


Ombudsman
ONTARIO



Rapport annuel

2025 • 2026



BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO

Notre Bureau s'est engagé à être un agent de changement positif pour les Ontarien(ne)s et à nous assurer que leurs droits sont respectés et que les services publics leur sont fournis avec professionnalisme et équité.

RECONNAISSANCE DES TERRITOIRES

Ombudsman Ontario reconnaît que la province de l'Ontario est située sur les terres et territoires de plus de 130 nations autochtones distinctes, chacune possédant ses propres cultures, langues et histoires, beaucoup plus anciennes que l'existence et les frontières de la province.

Nous reconnaissons l'existence, sur ces territoires, de confédérations politiques qui ont précédé dans le temps la création du Canada et de l'Ontario, comme la Confédération des Trois Feux et la Confédération de Haudenosaunee, lesquelles ont entre elles des traités et des relations qui façonnent le paysage dynamique de cette province.

Nous reconnaissons humblement que nous avons des responsabilités et des obligations collectives à l'égard des plus de 40 traités qui existent en Ontario, dont le traité du Plat à une cuillère, le Traité n° 3, le Traité n° 9, les traités Robinson et les traités Williams. Nous nous engageons à honorer les responsabilités morales et juridiques que ces traités comportent toujours.

Nous reconnaissons que les peuples autochtones, gardiens de ces terres depuis des millénaires, ont été dépossédés et ont subi des injustices coloniales, et nous demeurons engagé(e)s à appuyer les efforts visant à redresser les torts historiques et actuels.

Nous sommes reconnaissant(e)s d'avoir pu parcourir les territoires des Premières Nations et y travailler, ainsi qu'avec les peuples métis et inuits de l'Ontario, depuis la création de l'Ombudsman il y a 50 ans.

Comme énoncé dans les engagements fondamentaux de notre **Plan de services aux Autochtones**, Ombudsman Ontario s'est engagé à établir des relations respectueuses avec les communautés et organisations autochtones, à intégrer la réconciliation dans notre travail et à rendre nos processus mieux adaptés aux réalités culturelles, plus réactifs et accessibles, en vue d'un avenir meilleur partagé.

Also available in English.



Juin 2026

À l'honorable Donna Skelly, Présidente
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026, 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, Madame la Présidente, mes sincères salutations.

Barbara Finlay
Ombudsman intérimaire

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

483 rue Bay
10^e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300

Ligne des plaintes : 1-800-263-1830

Site Web : www.ombudsman.on.ca



Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	3
COUP D'ŒIL SUR 2025-2026	8
SERVICES AUX AUTOCHTONES	10
MISE À JOUR DU PLAN STRATÉGIQUE 2025-2026	16
NOTRE 50 ^e ANNIVERSAIRE - OCTOBRE 2025.....	17
PRIX DE LA BONNE GOUVERNANCE.....	18
RAPPORT DE FIN DE MANDAT DE L'OMBUDSMAN.....	19
À PROPOS DE NOTRE BUREAU	20
NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL.....	22
QUI NOUS SOMMES.....	23
À PROPOS DE CE RAPPORT	25
2025-2026 FAITS SAILLANTS	26
BILAN DE L'ANNÉE	28
LOI ET SÉCURITÉ.....	28
MUNICIPALITÉS.....	36
SERVICES SOCIAUX.....	45
ÉDUCATION.....	53
ENFANTS ET JEUNES.....	60
FONDS ET BIENS.....	68
TRANSPORT.....	72
EMPLOI.....	75
SANTÉ.....	78
CERTIFICATS ET PERMIS.....	81
SERVICES EN FRANÇAIS.....	84
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT.....	89
ANNEXE	92
DISPOSITION DES CAS, 2025-2026.....	93
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2025-2026.....	94
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2021-2022 - 2025-2026.....	96
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2025-2026.....	96
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2025-2026.....	97
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2025-2026.....	97
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2025-2026.....	98
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2025-2026.....	100
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2025-2026.....	105
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2025-2026.....	106
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2025-2026.....	107
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2025-2026.....	107
CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2025-2026.....	108
SOMMAIRE FINANCIER, 2025-2026.....	108



MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Là pour vous : plus que jamais au service de l'Ontario

À titre d'Ombudsman intérimaire, j'ai le privilège de présenter ce rapport, qui décrit comment Ombudsman Ontario a, une fois de plus, aidé un nombre record de personnes partout dans la province au cours de la dernière année.

Ce rapport porte sur l'exercice 2025-2026 – du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026. Il résume les faits saillants relatifs aux **35 023** plaintes et demandes de renseignements du public reçues au sujet des services provinciaux et du secteur public.

C'est un record sur le plan du volume : la population sollicite notre aide en plus grand nombre, par rapport à plus de secteurs publics que jamais auparavant. Qui plus est, ce chiffre suit des années de hausse continue : notre volume de cas a augmenté de **43 %** au cours des trois dernières années seulement.

Autrement dit, de plus en plus de personnes se tournent vers leur Ombudsman indépendant et impartial pour s'orienter dans les services publics et faire respecter leurs droits. Je peux attester qu'au cours de mes quelque 20 années au sein de ce Bureau, nous n'avons jamais constaté une telle demande pour nos services. Notre rôle d'institution démocratique non partisane dotée d'une expertise pour s'orienter dans la bureaucratie et promouvoir l'équité n'a jamais été aussi important.

Bien entendu, le nombre de cas à lui seul n'illustre pas pleinement l'incidence de notre travail – c'est aux gens que revient ce rôle. C'est pourquoi, tout au long de ce rapport, nous présentons des récits (anonymisés, confidentialité oblige) qui



Barbara Finlay, Ombudsman intérimaire.

expliquent comment nous avons aidé les personnes qui se sont adressées à nous.

Une décennie à bâtir la confiance

L'année qui fait l'objet de ce rapport est la dernière du mandat de l'Ombudsman Paul Dubé – une décennie durant laquelle





23 avril 2026 : L'Ombudsman intérimaire, Barbara Finlay (à gauche) et le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard (à droite) avec l'Ombudsman précédent, Paul Dubé, lors de sa réception de fin de mandat pour les député(e)s provinciaux(ales) et les agent(e)s de l'Assemblée législative, à Queen's Park, Toronto.

notre Bureau a vu son aire de compétence élargie à deux reprises; d'abord aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires, puis aux services de protection de l'enfance et aux services en français.

Comme M. Dubé l'a souligné dans son **rapport spécial de fin de mandat**, qu'il a publié juste avant son départ à la fin mars 2026, les défis présentés par ces élargissements nous ont permis de resserrer nos liens dans toute la province, tant avec le public qu'avec les organismes du secteur public, et de créer de nouveaux liens que nous avons pu établir grâce à notre crédibilité comme institution démocratique indépendante.

Nous sommes honoré(e)s de faire fructifier la richesse des relations et des initiatives entamées par M. Dubé, en cette 51^e année de l'Ombudsman de l'Ontario.

Services aux Autochtones

En mars 2026, nous avons publié le Plan de services aux Autochtones d'Ombudsman Ontario, élaboré conjointement avec Tawi:ne, une firme de consultation appartenant à et dirigée par une femme des Premières Nations, dans le cadre d'une série d'échanges avec des groupes et des personnes autochtones de toute la province. Ce Plan formule cinq engagements fondamentaux qui guideront notre travail et dont nous rendrons compte dans de futurs rapports comme celui-ci.

Tout au long de l'année, l'Ombudsman sortant, moi-même et plusieurs membres de notre personnel avons visité des communautés autochtones, participé à des conférences autochtones et à des pow wow, et rencontré des dirigeant(e)s autochtones. À ces occasions, on nous a fait part d'une grande variété de préoccupations et, cette année, pour la première fois, nous sommes en mesure de signaler que nous avons aidé quelque **674** personnes s'identifiant comme Autochtones.

Enfants et jeunes

Dans la dernière année, notre Unité des enfants et des jeunes a aidé un nombre record de jeunes, en plus de continuer d'intensifier ses efforts pour s'entretenir directement et en personne avec le plus grand nombre possible d'entre eux(elles). Des équipes spécialisées ont visité des centres de justice pour la jeunesse et des écoles provinciales, se sont rendues dans des communautés autochtones et ont participé à des événements pour les jeunes Noir(e)s et les jeunes 2ELGBTQIA+. L'Unité a également créé de nouvelles ressources pour faire en sorte que les jeunes sachent quels sont leurs droits et comment nous demander de l'aide, et elle a organisé une conférence sur les droits des jeunes 2ELGBTQIA+.

Services en français

Tout notre Bureau épaulé le Commissaire aux services en français et notre Unité des services en français. Cette année, leurs travaux ont soutenu plus de francophones que jamais, y compris de nombreux(euses) nouveaux(elles) arrivant(e)s en Ontario, afin de promouvoir leur droit d'accéder aux services provinciaux en français. L'impact des recommandations et des enquêtes du Commissaire



s'est aussi manifesté par des améliorations continues, grâce à la résolution de cas individuels et à des améliorations systémiques des services gouvernementaux en français.

Nous sommes fier(ère)s de travailler dans un environnement bilingue; à l'échelle du Bureau, notre personnel aide les francophones dans toutes les sphères de notre mandat en plus de répondre aux questions relatives aux services en français. Outre les **266** cas que nous avons traités cette année concernant la conformité à la *Loi sur les services en français*, nous avons également aidé quelque **460** personnes en français sur diverses autres questions.

Services correctionnels

Notre équipe spécialisée traite des milliers de cas concernant les services correctionnels chaque année. Elle a fait des visites en personne dans davantage d'établissements et a sollicité des rencontres régulières avec les cadres des « mégas » établissements de la province, en plus de nos rencontres trimestrielles avec le ministre du Solliciteur général. Nous avons continué d'attirer l'attention sur la crise persistante de surpopulation dans les établissements correctionnels et ses effets néfastes sur les détenu(e)s et le personnel. Malgré une baisse des plaintes au sujet des établissements correctionnels cette année par rapport au record absolu de l'an dernier, nous avons soulevé de nombreuses questions préoccupantes auprès du Ministère et aidé des milliers de détenu(e)s.

Services sociaux

La publication en novembre de notre rapport *Transferts en souffrance*, lequel a pour objet notre enquête sur le placement inapproprié, en milieu hospitalier, d'adultes ayant une déficience intellectuelle, a poussé le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère de la Santé à s'engager à collaborer pour trouver des solutions et à nous rendre compte régulièrement de leurs progrès. Par ailleurs, notre Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a communiqué les enseignements tirés de cette importante enquête dans plusieurs présentations à l'intention



25 septembre 2025 : L'Ombudsman adjointe d'alors, Barbara Finlay, prend la parole lors de la cérémonie de levée du drapeau de la Journée des Franco-Ontarien(ne)s à l'Hôtel de ville de Toronto.

du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Cette année, notre équipe a traité d'importants volumes de cas dans plusieurs domaines relevant de ce secteur, notamment en ce qui concerne le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et d'autres prestations. Forte de son expertise pour aider à s'y repérer dans des systèmes complexes, elle a pu aider des centaines de personnes à corriger des erreurs, à joindre des chargé(e)s de cas et à obtenir les prestations auxquelles elles avaient droit.





