



## Rapport annuel 2024-2025 Mot d'ouverture de l'Ombudsman

Bonjour, boozhoo et bonjour à toutes les personnes présentes et à ceux et celles qui se joignent à nous en ligne aujourd'hui.

Je tiens à souligner que nous sommes réuni(e)s sur le territoire traditionnel des Mississaugas de Credit, des Anishnabeg, des Chippewa, des Haudenosaunee et des Wendats, gardien(ne)s de ces terres depuis des générations. Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario se déroule sur les terres et le territoire de plus de 130 Premières Nations, dont les cultures et les histoires distinctes sont antérieures à l'existence de cette province. Nous nous engageons à établir des relations respectueuses avec les peuples et les communautés autochtones afin de pouvoir offrir plus de services pour un meilleur avenir commun.

C'est un honneur pour moi de publier mon 10e Rapport annuel aujourd'hui, alors que nous soulignons le 50e anniversaire du Bureau de l'Ombudsman.

L'Ombudsman de l'Ontario fournit une aide précieuse aux Ontariennes et aux Ontariens depuis 50 ans en aidant à améliorer les services publics et à protéger leurs droits.

Lorsque ce Bureau a originalement été créé en 1975, la vision était qu'il défendrait les droits de tous et toutes en Ontario. Son logo original était un griffon – un symbole protecteur fort des droits des gens et de la primauté du droit. Nous soutenons fermement cette mission et avons intégré le griffon à notre logo du 50e anniversaire pour rappeler ces racines.

Au cours des 50 dernières années, nous avons traité plus de 1 million de cas et mené des centaines d'enquêtes, ce qui a donné lieu à plus de 1 300 recommandations. La grande majorité des recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer les services publics ont été mises en œuvre, ce qui a profité à des millions d'Ontarien(ne)s.

Cette année est également importante parce que nous rapportons notre plus grand nombre de cas en 30 ans. Et nous servons plus de gens, de plusieurs façons, que jamais.

Les 30 675 cas que nous avons reçus cette année témoignent de la demande pour nos services. Nous avons géré ce volume élevé de cas avec efficacité, en résolvant 42 % d'entre eux en une semaine et 53 % en deux semaines. Cela reflète notre engagement continu à obtenir des résultats opportuns et percutants.

Cependant, je dois dire que l'ampleur de ce travail rend difficile la présentation d'un rapport général comme celui-ci. Notre mandat est vaste et il y a beaucoup de questions à aborder en un temps limité. J'aimerais aborder quelques points clés, puis je répondrai à vos questions.

Bien qu'une grande partie de notre travail porte sur les préoccupations relatives à la prestation de services, bon nombre des problèmes que nous rencontrons vont bien au-delà des simples inefficacités. Elles soulèvent de profondes questions sur les droits fondamentaux de la personne. Cela n'est nulle part plus évident que dans **le système correctionnel de l'Ontario**, qui est, franchement, dans un état de crise croissante.

Je fonde cette affirmation sur l'expérience et les preuves : nous recevons des milliers de plaintes au sujet des établissements correctionnels chaque année, et notre équipe a visité 12 établissements dans la province.

Le nombre de plaintes a grimpé en flèche de 55 %, pour atteindre un record de près de 7 000. Nous sommes en contact régulier avec la haute direction des établissements et du ministère du Solliciteur général pour les alerter de manière proactive sur les enjeux. Cela nous permet de contribuer à des règlements satisfaisants dans des centaines de cas.

Cependant, bon nombre de ces plaintes portaient sur des problèmes graves et bien ancrés :

- Surpeuplement – trois détenu(e)s dans des cellules faites pour deux.
- Confinements fréquents.
- Soins de santé inadéquats.
- Les détenu(e)s autochtones qui n'ont pas accès à un(e) agent(e) de liaison avec les détenu(e)s autochtones.
- Les détenu(e)s ayant des problèmes de santé mentale sont placé(e)s en isolement, ce qui n'est pas censé se produire.

Et puis il y a eu l'incident de Maplehurst – une épreuve de deux jours en décembre 2023 où de nombreux détenus ont été si mal traités que les accusations portées contre eux ont été réduites et même rejetées par les juges. Maintenant que les enquêtes internes sur cet incident sont terminées, j'ai lancé une enquête sur la façon dont le Ministère l'a géré et ce qu'il fait pour éviter que cela ne se reproduise.

Dans l'ensemble, les conditions que nous voyons et dont nous entendons parler non seulement ne répondent pas aux attentes fondamentales en matière d'équité et de dignité, mais, dans certains cas, minent activement les principes mêmes de justice et de droits de la personne que nous nous engageons à protéger.

Il s'agit d'un défi qui nécessite une attention urgente et un engagement à long terme en faveur d'une réforme significative.

