des exigences relatives à la collecte de données et aux signalements pour les sociétés d'aide à l'enfance (juin 2024) et Loi de 2024 visant à soutenir l'avenir des enfants (mai 2024) : L'Ombudsman a proposé plusieurs choses pour élargir la surveillance de son Bureau aux services de protection de l'enfance offerts aux jeunes de 18 à 22 ans participant à des programmes de sortie de la prise en charge.

Gouvernance des conseils scolaires (avril 2024) : Les propositions de l'Ombudsman au ministère de l'Éducation comprenaient le fait d'autoriser les commissaires à l'intégrité des conseils scolaires à recevoir des plaintes de la population et la possibilité pour les conseils de

se réunir virtuellement lorsque la sécurité est un enjeu (p. 53).

Cas particuliers à souligner : intervention de l'Ombudsman

- Un homme ayant reçu une contravention de stationnement d'une ville qu'il n'avait pas visitée en 45 ans a pu la faire annuler après que le personnel de l'Ombudsman a confirmé qu'elle avait été donnée par erreur (p. 35).
- Une femme qui s'était vu offrir un logement subventionné dans le même immeuble que des membres de la parenté de son ex-mari violent a pu s'en faire offrir un autre (p. 37).
- Un homme a obtenu un délai supplémentaire pour payer ses arriérés d'impôts fonciers, évitant la vente de sa propriété pour défaut de paiement (p. 41).
- Une municipalité a remboursé 6 000 \$ à un propriétaire foncier pour une seconde conduite d'eau inexistante (p. 41).
- Une femme a vu ses prestations du POSPH rétablies juste à temps pour payer son loyer (p. 43).
- Un homme a reçu plus de 11 000 \$ en arrérages au titre du POSPH (p. 43).
- A femme hébergée dans un refuge d'urgence avec son bébé a reçu 500 \$ du programme Ontario au travail pour l'achat de préparations et d'autres produits de première nécessité (p. 44).
- Un père a pu faire réduire ses arrérages de pension alimentaire pour enfants de 55 000 \$ – et faire cesser la saisie de sa pension – après qu'il a été révélé que le Bureau des obligations familiales n'avait jamais reçu les documents mettant fin à ses obligations alimentaires en 1995 (p. 44).
- Une mère s'est vu rembourser des dépenses de 6 700 \$ engagées pour les soins prodigués à son enfant ayant une déficience intellectuelle (p. 44 et 45).
- La famille d'un enfant autiste a pu obtenir une réévaluation, ce qui a débouché sur une aide supplémentaire de 30 000 \$ pour obtenir des ressources de soutien (p. 45).
- Les parents d'un homme de 26 ans ayant une déficience intellectuelle et souffrant de crises d'épilepsie et d'autres problèmes médicaux ont obtenu une aide financière pour du soutien de nuit, ce qui leur permet de s'occuper de lui à la maison (p. 46).
- Une femme de 59 ans ayant des besoins complexes a pu être placée dans un milieu adéquat dans la communauté après avoir passé près de trois ans dans un hôpital en raison d'une pénurie de solutions locales (p. 47).
- Des familles ont obtenu un remboursement se situant entre 7 000 \$ à 15 000 \$ du ministère de l'Éducation après que le personnel de l'Ombudsman a confirmé qu'elles étaient exemptées des droits de scolarité (p. 52).
- Le Régime d'aide financière aux étudiants de l'Ontario a reconnu qu'il n'avait pas vérifié correctement les documents d'un(e) étudiant(e) après lui avoir demandé de rembourser un prêt de 19 000 \$ (p. 55).
- Après avoir soumis trois demandes de transfert sans obtenir de réponse, un jeune a pu être transféré dans un centre pour la jeunesse situé plus près de sa famille (p. 61).

- Une adolescente qui s'était rendue dans un refuge pour fuir les mauvais traitements d'un parent a été admise en vue d'une ESVJ et a obtenu une aide financière pour déménager dans un logement stable (p. 63).
- Une jeune femme a reçu du soutien continu de sa société d'aide à l'enfance après son 18^e anniversaire, notamment une aide financière pour payer ses droits de scolarité à sa première session collégiale (p. 65).
- Le Bureau du tuteur et curateur public a trouvé un plan d'Internet et de téléphonie mobile plus abordable pour son client, réduisant sa facture de 100 \$ par mois, montant qu'il pouvait alors consacrer à son épicerie (p. 67).
- Un locateur qui attendait depuis près de deux ans une nouvelle date d'audience devant la Commission de la location immobilière a pu obtenir la première date disponible (p. 68).
- Un homme s'est vu rembourser plus de 1 800 \$ pour des vignettes d'immatriculation pour ses véhicules utilitaires lourds, qu'il n'utilisait que sur une base saisonnière et non toute l'année (p. 72).
- Une jeune personne transgenre ayant des problèmes de santé a pu renouveler sa carte Santé sans délai, plutôt que d'attendre 10 semaines (p. 76).
- Une femme a pu inscrire sa petite-fille à l'école suivant la correction d'erreurs détectées dans son enregistrement de naissance (p. 79).
- Un homme détenteur d'un billet de loterie gagnant a pu réclamer son gain à six chiffres après que le personnel de l'Ombudsman l'a aidé à obtenir les pièces d'identité requises par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (p. 79).
- Une mère a pu garder ses lumières allumées toute la nuit pour sa fille ayant des besoins spéciaux après que le programme Ontario au travail a payé le montant en souffrance à sa compagnie d'électricité (p. 89).
- Un détenu en fauteuil roulant a pu retourner dans une unité adaptée à ses besoins de mobilité (p. 26).
- Un détenu a reçu un tapis de prière après plusieurs demandes en ce sens et avoir été contraint de faire ses prières quotidiennes sur une serviette (p. 27).
- Un détenu a été dirigé vers la chirurgie pour réparer l'os de l'orbite de son œil après que le personnel de soins de santé de son établissement a fait peu de cas de ses préoccupations concernant une enflure sérieuse (p. 31).