29 octobre 2025 : La lieutenant-gouverneure, Edith Dumont (deuxième depuis la gauche) accueille l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé (à gauche), son Ombudsman adjointe, Barbara Finlay (deuxième depuis la droite) et le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, lors d'une célébration du 50^e anniversaire d'Ombudsman Ontario, à Queen's Park, Toronto.

Éducation

C'était la 10^e année que nous traitons des cas concernant les conseils scolaires et les universités, de même qu'une année record pour les plaintes dans l'ensemble du secteur de l'éducation. Nous avons prêté oreille aux préoccupations de parents, d'élèves, de familles et de conseiller(ère)s scolaires, et avons réglé des centaines de cas individuels concernant des conseils scolaires, des établissements postsecondaires et le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

De plus, le ministère de l'Éducation a accepté toutes nos recommandations visant à améliorer tout futur programme de

paiement direct aux familles, à la suite de notre enquête sur des plaintes selon lesquelles certains parents et tuteur(trice)s se sont vu refuser injustement des prestations auxquelles leurs enfants avaient droit.

Bonne gouvernance

Dans l'esprit des Prix de la bonne gouvernance que l'Ombudsman sortant, M. Dubé, a créés et décernés au cours de notre 50^e année, notre équipe a travaillé proactivement avec de nombreux organismes du secteur public pour résoudre des cas, suggérer des pratiques exemplaires et souligner les administrations exemplaires. Nous avons également partagé des ressources, notamment nos « cartes-conseils » et nos guides dans le secteur municipal. Une section de notre nouveau site Web (lancé en juin 2025) est destinée à aider les organismes du secteur public à mettre de l'avant l'équité, la transparence et la responsabilisation.

Aucune mauvaise porte

Dans tout ce que nous faisons, nous cherchons à faire connaître la capacité unique qu'a Ombudsman Ontario de régler rapidement les problèmes, de veiller à ce que les gens soient traités équitablement et de s'attaquer à de vastes enjeux systémiques en vue de réduire les plaintes. En dépit du volume record de cas soumis cette année, nous en avons réglé la majorité – 60 % – en moins de deux semaines.

Nous adoptons une approche « aucune mauvaise porte » : même si votre cas ne relève pas de notre compétence et que nous ne sommes pas en mesure de le traiter, nous vous orienterons dans la bonne direction par voie d'information et d'aiguillage. Cette approche s'inscrit dans les **Principes d'excellence du service** que nous avons élaborés cette année et publiés sur notre site Web dans le cadre des engagements énoncés dans notre **Plan stratégique**.

Tou(te)s les Ontarien(ne)s peuvent compter sur nous pour être une voix stable et indépendante qui les aidera en période d'incertitude. Nous sommes là pour écouter, aller au fond des problèmes, trouver des solutions justes et promouvoir la bonne gouvernance.



25 juin 2025 : Photo de l'équipe d'Ombudsman Ontario marquant la publication du 50^e Rapport annuel du Bureau.



Je voulais prendre un moment pour exprimer ma profonde reconnaissance envers [votre employée], qui a véritablement été une bénédiction pour moi. Comme mère monoparentale, j'ai dû faire face à de nombreux défis, mais à l'un des moments les plus difficiles de notre vie, son soutien a tout changé.

Dès le tout début, [elle] nous a traité(e)s comme des êtres humains — pas simplement comme un dossier. [Elle] a écouté patiemment, répondu à toutes nos questions et expliqué chaque étape du processus avec soin. Elle a veillé à ce que nous nous sentions informé(e)s, soutenu(e)s et, surtout, vu(e)s et valorisé(e)s.

Elle s'est exprimée avec gentillesse, a agi avec une sollicitude sincère et a fait un suivi pour s'assurer que tout était bien fait. Elle m'a rappelé que, même dans les moments difficiles, il existe des gens qui se soucient réellement des autres.

Elle incarne à tous égards les valeurs de votre Bureau — compassion, professionnalisme et humanité. Son travail ne se contente pas de régler des problèmes; il redonne de l'espoir et donne à des familles comme la mienne la confiance nécessaire pour continuer d'aller de l'avant.

Je la remercie de nous avoir d'abord vu(e)s comme des personnes, et d'avoir apporté un changement durable dans notre vie.

Je vous remercie également, ainsi que votre équipe, pour l'important travail que vous accomplissez chaque jour. »

Courriel d'une plaignante (anonymisé pour préserver la confidentialité), décembre 2025 [Traduction]



COUP D'ŒIL SUR 2025-2026



1. 28 mai 2025 : Le personnel d'Ombudsman Ontario à notre kiosque lors de la Journée des nouveaux(elles) arrivant(e)s de Toronto, à Toronto. **2. 4 juin 2025** : Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, sur scène avec la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, Patricia Kosseim, lors de l'événement conjoint qu'ils ont organisé pour les francophones, à Toronto et en ligne. **3. 28 juin 2025** : Le personnel d'Ombudsman Ontario à notre kiosque lors de la foire de rue de la Fierté de Toronto, à Toronto. **4. 29 octobre 2025** : Des membres de l'équipe de direction d'Ombudsman Ontario avec la grand-mère Kim Wheatley (au centre), lors de la célébration du 50^e anniversaire organisée par la lieutenant-gouverneure, Edith Dumont, à Queen's Park, Toronto. **5. 21 juin 2025** : Une membre de l'équipe du Cercle autochtone de l'Unité des enfants et des jeunes lors du Festival autochtone du solstice d'été et du pow wow, à Ottawa. **6. 14 novembre 2025** : Notre kiosque lors du Salon de la vie active des aîné(e)s, à Toronto. **7. 29 juin 2025** : Participation de notre Bureau au défilé de la Fierté de Toronto, à Toronto.



8



9



10



11



12



13



14

8. 25 septembre 2025 : L'Ombudsman adjointe d'alors, Barbara Finlay (au centre), avec des participant(e)s lors de la levée du drapeau de la Journée des Franco-Ontarien(ne)s à l'hôtel de ville de Toronto. **9. 15 avril 2026** : Présentation du personnel de l'Unité des services en français aux aîné(e)s, organisée par la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario, à Mississauga. **10. 27 juillet 2025** : Le personnel d'Ombudsman Ontario à notre kiosque lors du pow wow de Grand River, à Ohsweken. **11. 27 février 2026** : Notre kiosque lors du symposium sur la Journée des droits de la personne « Queer Joy and Resistance », organisé par Hope for Refugees, à Toronto. **12. 18 août 2025** : Notre kiosque lors du Congrès annuel de l'Association of Municipalities of Ontario, à Ottawa. **13. 28 mars 2026** : Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard (au centre), avec des élèves lors d'un événement organisé par Le Conseil des organismes francophones de la région de Durham, à Whitby. **14. 20 février 2026** : Le personnel de l'Unité des services en français lors d'un salon de l'emploi à l'Université de l'Ontario français, à Toronto.

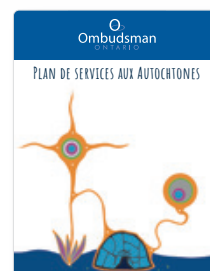


SERVICES AUX AUTOCHTONES

Les services aux peuples autochtones entament un « nouveau chapitre »

Notre Plan de services aux Autochtones, publié en mars 2026, est le fruit de concertations avec des dirigeant(e)s, des groupes et des personnes autochtones de partout en

Ontario. En effet, en 2025-2026, nous avons collaboré avec Tawi:ne Consulting Inc., une firme détenue et dirigée par une femme issue d'une Première Nation, pour le mettre sur pied. Ce processus s'est notamment traduit par la tenue d'entrevues avec plus de 100 participant(e)s autochtones de partout en Ontario.



12 mars 2026 : L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, et son Ombudsman adjointe, Barbara Finlay, tous deux au centre, avec la directrice de Tawi:ne, Sara Loft (à gauche), la grand-mère Kim Wheatley, la consultante de Tawi:ne, Olga Semenovych (deuxième depuis la droite) et l'artiste Que Rock, lors du lancement du Plan de services aux Autochtones d'Ombudsman Ontario, à Toronto.



Le plan vise à mieux faire connaître nos services et à veiller à ce qu'ils soient accessibles, pertinents et significatifs pour les peuples autochtones.

Il est amené à évoluer au gré de nos consultations, de notre mobilisation et de nos démarches à l'égard de ses cinq engagements fondamentaux, soit :

1. Prioriser l'apprentissage continu et l'élargissement des compétences culturelles autochtones au sein de notre organisation.
2. Bâtir des relations réciproques avec les individus, gouvernements, communautés et organisations des Premières Nations, Inuits et Métis.
3. Améliorer l'accessibilité et l'expérience des services pour les peuples autochtones.
4. Apporter notre voix et notre expertise à la résolution des enjeux systémiques en faveur de la réconciliation.
5. Mesurer l'impact du plan et faire rapport de nos progrès dans sa mise en œuvre.

À la publication du plan, l'Ombudsman sortant, Paul Dubé, a expliqué que celui-ci est le fruit de plusieurs années d'apprentissage sur l'histoire et les expériences autochtones, de rapports et de démarches, et des préoccupations dont nous ont fait part des personnes et groupes autochtones qui ne se sentent pas représenté(e)s ni compris(es) par les institutions publiques.

« Nous croyons fermement qu'Ombudsman Ontario a la responsabilité d'aider à changer cela », a-t-il déclaré.

Le plan est illustré par l'artiste anishinaabe Que Rock, qui a choisi quatre images de l'Ours pour représenter les quatre directions de la roue de médecine, ainsi que des images de loges pour souligner l'importance de bâtir des communautés fortes.

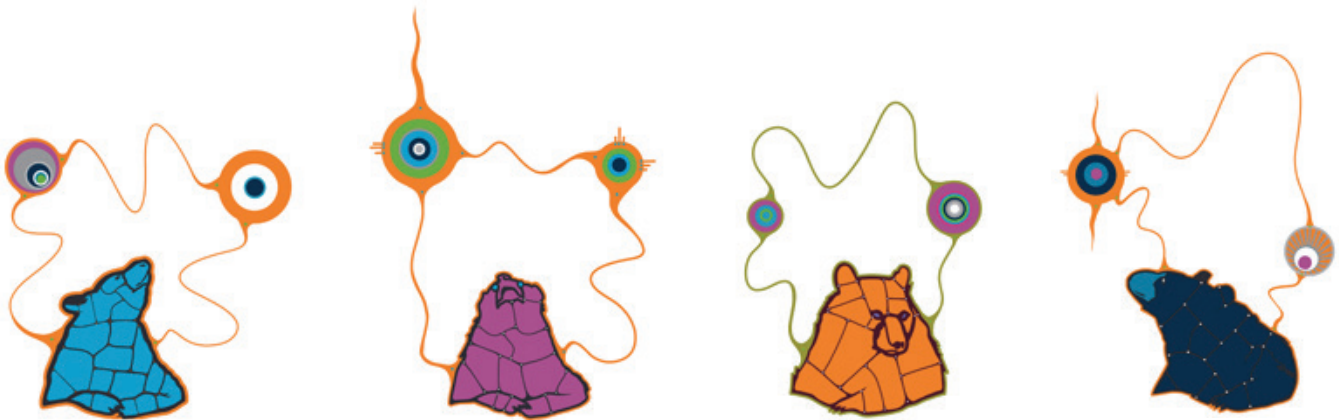
« Ce moment représente l'aboutissement de plusieurs années d'efforts dévoués, de réflexion et de construction des relations. Cela marque aussi le début d'un nouveau chapitre dans la façon dont notre Bureau sert les peuples autochtones et les communautés à travers l'Ontario, en s'appuyant sur les histoires partagées et les leçons apprises.