Dans le même ordre d'idées, nous avons également constaté une augmentation considérable des plaintes **de jeunes en détention et en garde de vue** – un autre groupe dont nous protégeons les droits depuis 50 ans. Notre équipe a visité plusieurs centres de justice pour la jeunesse cette année, car les plaintes à leur sujet ont plus que doublé. Nous avons rencontré directement des centaines de jeunes dans ces établissements pour nous assurer qu'il(elle)s connaissaient leurs droits et les avons aidé(e)s à résoudre leurs préoccupations dans la mesure du possible.

Cela m'amène à d'autres points saillants dans d'autres domaines importants de mon mandat que je veux aborder, même brièvement :

**Enfants et jeunes :** Je veux que les Ontariennes et les Ontariens sachent que nous sommes l'Ombudsman de **toi(te)s les** enfants, qu'ils ou elles soient à l'école, à la garderie, placé(e)s en établissement ou aux soins des services sociaux. Il y a de nombreux exemples de résultats que nous avons obtenus dans ces domaines tout au long du présent rapport.

Mais je tiens à souligner que la province a entendu nos préoccupations au sujet des adolescent(e)s plus âgé(e)s qui quittent le système de protection de l'enfance. Pour la première fois, il propose de modifier la loi pour veiller à ce que nous surveillons tous les services pour les jeunes de 18 à 22 ans et que ces jeunes soient informé(e)s de leur droit de communiquer avec nous.

Nous faisons également des progrès dans notre enquête en cours sur les enfants placé(e)s dans des milieux non autorisés, dont j'espère faire rapport au cours des prochains mois.

**Municipalités** : C'est la 10<sup>e</sup> année que nous faisons rapport sur notre travail avec les municipalités, et nous avons reçu un nombre record de cas à leur sujet. Nous avons constaté que de nombreuses municipalités sont très réceptives aux pratiques exemplaires et à l'expertise que nous partageons avec elles pour améliorer l'équité, la transparence et la responsabilisation à l'échelle locale.

La province a également entendu nos suggestions pour renforcer les codes de conduite et le cadre des commissaires à l'intégrité. Cela relève de notre compétence en tant qu'institution démocratique, et cela profite aux gens de toute la province.

**Services en français** : Le Commissaire aux services en français publiera son propre Rapport annuel en décembre. Mais je tiens à dire que je suis satisfait de la façon dont la communauté a réagi aux résultats obtenus par lui et son unité.

En fait, je veux partager une nouvelle qui **n'est pas** dans le rapport d'aujourd'hui, parce que c'est arrivé il y a quelques semaines : En 2021, nous avons reçu une plainte selon laquelle le Code de prévention des incendies de l'Ontario n'était pas disponible en français. Ce n'était pas exigé par la loi, car techniquement, le Code est un règlement, pas une loi. Mais nous avons souligné que le Code **devrait** être disponible en français pour des raisons de sécurité publique.

Une traduction avait été promise pour 2023, mais elle n'a pas eu lieu, et notre Unité des services en français a continué à faire un suivi. Ce mois-ci, le ministre du Solliciteur général a approuvé un nouveau règlement modifiant le Code et créant la première version française. Il est maintenant en ligne et entrera officiellement en vigueur en janvier.

**Bonne gouvernance** : Cette bonne nouvelle m'amène à mon dernier fait saillant, qui reconnaît l'impact positif de notre travail. Plus tôt cette année, j'ai lancé le Prix de l'Ombudsman pour la bonne gouvernance, afin de renforcer le lien entre une saine administration, les valeurs démocratiques et la protection des droits.

J'ai remis le premier prix à la Police provinciale de l'Ontario pour reconnaître ses efforts pour améliorer son service au public en français. Nous prévoyons en annoncer un pour une municipalité plus tard cet été, et un pour un organisme provincial à l'automne.

Je tiens également à signaler la bonne nouvelle que, la semaine dernière, mes homologues provinciaux et territoriaux du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires ont approuvé un ensemble de principes visant à assurer l'indépendance, l'efficacité et la responsabilisation des institutions d'ombudsman partout au pays.

Ces principes résument ceux établis par les Nations Unies pour définir, promouvoir et protéger le rôle essentiel des bureaux d'ombudsman dans le maintien de la bonne gouvernance, la protection des droits individuels et le renforcement de la confiance du public dans les

institutions démocratiques. Ils profiteront aux personnes et aux autorités publiques que nous servons tou(te)s.

Bien sûr, ce rapport contient bien d'autres éléments intéressants. Je vous invite donc à y accéder en ligne par l'entremise de notre tout nouveau site Web, que nous avons repensé cette année pour faciliter l'interaction avec nous et trouver l'information dont vous avez besoin.

Je suis maintenant heureux de répondre à vos questions.