« Notre objectif est simple mais ambitieux : faire en sorte que les peuples autochtones voient Ombudsman Ontario comme un lieu vers lequel ils peuvent se tourner avec confiance – une institution qui écoute, qui comprend et qui aide à rendre les services gouvernementaux plus justes, plus inclusifs et plus respectueux. »

— Paul Dubé, l'Ombudsman d'alors, à la publication du Plan de services aux Autochtones, le 12 mars 2026

Ce que nous avons entendu

Le plan reflète ce que nous avons entendu de la part de dirigeant(e)s, de membres des communautés et de fournisseurs de services autochtones : les obstacles administratifs et les mauvaises expériences en matière de services sont liés à des systèmes façonnés par des processus coloniaux pérennes, et ils continuent de renforcer le racisme, l'exclusion et les inégalités socioéconomiques que subissent les Autochtones.





8 janvier 2026 : L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé (au centre), et son Ombudsman adjointe, Barbara Finlay (deuxième depuis la droite), avec le Conseil de leadership des Chefs de l'Ontario, à Toronto.

Ces systèmes alimentent la surreprésentation des enfants autochtones dans le système de protection de l'enfance, les taux disproportionnellement élevés de surveillance policière et d'incarcération, et les incohérences dans les processus décisionnels du côté des services sociaux, ce qui affecte à long terme les personnes, les familles et les communautés autochtones. Les lacunes en matière de soutien culturellement adapté et le caractère complexe et fragmenté des systèmes en place limitent l'accès aux services essentiels, particulièrement pour les jeunes et les personnes sans réseau de soutien solide, ce qui perpétue les traumatismes intergénérationnels et les cycles d'intervention des systèmes de protection de l'enfance et de justice.

Nos activités d'écoute, de sensibilisation et de mobilisation se poursuivent, notamment des rencontres avec des dirigeant(e)s et des groupes autochtones, notre présence et la tenue de kiosques lors de conférences, et la participation à des pow wow et à d'autres événements communautaires. Nous visitons aussi des communautés et mobilisons des dirigeant(e)s autochtones dans le cadre de notre travail sur les plaintes et les demandes de renseignements.

Prochaines étapes

Au cours de la prochaine année, nous poursuivrons notre travail dans nos cinq domaines d'engagement, notamment en formant notre équipe et en renforçant sa capacité à aider les personnes et groupes sur les questions qui relèvent de notre compétence.

Nous entendons notamment créer une trousse d'outils pour le personnel en appui à la mobilisation communautaire, à la sensibilisation et au maintien des compétences culturelles. La formation sur des sujets comme la tenue d'entrevues et le traitement des plaintes tenant compte des traumatismes et culturellement adaptés contribuera au respect de nos engagements en matière d'apprentissage continu et de renforcement des capacités, tout en améliorant l'accessibilité des services et l'expérience globale des Autochtones.

Nous travaillons à mettre en place un programme pilote d'ateliers communautaires d'accueil et de sensibilisation, en partenariat avec des organisations autochtones, afin de mieux faire connaître le rôle et les services de l'Ombudsman, et nous continuerons d'assister à des événements menés par des organisations autochtones pour faire connaître nos services, établir des liens avec les communautés et consulter les dirigeant(e)s et les organisations autochtones. Qui plus est, nous recrutons un(e) coordonnateur(trice) des services aux Autochtones, un



poste spécialisé qui offrira du soutien et des conseils pour faire progresser les engagements de notre plan et appuyer le personnel dans le renforcement de services aux Autochtones durables et culturellement adaptés. Nous ferons le point sur ces progrès dans notre prochain rapport annuel.

L'aide que nous apportons – Cas reçus en 2025-2026

En 2025-2026, nous avons reçu **674** cas (plaintes et demandes de renseignements) qui portaient précisément sur des enjeux, des programmes ou des services autochtones, ou qui nous ont été présentés par des dirigeant(e)s autochtones au nom de leur communauté ou de personnes s'identifiant comme Autochtones.

Dans bon nombre de ces cas, nous avons pu obtenir des résultats positifs et fructueux. Dans d'autres, nous avons aidé les gens à s'orienter dans des systèmes complexes et à déterminer vers qui se tourner. Rendre ces cas publics tout en protégeant la confidentialité des plaignant(e)s est un moyen puissant de sensibiliser davantage de personnes aux façons dont nous pouvons les aider. Ce rapport présente plusieurs exemples de ces cas.



16 septembre 2025 : L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, avec le chef de Neskantaga Gary Quisess, au centre, et Anna Betty Achneepineskum, grande chef adjointe de la Nation Nishnawbe Aski, à gauche, Première Nation de Neskantaga.

L'approche « aucune mauvaise porte »

Notre approche « aucune mauvaise porte » va au-delà de la simple orientation, en ce qu'elle aide activement les gens à s'orienter dans des systèmes complexes, à surmonter les obstacles à l'accès et à communiquer directement avec les bons services, afin qu'ils se sentent soutenus plutôt que ballottés d'un système à l'autre. Ancrée dans un service tenant compte des traumatismes et culturellement adapté, cette approche reconnaît que les systèmes administratifs peuvent être accablants et, parfois, source de nouveaux traumatismes. En fournissant des explications claires, un soutien ininterrompu et des liens directs avec les organismes compétents qui peuvent aider, nous contribuons à établir la confiance et à renforcer la capacité des personnes à obtenir de l'aide.

Environ 20 % (**137**) des 674 cas portaient sur des questions ne relevant pas de notre autorité, comme les programmes administrés par Services aux Autochtones Canada. Les préoccupations courantes ont trait aux retards et aux décisions liées au principe de Jordan, ainsi qu'aux demandes d'inscription au statut d'Indien, qui peuvent avoir des répercussions importantes sur les enfants et les familles. Bien que nous ne puissions pas examiner ces plaintes, nous fournissons des renseignements clairs et utiles en veillant à ce que les



20 août 2025 : L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, à gauche, avec Armand Jourdain-père et Sean Longboat de la Fédération des centres d'amitié autochtones de l'Ontario, à Ottawa.



préoccupations soient entendues avec respect, en expliquant pourquoi la question ne relève pas de nous et en orientant les gens vers les ressources fédérales compétentes.

Nous mettons également les gens en relation avec des soutiens communautaires comme les centres d'amitié autochtones, et nous communiquons des renseignements publics pertinents sur les programmes ne relevant pas de notre compétence. Cela aide les personnes à mieux s'orienter dans ces systèmes et à faire valoir leurs préoccupations, tout en nous permettant de demeurer au fait des enjeux et des tendances émergents.

Nous avons reçu **46** cas concernant des gouvernements autochtones, y compris des conseils de bande, des services de police des Premières Nations, des programmes d'aide sociale et d'autres services administrés dans les réserves. Dans ces cas, nous avons fourni aux personnes des références utiles vers des mécanismes de plainte au sein de leur communauté ou de leurs gouvernements pour répondre à leurs préoccupations. Nous reconnaissons la souveraineté autochtone et le rôle important que jouent les gouvernements autochtones dans la gestion et la prestation des services dans leurs communautés.

Tendances des cas

Dans bien des cas, les personnes autochtones qui ont sollicité notre aide pour des questions relevant de notre compétence s'étaient heurtées à des obstacles en matière d'accès aux services, avaient connu des retards ou des communications floues, ou nous ont indiqué qu'elles estimaient que les décisions les concernant étaient injustes ou non conformes aux politiques établies. Ces préoccupations couvrent un éventail de questions, notamment des questions sans réponse au sujet de l'admissibilité au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou au programme Ontario au travail et du traitement des fonds de règlement de revendications territoriales, ainsi que des retards dans l'obtention de documents essentiels comme les enregistrements de naissance, les certificats de naissance, les changements de nom et les permis de conduire. (Pour en savoir plus sur ces cas, voir les chapitres **Services sociaux** et **Certificats et permis** de ce rapport.)

Nous avons aussi soutenu des élèves et des familles au sein du système d'éducation public lorsque les soutiens scolaires appropriés n'étaient pas fournis, ou lorsque des politiques propres aux Autochtones n'étaient pas appliquées ou prises en

compte. Cela comprend aussi l'aide aux étudiant(e)s de niveau postsecondaire pour des questions liées au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) et l'accompagnement dans les processus d'appel en matière scolaire. (Voir le chapitre **Éducation**.)

Pour les questions liées aux ressources naturelles et à l'environnement, lesquelles mettent souvent en jeu des droits autochtones comme ceux relatifs à la chasse, à la pêche et à l'utilisation des terres, nous avons travaillé avec les ministères et les communautés concernés afin de clarifier les obligations et de promouvoir des pratiques équitables et respectueuses. (Voir le chapitre **Énergie et environnement**.)

Dans les établissements correctionnels provinciaux, où les personnes autochtones sont surreprésentées, nous avons entendu de nombreuses personnes autochtones qui ont sollicité notre aide pour obtenir des services culturellement adaptés et un traitement équitable. Ces préoccupations avaient fréquemment trait à la disponibilité limitée ou inconstante des soutiens culturels et spirituels, notamment les cérémonies de purification par la fumée, les médecines traditionnelles et les services d'agent(e)s de liaison pour les détenu(e)s autochtones. Nous avons aussi entendu des préoccupations au sujet de l'application d'outils d'évaluation susceptibles d'avoir des répercussions disproportionnées sur les détenu(e)s autochtones et noir(e)s, ainsi que des plaintes au sujet des conditions de vie et de l'accès aux soins de santé. (Pour en savoir plus, voir le chapitre **Loi et sécurité**.)

Les enfants et les jeunes autochtones demeurent aussi nettement surreprésenté(e)s dans le système de protection de l'enfance de l'Ontario, et nous avons reçu des plaintes qui reflètent la complexité et la fragilité de leur situation. Notre Unité des enfants et des jeunes comprend une équipe spécialisée, le Cercle autochtone, qui interagit régulièrement avec des enfants et des familles autochtones ainsi que des organismes de bien-être de l'enfance et de la famille autochtones, et participe à des pow wow et à d'autres activités de sensibilisation. (Voir le chapitre **Enfants et jeunes**.)

Nous continuerons de faire rapport sur les tendances des cas ainsi que sur des enjeux et des résolutions individuels afin d'illustrer les nombreuses façons dont nous soutenons les personnes et les communautés autochtones en répondant à leurs préoccupations, en rétablissant l'accès aux services et en favorisant la prise de décisions équitables, cohérentes et adaptées dans l'ensemble du secteur public.





(Dans le sens des aiguilles d'une montre) **13 septembre 2025** : Notre kiosque lors de l'assemblée générale annuelle de l'Association des femmes autochtones de l'Ontario, aux côtés du personnel de Tawine, à Ottawa. **18 juin 2025** : Notre kiosque d'information lors de l'assemblée annuelle des Chefs de l'Ontario, Première Nation de Hiawatha. **23 août 2025** : Notre kiosque lors du pow wow de Chippewas of Rama, Première Nation de Rama.



MISE À JOUR DU PLAN STRATÉGIQUE 2025-2026

Notre Plan stratégique, créé en 2023-2024 et consultable sur notre site Web, énonce les priorités stratégiques à l'appui de notre vision et de notre mission jusqu'à l'exercice financier 2026-2027. Voici un résumé des progrès que nous avons accomplis au cours de cette première année.



PILIER 1

DONNER LA PRIORITÉ À L'EXCELLENCE ET À LA VALEUR DU SERVICE POUR TOU(TE)S LES ONTARIEN(NE)S

Prioriser des solutions innovantes et un engagement à répondre aux divers besoins des Ontarien(ne)s.

PROGRÈS

- Poursuite continue des activités de sensibilisation du public, rejoignant des milliers de personnes, y compris des communautés autochtones et francophones.
- Réalisation de la campagne d'engagement du 50^e anniversaire, y compris une vidéo explicative.
- Hausse de 14 % du nombre de dossiers par rapport à l'an dernier, et de 40 % au cours des cinq dernières années.
- Mise en œuvre, à l'échelle du Bureau, d'un cadre de gouvernance pour l'utilisation responsable de l'IA.
- Création de ressources pour les jeunes plus âgé(e)s souhaitant continuer à recevoir des services d'une SAE.
- Lancement du Plan de services aux Autochtones, articulé autour de cinq engagements fondamentaux.
- Publication d'un rapport spécial sur la croissance historique du Bureau et son incidence au cours de la dernière décennie.
- Lancement, en juin 2025, d'un nouveau site Web convivial offrant des ressources ciblées.



PILIER 2

RENFORCER ET AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS PAR UN TRAVAIL D'OMBUDSMAN EXEMPLAIRE

Promouvoir la responsabilisation, la transparence, l'équité et le respect des droits.

PROGRÈS

- Annonce de trois Prix de la bonne gouvernance décernés à des organismes du secteur public.
- Partage de pratiques exemplaires avec des organismes relevant de notre mandat.
- Réalisation de visites dans des établissements correctionnels, des centres de justice pour la jeunesse, des écoles provinciales et des foyers de groupe.
- Collaboration avec d'autres bureaux de l'Assemblée législative en matière de services de soutien et de sensibilisation auprès des francophones et des jeunes.
- Participation à des conférences municipales, des conseils scolaires, ainsi que des organismes francophones et autochtones.
- Accueil d'un symposium international des ombudsmans et d'une conférence sur les droits des jeunes 2ELGBTQIA+.
- Publication d'un nouveau rapport d'enquête systémique, *Transferts en souffrance*.



PILIER 3

FAVORISER UN MILIEU DE TRAVAIL QUI RASSEMBLE NOTRE ÉQUIPE ET LUI DONNE LES MOYENS D'AGIR

Favoriser un milieu de travail où notre équipe a les moyens d'agir, et se sent valorisée, et est unie vers la réalisation d'un objectif commun.

PROGRÈS

- Recrutement continu afin d'assurer la capacité dans l'ensemble des unités et augmentation réussie du nombre d'employé(e)s bilingues.
- Formation du personnel sur l'utilisation responsable de la technologie, la sécurité et la sensibilisation culturelles, ainsi que les pratiques tenant compte de traumatismes.
- Poursuite de la formation en sensibilisation culturelle et lancement de l'élaboration de trousseaux d'outils pour le personnel dans le cadre du Plan de services aux Autochtones.
- Publication des Principes d'excellence du service.





(À gauche) **29 octobre 2025** : Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard (à gauche), l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, et son Ombudsman adjointe, Barbara Finlay, lors de la réception de la lieutenant-gouverneure marquant le 50^e anniversaire d'Ombudsman Ontario, à Queen's Park, Toronto. (Ci-dessus) **25 octobre 2025** : Le juge en chef de l'Ontario, Michael Tulloch (à gauche), avec l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, lors de la célébration du 50^e anniversaire d'Ombudsman Ontario, à Toronto.

Notre 50^e anniversaire – Octobre 2025

Célébrer « une grande force du bien en Ontario »

Le 30 octobre 2025 a marqué le 50^e anniversaire de la création de notre Bureau. Cette étape importante a couronné une année d'activités visant à mieux faire connaître notre travail au cours des cinq dernières décennies et notre rôle essentiel en tant qu'institution démocratique incontournable. Parmi les faits saillants figuraient des allocutions de député(e)s de tous les partis à l'Assemblée législative, ainsi que des hommages rendus par la lieutenant-gouverneure, la présidente de l'Assemblée législative et le juge en chef de l'Ontario : [Traductions]

Lieutenant-gouverneure Edith Dumont : « Il ne fait aucun doute que votre Bureau continue d'être une grande force du bien en Ontario. Je vous offre ma gratitude sincère et durable pour tout ce que vous faites afin de faire fonctionner notre démocratie et de veiller à ce que nos services publics et les organismes du secteur public soient responsables, accessibles et, bien sûr, équitables. »

Présidente de l'Assemblée législative, Donna Skelly : « Depuis sa création, le Bureau de l'Ombudsman est

devenu un élément essentiel du système démocratique de la province, grâce à son indépendance, à sa neutralité et à son engagement à protéger les droits des citoyens. »

Juge en chef Michael Tulloch : « L'Ombudsman assure la reddition de comptes par l'enquête et la persuasion, en cernant les situations d'iniquité, en recommandant des mesures correctives et en favorisant la réforme. L'Ombudsman prolonge la primauté du droit au-delà de la salle d'audience, en veillant à ce que le pouvoir public soit exercé de façon équitable, transparente et avec retenue. »

Comme nous l'avons indiqué dans notre dernier Rapport annuel, nous avons également souligné cet anniversaire au moyen d'une vitrine historique à Queen's Park, du lancement des **Prix de la bonne gouvernance** de l'Ombudsman et de plusieurs activités de mobilisation. En novembre 2025, ces célébrations se sont conclues par deux événements :

- Un symposium international (virtuel) des ombudsmans sur le traitement des plaintes, auquel ont participé près de 200 personnes représentant des organismes de surveillance du monde entier. L'événement a réuni des conférenciers de bureaux d'ombudsman de partout au Canada et a été animé par Nadine Mailloux, Ombudsman de la Ville de Montréal et présidente de l'Institut international de l'ombudsman.
- Une conférence à Toronto sur les droits des jeunes 2ELGBTQIA+ (voir le chapitre **Enfants et jeunes** du présent rapport pour en savoir plus).





Prix de la bonne gouvernance

Lancés au début de 2025, les Prix de la bonne gouvernance de l'Ombudsman rendent hommage à des organismes du secteur public ayant fait preuve de pratiques administratives exemplaires. Trois prix ont été remis entre février et novembre 2025 :

- Février 2025 : à la **Police provinciale de l'Ontario**, pour l'amélioration de son offre de services en français.
- Août 2025 : à la **Ville de Hamilton**, pour avoir éliminé l'obstacle que représentait les frais exigés pour porter plainte auprès de sa commissaire à l'intégrité.
- Octobre 2025 : au **ministère des Transports**, pour avoir éliminé l'important arriéré d'examens pratiques de conduite accumulés pendant les confinements liés à la COVID-19.

Ces prix soulignent la bonne administration, le traitement équitable et l'adoption de pratiques exemplaires. Les récipiendaires sont choisis par l'Ombudsman parmi les



Récipiendaires des premiers Prix de la bonne gouvernance, annoncés par l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, en février, août et octobre 2025 : le Commissaire de la Police provinciale de l'Ontario, Thomas Carrique (ci-dessus), la mairesse de Hamilton, Andrea Horwath (en haut à gauche), et l'équipe du ministère des Transports (en haut à droite).

candidatures soumises par notre personnel, en fonction de leurs interactions avec des organismes du secteur public dans le cadre de leur travail d'enquête et de règlement des plaintes du public (voir notre site Web pour plus d'information). Nous nous réjouissons à l'idée de remettre la prochaine série de prix au cours de l'année prochaine.



Rapport de fin de mandat de l'Ombudsman

En tant que septième Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé a supervisé l'expansion historique de notre Bureau pendant ses 10 années en fonction, d'avril 2016 à mars 2026. Il a conclu son mandat de façon tout à fait appropriée par la publication d'un rapport spécial historique : ***Une décennie à promouvoir l'équité : élargir l'accès, l'impact et la valeur.***

Dans ce rapport, il a mis en lumière des réalisations positives ainsi que des défis importants qui demeurent. Il a, par exemple, attiré l'attention sur la « crise » persistante de surpopulation dans les établissements correctionnels provinciaux, ainsi que sur les difficultés qu'éprouvent certaines des personnes les plus vulnérables de la province à accéder aux services sociaux et aux soutiens pour besoins particuliers. Il a partagé le travail accompli pour assumer des responsabilités élargies dans de nouveaux secteurs complexes du secteur public, ce qui



nous a permis d'aider plus d'Ontariennes et d'Ontariens que jamais auparavant et de promouvoir l'équité et la bonne gouvernance auprès d'un plus grand nombre d'organismes publics.

Dans l'ensemble, il a souligné l'incidence positive du modèle de l'Ombudsman dans tous les domaines relevant de notre mandat, lequel a été étendu aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires en 2015-2016, puis aux services en français et aux services de protection de l'enfance en 2019.



« J'espère que les Ontariennes et Ontariens en viendront à considérer leur Ombudsman non seulement comme utile ou serviable, mais comme véritablement indispensable. Aucune autre institution en Ontario n'a le mandat, l'indépendance ou la capacité de promouvoir l'équité et le respect des droits dans les services publics de la manière dont nous le faisons. À une époque où la confiance envers les institutions publiques ne peut être tenue pour acquise, ce rôle n'a jamais été aussi important. »

— L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, lors de la publication de son rapport de fin de mandat, le 26 mars 2026



À PROPOS DE NOTRE BUREAU

Qui nous sommes

L'Ombudsman est un officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative de l'Ontario, nommé par toutes les parties. Notre rôle est de s'assurer que le gouvernement provincial et la fonction publique ontarienne servent la population d'une façon équitable, responsable, transparente et respectueuse de ses droits.

L'Ombudsman est une institution démocratique et non un ministère du gouvernement.

Ce que nous faisons

Nous traitons les plaintes des membres du public sur les décisions et mesures administratives de plus de 1 000 organismes du secteur public et du gouvernement de l'Ontario, et concernant les services en français et les services fournis dans le secteur de la protection de l'enfance.

Nos interventions visent à résoudre des questions concernant l'administration du gouvernement et de la fonction publique ou à enquêter sur ces questions, et nous formulons des recommandations fondées sur des données probantes en vue de mesures correctives si c'est nécessaire.

Nous soutenons gratuitement les personnes ayant besoin d'aide pour accéder à des services publics ou faire respecter leurs droits.

Ce que nous ne faisons pas

Certaines choses ne sont pas de notre ressort. Par exemple, nous ne pouvons pas recevoir de plaintes concernant des entreprises privées, des organismes fédéraux, des décisions de juges, la conduite d'élu(e)s, ou des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée. Mais si nous ne pouvons pas vous aider, nous vous indiquerons qui peut le faire.



Notre vision

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



Notre mission

Nous nous efforçons de jouer efficacement le rôle d'un agent de changement positif pour la population ontarienne, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et du gouvernement, et en promouvant le respect des droits.



Nos principes

Impartialité
Indépendance
Confidentialité
Équité



Nos valeurs

Confiance
Respect
Accessibilité
Excellence



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 organismes liés à notre champ de compétence optimise nos connaissances et nous permet de mieux servir les Ontarien(ne)s. Parmi ces organismes, on compte :

L'Institut international de l'Ombudsman (IIO)

- Représente 205 institutions d'ombudsman indépendantes de plus de 100 pays

L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie

- Représente les ombudsmans indépendants et les institutions de défense des droits de l'homme à travers la francophonie

Le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires

- Comprend tous les ombudsmans parlementaires du Canada (des 10 provinces, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest)

Plus :

Forum canadien des ombudsmans

Association internationale des commissaires linguistiques

Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes

United States Ombudsman Association

Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre

National Association for Civilian Oversight of Law Enforcement

International Corrections and Prisons Association

« J'avais l'impression de n'avoir nulle part où aller et personne vers qui me tourner. Je ne savais pas qu'il existait un Ombudsman de l'Ontario ni à quel point cela pouvait m'aider. J'ai trouvé ici beaucoup de très bonnes informations. Merci! » [Traduction]

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 sur rendez-vous. 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.



RENVOIS

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.



EXAMEN ET RÉOLUTION

Nous cherchons toujours à résoudre les plaintes au plus bas niveau possible. Pour ce faire, nous effectuons régulièrement des demandes d'information auprès des organismes compétents. Notre examen peut permettre de déterminer si l'organisation a agi équitablement. Si nous constatons des problèmes, nous pouvons également partager des suggestions de bonnes pratiques pour améliorer les services au public.



ENQUÊTES

Si nous ne parvenons pas à résoudre le problème, l'Ombudsman peut décider de mener une enquête. Certaines enquêtes impliquent de multiples entretiens et une collecte approfondie de preuves. L'Ombudsman peut également lancer une enquête systémique si une plainte ou un groupe de plaintes est potentiellement lié à un problème systémique d'intérêt public important.



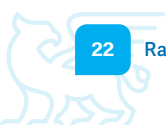
CONCLUSIONS ET RAPPORTS

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 à notre Bureau.



RÉSULTATS

Nous communiquons les résultats des enquêtes individuelles et de la plupart des examens et des règlements 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 jusqu'à ce qu'elles sont mises en œuvre, et nous surveillons la situation au cas où les problèmes se reproduisent.



QUI NOUS SOMMES





« La langue est essentielle à l'accès aux droits. Pouvoir travailler, parler et se faire comprendre en français renforce la confiance et nous permet d'être plus efficaces dans la résolution rapide et informelle des conflits. Les moments les plus marquants de mon expérience au Bureau de l'Ombudsman ont été ceux où j'ai aidé des francophones à obtenir des solutions concrètes lorsque leurs droits linguistiques n'étaient pas respectés. »

— Aziza, Agente de règlement préventif, Unité des services en français

« Travailler comme avocat au Bureau de l'Ombudsman m'offre une perspective unique sur l'Ontario que je ne trouverais nulle part ailleurs. Chaque jour apporte son lot de nouveautés : découvrir une nouvelle municipalité, résoudre un problème de gouvernance complexe ou contribuer à un travail systémique qui engendre des changements concrets. Si vous êtes curieux(euse), adaptable et motivé(e) par un travail qui a un impact sur la vie des gens, vous trouverez ici un environnement propice à votre épanouissement. »

— Ethan, Avocat, Unité des services juridiques [Traduction]



« Ce que j'apprécie le plus dans ce travail, c'est de contribuer à la constitution de l'équipe qui soutient une mission de service public aussi essentielle. Nous recherchons des personnes soucieuses d'équité, à l'écoute, faisant preuve de discernement et désireuses que leur travail ait un impact concret. On a un fort sentiment d'engagement, perceptible dans la solidarité et le dévouement au service public. »

— Richard, Directeur exécutif des talents et de la culture [Traduction]



À PROPOS DE CE RAPPORT

Les cas discutés dans ce rapport ont été reçus entre le **1^{er} avril 2025** et le **31 mars 2026**. Les événements survenus entre le 31 mars 2026 et le moment de la publication peuvent également être 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 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 à secteurs ci-joint. Chaque chapitre thématique traite des principales tendances de plaintes et des cas importants de l'an dernier.

Nous reconnaissons les personnes de toutes les **identités de genre** et nous faisons de notre mieux pour utiliser des pronoms précis dans notre travail. Dans les descriptions de cas anonymisées, les pronoms genrés et non binaires utilisés

ont parfois été attribués au hasard ou modifiés pour protéger l'identité de la personne.

Nous apprécions des commentaires que nous recevons des personnes que nous aidons et avons inclus certains de leurs commentaires tout au long de ce rapport, tout en préservant leur confidentialité.

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

 **UTILE À SAVOIR**

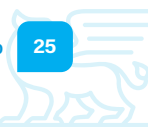
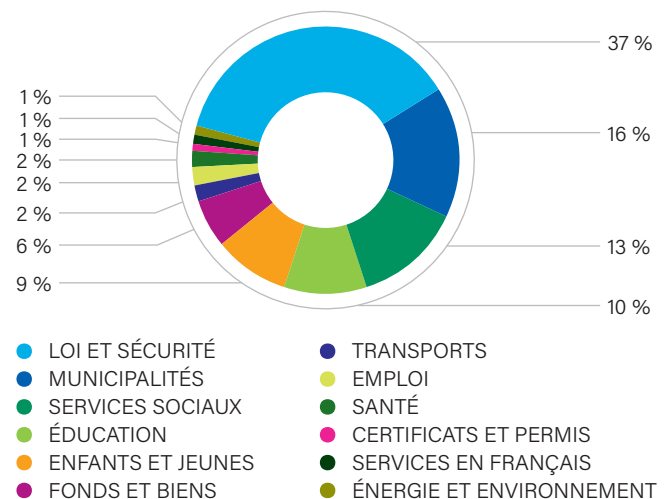
Gardez l'œil sur les encadrés « Utile à savoir » tout au long de ce rapport pour des notes explicatives.

Cas par type

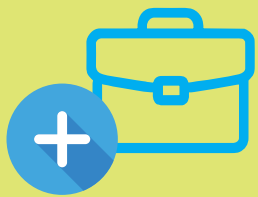
Dans chaque catégorie thématique, le sujet le plus courant de plaintes est – de loin – la prestation des services. Voici les 10 principaux types de plaintes reçues.

1. Prestation des services
2. Décisions administratives
3. Communication
4. Retards
5. Loi et/ou règlements
6. Application des règles ou des politiques
7. Questions plus vastes de politiques publiques
8. Procédures
9. Processus internes de plaintes
10. Frais ou financement

Cas par sujet



2025-2026 FAITS SAILLANTS



TOTAL DES CAS REÇUS

35 023*



48 %

réglés en une semaine



60 %

réglés en deux semaines



49 %

reçus en ligne



45 %

reçus au téléphone



6 %

reçus par courrier ou télécopie

726

cas traités en français**

674

cas provenant de personnes s'identifiant comme Autochtones ou portant sur des services ou des programmes destinés aux Autochtones***

*Voir plus de statistiques dans l'Annexe **Cas sur tous les sujets, y compris les services en français ***Plus d'informations dans la section Services aux Autochtones



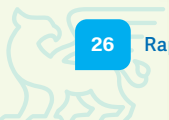
MÉMOIRES AU GOUVERNEMENT 4

- Février 2026 : Accès des services de police aux locaux et aux programmes scolaires
- Août 2025 : Projet de loi 9, *Loi de 2025 sur la responsabilité au niveau municipal*
- Août 2025 : Rapports d'inspection des établissements de soins de longue durée
- Avril 2026 : Rapports de police sur le recours à la force



RAPPORTS D'ENQUÊTE

- *Transferts en souffrance* – Novembre 2025 – Enquête sur l'hospitalisation inappropriée d'adultes ayant une déficience intellectuelle
- Enquêtes sur des réunions à huis clos des conseils scolaires – 33 rapports et lettres publiés au cours de l'exercice 2025-2026



2025-2026 FAITS SAILLANTS

COMMUNICATIONS

195 483

visiteur(euse)s du site Web provenant de **184** pays



945 298

pages du site vues

f X YouTube in

220 200

personnes
rejointes sur Facebook

6 500

vues YouTube

500 003

impressions sur X

168 010

impressions
sur LinkedIn



538

articles de presse écrite

209

reportages de presse
audiovisuelle

15 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

5 960

Établissements
correctionnels

4 898

Municipalités et réunions
municipales

2 552

Enfants et jeunes

1 599

Programme de
soutien aux personnes
handicapées de l'Ontario

1 346

Conseils scolaires

1 104

Tribunaux décisionnels
Ontario

864

Universités et collèges

618

Ontario au travail

616

Bureau des obligations
familiales

450

Commission de la sécurité
professionnelle et de
l'assurance contre les
accidents du travail

407

ServiceOntario

316

Test au volant

266*

Services en français

257

Bureau du Registraire
général

228

Bureau du tuteur et
curateur public

**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 2026.*

SENSIBILISATION

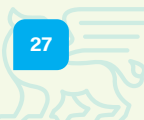
180

consultations et réponses
à des questions des organismes
que nous surveillons



153

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



BILAN DE L'ANNÉE



LOI ET SÉCURITÉ

Aperçu

Ce domaine thématique, qui couvre tous les secteurs du système de justice, des forces de l'ordre aux établissements correctionnels, sans oublier les organismes décisionnels comme les tribunaux administratifs, est constamment (et c'est compréhensible) l'une des principales sources de plaintes et de demandes de renseignements adressées à notre Bureau.

En 2025-2026, après une hausse préoccupante de 55 % des cas concernant les établissements correctionnels depuis l'année précédente, nous avons rencontré régulièrement le ministre du Solliciteur général et les dirigeant(e)s du secteur correctionnel provincial afin de cerner et d'aborder les enjeux systémiques. Bien que nous ayons constaté une baisse des cas, des problèmes persistent dans de nombreux établissements en ce qui concerne la surpopulation, les confinements, les pénuries de personnel et l'accès aux soins de santé.

Nos visites des établissements correctionnels – pour constater les conditions et entendre directement les détenu(e)s et le

personnel – se sont poursuivies, tout comme notre travail d'enquête et la résolution de plaintes individuelles de détenu(e)s.

Dans le secteur policier, nous avons réglé des cas concernant des organismes de surveillance de la police comme l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (créée en 2024) et l'Unité des enquêtes spéciales, et nous avons constaté des progrès continus dans nos enquêtes antérieures liées à la formation policière sur la désescalade et aux traumatismes liés au stress opérationnel.

Nous avons aussi travaillé avec le ministre du Procureur général afin de régler des problèmes persistants comme les retards et les arriérés dans les tribunaux administratifs comme le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, entre autres.

Tendances des cas – Services correctionnels

Nous avons reçu **5 960** plaintes et demandes de renseignements concernant les établissements correctionnels



de l'Ontario, une baisse par rapport au record de 6 870 de l'an dernier, mais encore considérablement plus que les 4 444 reçues en 2023-2024. Les problèmes les plus souvent signalés sont la surpopulation (trois détenu(e)s ou plus dans des cellules conçues pour deux), les confinements, l'accès aux soins de santé et le recours à la force par les agent(e)s correctionnel(le)s et les équipes d'intervention en cas de crise.

Environ 80 % des personnes détenues dans les prisons provinciales sont en attente de procès pour des accusations criminelles, alors qu'elles n'ont pas été reconnues coupables, tandis que les autres purgent des peines de moins de deux ans. La province a reconnu que ses établissements sont surpeuplés et travaille à en accroître la capacité, mais d'autres facteurs – comme les dispositions législatives présentées en 2025 pour resserrer les restrictions sur la mise en liberté sous caution et les retards du système de justice – contribuent aux défis de gestion de cette population.

Dans son rapport spécial de fin de mandat en mars 2026, l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, a réclamé une réforme urgente du système correctionnel, comme il l'avait fait dans nos deux derniers rapports annuels :

« TROP de détenu(e)s sont hébergé(e)s dans des établissements où le personnel est insuffisant. La surpopulation demeure chronique, les pénuries de personnel entraînent l'annulation de programmes, et les confinements prolongés maintiennent les personnes dans leurs cellules pendant des périodes excessives et dangereuses. Les conditions continuent de se détériorer, créant des risques croissants pour la sécurité, tant pour le personnel que pour les personnes sous garde. »

— Paul Dubé, l'Ombudsman d'alors, Une décennie à promouvoir l'équité, mars 2026

Pour aider à régler ces problèmes, nous avons entrepris plusieurs initiatives en plus de visiter les établissements. Il

s'agit notamment de rencontres régulières avec les cadres des quatre plus grands établissements, de la communication de tendances détaillées des plaintes au ministre du Solliciteur général, ainsi que du repérage et du traitement des enjeux systémiques au moyen d'examen ciblés.

Malgré la bonne collaboration dont nous bénéficions et les efforts du personnel dévoué du Ministère, il est clair que, bien que les progrès se poursuivent, des problèmes préoccupants liés aux conditions dans les établissements correctionnels de l'Ontario persistent et demeureront vraisemblablement encore un certain temps. Collaborer avec le Ministère au moyen d'une approche proactive du travail d'Ombudsman et d'examen et d'enquêtes systémiques demeurera une priorité pour notre Bureau, et nous continuerons d'accorder la priorité aux préoccupations en matière de santé et de sécurité et aux questions touchant les droits des détenu(e)s.

Examens d'enjeux systémiques

Outre les plaintes courantes et persistantes au sujet des conditions dans les prisons, nous avons cerné plusieurs enjeux systémiques touchant un grand nombre de détenu(e)s et leur famille en 2025-2026. Il s'agissait notamment de la façon dont se font les enquêtes sur les incidents graves, d'un outil numérique qui évalue où les détenu(e)s devraient être hébergé(e)s, et d'interdictions visant certain(e)s visiteur(euse)s.

Outil d'évaluation des risques

Nous avons reçu **126** plaintes de détenu(e)s au sujet de l'Outil SAFER d'évaluation des risques relatifs à la sécurité du ministre du Solliciteur général. Cet outil est utilisé par les établissements correctionnels de l'Ontario pour estimer le risque qu'un(e) détenu(e) commette des inconduites violentes ou fréquentes. Il utilise un algorithme pour évaluer le risque, ce qui détermine ensuite si un(e) détenu(e) devrait être hébergé(e) dans un milieu à sécurité plus ou moins élevée. Bien que le Ministère soutienne que ce programme a amélioré la cohérence entre les établissements quant à l'évaluation des détenu(e)s et qu'il les incite à participer à des programmes et à respecter les lignes directrices comportementales, il a soulevé certains enjeux plus généraux.



Par exemple, nous avons entendu que la « note » SAFER attribuée aux détenu(e)s était injuste et qu'on ne pouvait pas la faire modifier, même après avoir participé à des programmes. On nous a dit que seuls certains programmes pouvaient être pris en compte pour améliorer la note, et que les détenu(e)s ne savaient pas toujours lesquels sont exclus. Nous avons aussi entendu des préoccupations au sujet de l'impact disproportionné de cet outil sur les détenu(e)s noir(e)s et autochtones.

Nous avons discuté de notre examen et de nos préoccupations avec des haut(e)s fonctionnaires du Ministère, qui mènent une évaluation de la mise en œuvre de SAFER dans la province. Nous continuerons de collaborer avec le Ministère à ce sujet et de suivre les résultats de son évaluation.

Enquêtes sur les incidents graves

Les incidents graves à l'intérieur des prisons – agressions physiques ou sexuelles, recours excessif à la force et décès de détenu(e)s – doivent faire l'objet d'une enquête par l'Unité des enquêtes et du renseignement des Services correctionnels (ERSC). Nous avons examiné des plaintes concernant des défauts de renvoyer des incidents graves pour enquête, comme l'exigent les règlements ou les politiques, des retards de plusieurs mois, voire de plusieurs années, dans les enquêtes, et une communication inégale des résultats des enquêtes. Nous avons fait part de nos préoccupations générales à des haut(e)s fonctionnaires du Ministère et avons résolu des cas individuels. Nous suivons la réponse du Ministère à nos préoccupations et la mise en œuvre des améliorations à venir.

Interdictions de visite

Après avoir reçu des plaintes de membres de familles qui estimaient avoir été injustement interdit(e)s de visiter des proches incarcéré(e)s, nous avons découvert que, bien que le Ministère exige que les établissements aient des politiques pour administrer les restrictions de visite, bon nombre n'en avaient pas ou avaient des politiques incohérentes qui manquaient de clarté. Nous avons proposé des pratiques exemplaires pour communiquer et appliquer de telles interdictions, semblables à celles que nous recommandons pour des avis d'interdiction d'entrée équitables : les comportements pouvant entraîner une interdiction de visite doivent être clairement définis, de même que la façon dont les gens en seront avisés, la durée de l'interdiction et la façon dont les personnes touchées peuvent interjeter appel.

Visites des lieux et examen des méga établissements

Nous avons visité huit établissements de la province en 2025-2026 : le Centre correctionnel du Centre-Nord, le Complexe correctionnel Maplehurst, le Centre de détention de Niagara, la prison de North Bay, le Centre de détention d'Ottawa-Carleton, la prison de Sudbury, la prison de Thunder Bay et le Centre de détention du Sud de Toronto.

Nous avons aussi examiné de près les tendances des cas mettant en cause les quatre « méga » établissements (plus de 1 000 personnes incarcérées) – le Centre correctionnel du Centre-Est, le Centre correctionnel du Centre-Nord, le Complexe correctionnel Maplehurst et le Centre de détention du Sud de Toronto – lesquels représentaient environ 60 % du volume record de cas que nous avons reçus en 2024-2025.

Voici certains des problèmes dont nous avons entendu parler durant nos visites :

- **Prison de North Bay** : des travaux de construction limitaient le temps des détenu(e)s à l'extérieur et leur accès aux programmes de formation offerts par l'intermédiaire du conseil scolaire local.
- **Centre de détention d'Ottawa-Carleton** : il était nécessaire de prévoir davantage d'affiches informant les détenu(e)s qu'ils(elles) ont le droit de communiquer avec nous, et de la façon de nous joindre.
- **Prison de Sudbury** : il y avait des problèmes persistants relatifs aux rongeurs et aux mesures de lutte antiparasitaire.
- **Prison de Thunder Bay** : la surpopulation et absence d'un(e) agent(e) de liaison affectaient les détenu(e)s autochtones.

Dans les méga établissements, les problèmes les plus courants étaient les suivants :

- **Centre-Est** : confinements, surpopulation, mauvaises conditions de vie, manque d'accès aux douches, au téléphone et au temps à l'extérieur.
- **Maplehurst** : soins de santé tardifs ou inadéquats, confinements, recours à la force.
- **Sud de Toronto** : retards dans les soins de santé et les médicaments, problèmes liés à la nourriture, recours à la force.
- **Centre-Nord** : confinements, surpopulation, soins de santé, manque de soutien culturel autochtone.



Nous rencontrons chaque mois des haut(e)s fonctionnaires du ministère du Solliciteur général et, chaque trimestre, des cadres des méga établissements, afin de signaler les préoccupations systémiques et de régler les problèmes rapidement, dans la mesure du possible.

Accès aux services aux Autochtones

Nous avons reçu **95** plaintes cette année au sujet d'un manque de services aux Autochtones dans les établissements correctionnels. Parmi les cas récents, **30** provenaient de détenu(e)s qui nous ont dit ne pas pouvoir accéder aux services d'un(e) agent(e) de liaison pour les détenu(e)s autochtones (ALDA), souvent parce que l'établissement n'en avait pas. Selon les renseignements du Ministère, **6** établissements correctionnels n'ont actuellement pas d'ALDA.

Les personnes autochtones sont surreprésentées dans les établissements correctionnels, et les ALDA jouent un rôle crucial en veillant à ce qu'elles aient accès aux enseignements traditionnels et aux pratiques culturelles, comme la purification par la fumée. Cependant, l'absence ou la pénurie de ces services – y compris l'embauche et le maintien en poste des ALDA – est un enjeu persistant que nous avons soulevé à maintes reprises auprès des cadres du Ministère.

Nous avons aussi réglé plusieurs cas individuels à l'échelle des établissements. Voici quelques exemples :

- Neuf détenu(e)s autochtones se sont plaint(e)s à nous que la purification par la fumée n'était pas offerte régulièrement dans leur établissement. Nos demandes de renseignements ont incité les cadres de l'établissement à s'enquérir de la situation, et ils(elles) ont amélioré la surveillance de la gestion du processus de purification par la fumée. Nous avons vérifié en personne que la purification par la fumée est désormais plus fréquente.
- Un détenu autochtone nous a dit que son établissement ne lui permettait pas d'accéder au tabac pour des pratiques spirituelles, malgré une politique l'y obligeant. Nous avons découvert que l'établissement le refusait par crainte que le tabac soit accumulé et vendu. Après que nous ayons communiqué à l'établissement les lignes directrices du Ministère sur la fourniture sécuritaire de tabac, il a corrigé ses pratiques. À la suite de notre examen, on a rappelé aux établissements les normes du Ministère concernant les pratiques spirituelles autochtones et l'utilisation du tabac dans les cérémonies de purification par la fumée.

Soins de santé et bien-être

Notre travail visant à ce que les besoins en soins de santé des détenu(e)s soient satisfaits dans les établissements correctionnels favorise non seulement leur bien-être individuel, mais aussi celui de l'ensemble de la population et du personnel. Comme toujours, nous priorisons les cas où la santé et la sécurité d'une personne pourraient être en jeu, et nous alertons le personnel concerné de l'établissement.

Nous recevons fréquemment des plaintes de détenu(e)s au sujet de retards pour voir un(e) médecin, un(e) dentiste ou un(e) psychiatre, et du fait que les détenu(e)s ne reçoivent pas de réponse à leurs demandes pour rencontrer le personnel des services de santé. Nous rencontrons régulièrement le personnel du Ministère pour lui faire part des enjeux systémiques liés aux plaintes afin qu'il puisse y remédier.

Voici quelques exemples de cas :

- Un détenu ayant le diabète a sollicité notre aide parce qu'il se sentait étourdi et mal en point. Il a dit qu'il n'avait pas reçu ses médicaments ni de suivi de sa glycémie depuis son transfert dans un nouvel établissement, trois semaines auparavant. Nous avons signalé son cas de toute urgence à la direction des soins de santé de l'établissement et il a ainsi pu recevoir des soins médicaux et ses médicaments lui ont été administrés.
- Un détenu nous a dit que ses chaussures orthopédiques prescrites avaient été retirées pour une inspection de sécurité, et qu'il attendait depuis trois semaines de voir un(e) médecin pour obtenir des chaussures de rechange. Après notre intervention, la paire d'origine a été rapidement inspectée et lui a été rendue.
- Comme nous l'avons souligné dans le Rapport annuel de l'an dernier, plusieurs détenu(e)s nous ont dit craindre d'avoir été exposé(e)s à une infection transmissible par le sang après avoir été traité(e)s à la clinique dentaire de la prison. Nous avons signalé cette préoccupation au ministère du Solliciteur général et visité l'établissement, où nous avons vérifié que des changements avaient été apportés et réussi une récente inspection de santé publique. Le Ministère a par la suite vérifié toutes ses prisons dotées de cliniques dentaires afin de s'assurer qu'elles répondaient aux normes de Santé publique Ontario. Nous continuons de suivre les progrès du Ministère, qui met à jour ses politiques relatives aux cliniques dentaires.



- Après que nous ayons transmis la préoccupation d'un détenu qui avait trop froid dans sa cellule, il a été rappelé à l'ensemble du personnel d'un établissement une politique qui donne droit à tou(te)s les détenu(e)s à deux couvertures pendant l'hiver.

Enquêtes – Services correctionnels

Réponse à l'incident de décembre 2023 au Complexe correctionnel Maplehurst

Lancée : Juin 2025

Le point sur l'enquête : Cette enquête examine la réponse du ministère du Solliciteur général à un incident survenu en décembre 2023 au Complexe correctionnel Maplehurst, touchant près de 200 détenus. Pendant deux jours, on les a forcés à s'asseoir par terre en sous-vêtements, face à un mur, les poignets liés avec des attaches autobloquantes, tandis que des membres de l'équipe d'intervention en cas de crise patrouillaient derrière eux et pointaient des lanceurs de balles de poivre vers l'arrière de la tête des détenus.

Les juges ont depuis réduit substantiellement la peine de certains détenus touchés pour tenir compte de la gravité de l'incident et ont attiré l'attention sur la violation de leurs droits au sein d'un établissement qui a le devoir d'assurer leur sécurité. Dans un cas, un juge a souligné que le détenu [Traduction] « a été soumis à un châtement corporel et à un traitement qui s'apparentait à de la torture » et que ses droits avaient été violés de multiples façons.

Un autre a souligné que les droits du détenu avaient été violés [Traduction] « non pas dans une ruelle sombre, ni à un coin de rue, mais dans un véritable établissement correctionnel [...] par les autorités ». Un autre encore a fait remarquer que l'incident punissait de multiples prisonniers qui n'étaient pas en cause et n'avaient rien à voir avec l'agression qui l'aurait déclenché.

« L'idée qu'une personne innocente, en attendant que le bien-fondé de sa cause soit entendu et qu'elle ait un procès, puisse être soumise à ce type de traitement, je pense, choquerait profondément la conscience du public. » [Traduction]

— Juge Colette Good, R v. Simon, le 25 février 2025.

Notre enquête vise à déterminer si le Ministère a pris des mesures adéquates en réponse à cet incident afin d'en éviter de semblables à l'avenir. Une fois l'enquête conclue et le Ministère ayant eu l'occasion de répondre aux conclusions de l'Ombudsman (conformément à notre processus habituel), le rapport sera publié – probablement plus tard cette année.

Tendances des cas – Services policiers

Notre Bureau joue un rôle clé dans la promotion de la transparence et de la responsabilisation dans l'ensemble du cadre de surveillance de la police de l'Ontario (PPO). La compétence de l'Ombudsman dans ce secteur a été élargie il y a deux ans pour inclure tous les organismes provinciaux de surveillance de la police et la Police provinciale de l'Ontario. Cependant, les services de police municipaux et des Premières Nations, les commissions de services policiers et les conseils de détachement de la Police provinciale demeurent hors de notre champ de compétence.

Nous renvoyons les plaintes concernant les services de police aux organisations compétentes, comme l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre, qui reçoit les plaintes au sujet de la conduite de la police.

Police et organismes de surveillance

Dans ce secteur, notre compétence concerne :

- l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (AFPO);
- l'Unité des enquêtes spéciales (UES), qui enquête sur les incidents de blessures graves ou de décès impliquant la police;
- l'inspecteur général des services policiers de l'Ontario, qui s'occupe de la conformité et de la législation sur les services

policiers, de la conduite des membres des commissions de services policiers et des politiques policières locales;

- la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police, compétente quant aux questions de relations de travail dans la police.

En 2025-2026, nous avons reçu **182** cas concernant la Police provinciale. La plupart de ces plaintes avaient trait à la conduite de la police; nous avons renvoyé celles-ci à l'APFO. Nous avons aussi reçu **14** cas concernant le Bureau du contrôleur des armes à feu (BCAF) de la Police provinciale, qui administre les dispositions de délivrance de permis de la *Loi sur les armes à feu*. La majorité de ces cas portaient sur des retards liés à un arriéré dans le processus de vérification des antécédents du BCAF. Nous en avons réglé bon nombre en mettant les gens en contact avec des membres du personnel du BCAF qui pouvaient accélérer le traitement de leur dossier.

Nous avons reçu **159** cas concernant l'APFO, ce qui reflète une hausse par rapport aux 97 cas reçus en 2024-2025, **27** concernant le SISF, et **5** concernant l'UES. Le plus souvent, ces plaintes concernaient des retards ou une absence de réponse. Nous avons contribué à leur règlement en facilitant la communication entre les plaignant(e)s et les deux organismes en question. Par exemple :

- Après notre intervention, le SISF a fourni à une femme une copie de sa décision concernant sa plainte et s'est excusé de l'absence de réponse. Nous avons également communiqué au SISF des ressources pour l'aider à établir un processus officiel de plainte relative au service.

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 : La mort par balle du jeune Sammy Yatim, 18 ans, lors d'une intervention du Service de police de Toronto en 2013 a incité l'Ombudsman à enquêter sur les directives fournies par le ministère du Solliciteur général aux forces

de l'ordre en matière de désescalade lors d'interactions avec des personnes en situation de crise, notamment au moyen de dispositions législatives et de formations offertes par le Collège de police de l'Ontario.

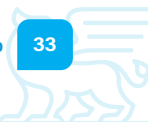
La plupart des **22** recommandations de ce rapport ont été mises en œuvre au cours de la dernière décennie, mais nous restons à l'affût des nouveaux développements. Par exemple, le Ministère a présenté un nouvel outil de formation sur le recours à la force en 2023. Il a également renforcé les exigences de formation pour que les agent(e)s de police nouvellement entré(e)s en poste ou déjà en poste partout dans la province suivent la formation sur l'intervention en cas de crise de santé mentale. Tou(te)s les agent(e)s de « patrouille communautaire » doivent suivre cette formation d'ici octobre 2026, tandis que les autres ont jusqu'en octobre 2027. Une formation de mise à niveau annuelle sera aussi obligatoire.

Mémoire au gouvernement

En avril 2026, nous avons présenté un mémoire au ministre du Solliciteur général en réponse aux mises à jour qu'il proposait au formulaire de rapport sur le recours à la force utilisé par les services de police partout en Ontario. À l'heure actuelle, les agent(e)s de police ne remplissent le formulaire que s'ils(si elles) ont eu recours à la force lors d'une interaction avec un(e) civil(e); si aucune force n'a été employée et que les méthodes de désescalade ont réussi, il n'y a aucune trace. Lorsqu'un(e) agent(e) de police désamorce avec succès une situation sans recourir à la force, le Ministère n'a aucun moyen de prendre connaissance de cette interaction positive ni d'en tirer des leçons.

Dans *Une question de vie ou de mort*, l'Ombudsman recommande que ces « réussites » en matière de désescalade soient recueillies et utilisées afin d'orienter la formation policière et les pratiques exemplaires. Le Ministère y est invité à mettre en œuvre cette recommandation dans le cadre de son examen du formulaire de rapport sur le recours à la force.

« Notre Bureau joue un rôle clé dans la promotion de la transparence et de la responsabilisation dans l'ensemble du cadre de surveillance de la police de l'Ontario. » [Traduction]



Blessures de stress opérationnel et suicides à la Police provinciale de l'Ontario



Rapport : Dans le feu de l'action, paru en octobre 2012

Le point sur l'enquête : Quelque 14 années après cette enquête portant sur la façon dont la Police provinciale de l'Ontario et le ministère du Solliciteur général abordent les blessures de stress opérationnel et le suicide chez les agent(e)s de la paix, nous continuons de

suivre leurs efforts pour régler ce problème en réponse à nos recommandations.

La Police provinciale a élargi les services de santé mentale et la formation obligatoire sur la prévention du suicide. En avril 2025, le personnel de la sécurité publique de l'Ontario, y compris les membres de la Police provinciale, a obtenu accès à une application Web donnant accès en tout temps aux agent(e)s actif(ve)s et retraité(e)s à des services de santé mentale, à du soutien par les pairs et à la thérapie comportementale.

Nous continuons de collaborer avec la Police provinciale au sujet de l'efficacité de ces efforts, y compris leur applicabilité aux services policiers autochtones et des Premières Nations relevant de sa compétence. Nous n'avons reçu que **2** cas liés à cette question en 2025-2026.

Autres tendances des cas

Tribunaux administratifs

Tribunaux décisionnels Ontario – un regroupement de 13 tribunaux administratifs qui traite plus de 100 000 cas par année – a fait l'objet de **1 104** plaintes et demandes de renseignements en 2025-2026 – comparativement à 1 237 l'année précédente.

La **Commission de la location immobilière (CLI)** demeure le tribunal administratif faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes, avec **779** cas en 2025-2026, bien que ce chiffre ait diminué régulièrement ces dernières années, en grande partie en raison des problèmes réglés depuis la publication de notre rapport d'enquête de 2023, *Retard de justice administrative, déni d'équité* (pour en savoir plus, voir le chapitre **Fonds et biens** du présent rapport).

Parallèlement, nous avons observé une augmentation des cas concernant le **Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO)** – **255** cas en 2025-2026, en hausse par rapport à 199 l'année précédente. Le plus souvent, ces plaintes portaient sur des retards et des problèmes de communication. Certaines personnes nous ont dit qu'elles attendaient encore que le TDPO fixe des audiences pour des requêtes déposées dès 2019-2020. Pour sa part, le TDPO rapporte une augmentation de 47 % des requêtes entre 2024 et 2025.

Nous sommes en contact régulier avec le TDPO, qui a proactivement identifié les recommandations de notre enquête sur la CLI qu'il pourrait adopter pour améliorer sa gestion de dossiers et réduire les retards. Le TDPO et Tribunaux décisionnels Ontario ont informé notre personnel des mesures qu'ils prennent pour simplifier les processus et améliorer les délais. Ils ont souligné que les modifications législatives apportées en réponse à notre rapport sur la CLI ont aussi facilité la réaffectation des dossiers pendant les absences prolongées d'arbitres. Ils ont aussi mis en œuvre la médiation obligatoire à compter de juin 2025 et apporté d'autres changements pour réduire les arriérés. On nous a dit qu'ils s'attendent à disposer d'un effectif complet d'arbitres d'ici l'automne 2026. Nous continuons d'évaluer l'efficacité de ces démarches.

Programme d'aide aux victimes et aux témoins

Nous avons reçu **19** plaintes concernant les programmes des Services aux victimes de l'Ontario (SVO) en 2025-2026, comme le Programme d'aide aux victimes et aux témoins (PAVT), un programme en milieu judiciaire qui fournit des renseignements, de l'aide et du soutien aux victimes et aux témoins d'actes criminels afin qu'ils puissent comprendre le processus judiciaire

criminel et y participer. Certaines de ces plaintes portaient sur des lacunes de communication entre les procureur(e)s de la Couronne et le PAVT, lesquelles ont eu pour conséquence que certaines victimes de violence familiale n'ont pas été avisées dans des cas où les accusations ont été suspendues. Certaines victimes se sont aussi plaintes que le PAVT ne communiquait pas avec elles, les laissant chercher elles-mêmes des renseignements sur leur cause.

Après que nous avons fait part des tendances quant aux plaintes et des pratiques exemplaires à sa haute direction, le PAVT a révisé ses communications écrites afin de préciser comment les victimes peuvent recevoir des mises à jour et des renseignements supplémentaires pendant et après le processus judiciaire.

Exposés de cas



Des droits bafoués

Un groupe de détenu(e)s s'est plaint à nous que des membres du personnel des services correctionnels avaient effectué une fouille à nu sans aucune intimité, soutenant avoir été forcé(e)s de se dévêtir les un(e)s devant les autres et à la vue du personnel correctionnel et des caméras.

RÉSULTAT : Nous avons étudié l'incident et établi que l'établissement n'avait pas suivi les procédures appropriées en matière de protection de la vie privée. Nous avons soulevé la question auprès de la surintendance, qui a transmis une directive pour s'assurer que le personnel soit formé, ou formé de nouveau, sur la façon d'effectuer des fouilles conformément aux politiques et procédures. L'établissement a aussi modifié ses procédures pour faire en sorte que les fouilles aient lieu dans des aires désignées munies de cloisons d'intimité.



Contourner les règles

Un détenu s'est plaint à nous que l'Équipe d'intervention en cas de crise dans les établissements (EICCE) de son établissement avait utilisé sur lui une clé de poignet (où les

mains d'une personne sont tordues et maintenues à un angle inhabituel) lors d'un incident, de sorte à lui fracturer les deux poignets. Il nous a dit qu'il avait une blessure préexistante au poignet dont le personnel aurait dû être au courant. Dans le cadre de notre enquête, nous avons notamment visionné une vidéo de l'incident et consulté la documentation de l'équipe d'intervention.

RÉSULTAT : Nous avons relevé plusieurs problèmes de non-conformité aux politiques provinciales, entre autres l'absence de coordonnateur(trice) de crise et le défaut par l'EICCE d'avoir filmé l'ensemble de l'incident. De plus, la gravité des blessures du détenu aurait dû inciter l'établissement à enquêter plus sérieusement. Il en a fait ainsi après notre intervention.

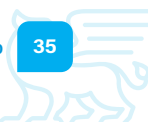
Au bout du compte, ce cas a entraîné des changements à la formation et au fonctionnement des EICCE. Par exemple, les EICCE seront désormais formées pour s'informer, dans la mesure du possible, des éventuels facteurs médicaux en jeu avant d'intervenir, ainsi que pour suivre une liste de vérification concernant ce qu'il faut filmer dans une intervention. L'établissement a également reconnu qu'un(e) coordonnateur(trice) de crise aurait dû intervenir dans ce cas, et que ce sera fait à l'avenir, dans les situations similaires.



Impossibilité de voter

Un homme détenu en attente de son procès s'est plaint à nous que l'administration de son établissement ne lui permettait pas de voter lors de l'élection provinciale de février 2025. Tou(te)s les détenu(e)s, reconnu(e)s coupables ou en détention provisoire, peuvent légalement voter par la poste aux élections provinciales, mais cela peut comporter des difficultés, particulièrement en cas d'élection surprise, comme celle-ci en l'occurrence, où il n'y a pas de préavis de la date du scrutin et où le vote a lieu dans le mois suivant l'annonce de l'élection.

RÉSULTAT : Après que nous ayons soulevé ce cas auprès du ministre du Solliciteur général, celui-ci a reconnu que l'établissement avait mal interprété ses politiques et fourni de mauvais renseignements au détenu. Il s'est engagé à réaliser un examen régional et à donner des directives plus précises afin que tous les établissements suivent correctement les directives d'Élections Ontario à l'avenir, de sorte que les détenu(e)s qui sont des électeur(trice)s admissibles puissent participer aux élections.





MUNICIPALITÉS

Aperçu

Cela fait maintenant 10 années entières que le mandat de l'Ombudsman a été élargi aux services des administrations municipales des 444 municipalités de l'Ontario. Au cours de la dernière décennie, nous avons pu aider des dizaines de milliers d'Ontarien(ne)s au sujet des services et des problèmes locaux qui les touchent concrètement – du déneigement au logement, en passant par l'application des règlements municipaux et les infrastructures locales, et bien plus encore.

En 2025-2026, nous avons reçu **4 898** plaintes et demandes de renseignements concernant l'administration municipale sous tous ses aspects, dont les réunions municipales à huis clos. Il s'agit d'un nouveau record, et d'une augmentation de **25 %** par rapport à l'an dernier, où nous avons reçu 3 908 cas. Le volume de cas dans ce domaine a augmenté régulièrement au cours des quatre dernières années – il a grimpé de **74 %** par rapport aux 2 814 cas de 2022-2023.

Tout au long de cette période, nous avons collaboré avec les municipalités afin de prioriser l'équité et d'établir de concert des solutions durables aux problèmes systémiques.

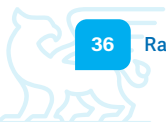
La grande majorité de ces cas ont été résolus rapidement. Notre personnel a souvent pu faciliter la communication entre les résident(e)s et les responsables municipaux(ales), faire des aiguillages vers des processus locaux existants, ou obtenir des renseignements manquants en communiquant directement avec le personnel municipal.

Outre les résolutions de plainte, nous fournissons des ressources aux conseils et fonctionnaires des municipalités :



Nos ressources destinées aux municipalités comprennent des guides et des cartes-conseils comme celles-ci - toutes sont accessibles sur notre site Web, et des copies papier peuvent être demandées auprès de notre Bureau.

rapports, « cartes-conseils », recueil de cas sur les réunions publiques en ligne, et guides très populaires **Réunions publiques : guide pour les municipalités**, et **Codes de conduite et commissaires à l'intégrité : guide pour les municipalités**, afin d'aider les municipalités à promouvoir l'équité et la transparence et à prévenir les plaintes.



L'Ombudsman et le personnel spécialisé dans les cas municipaux assistent aussi régulièrement à des conférences municipales partout en Ontario et y prennent la parole. En 2025-2026, l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, a pris la parole lors des séances plénières des congrès annuels de l'Association of Municipalities of Ontario (AMO) et de la Rural Ontario Municipal Association (ROMA). Des membres de notre personnel ont également été invité(e)s par l'AMO à donner leur avis sur ses guides *Leading with Respect*, lesquels portent sur la civilité dans les administrations locales, et ont pris la parole devant l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario au sujet de la gestion de la conduite publique et de la conciliation entre la transparence et les enjeux de sécurité.

Tendances des cas – Questions municipales générales

Le plus souvent, les cas que nous avons reçus au sujet de municipalités concernaient l'application des règlements municipaux, le logement, et les conseils et comités, ce qui comprend des plaintes et des demandes de renseignements au sujet de codes de conduite et de commissaires à l'intégrité locaux.

Nous avons rapidement pris en compte ces préoccupations en communiquant avec les responsables municipaux(ales) concerné(e)s, en facilitant la communication, et en veillant à ce que les résident(e)s reçoivent des réponses à leurs préoccupations. Dans les cas qui ne relevaient pas de nous (par exemple, nous n'avons pas compétence quant aux conseils de bibliothèques, aux autorités de santé publique et aux services de police municipaux), nous avons dirigé nos interlocuteur(trice)s vers le mécanisme approprié. L'Ombudsman encourage les municipalités à se doter de politiques pour le traitement de ce type de plaintes.

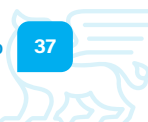
Deux changements récents à l'échelle provinciale ont touché notre compétence dans le domaine municipal :

- Nous surveillons désormais l'Agence ontarienne de protection de la nature (AOPN), un organisme centralisé de surveillance des offices de protection de la nature créé en 2025.
- Maintenant que Circular Materials (une organisation sans



16 août 2025 : L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, et son Ombudsman adjointe, Barbara Finlay, à notre kiosque lors du congrès annuel de l'Association of Municipalities of Ontario, à Ottawa.

but lucratif dirigée par des producteurs) assure la collecte du recyclage en Ontario, nous renvoyons les plaintes locales en matière de recyclage à cet organisme, ou encore à l'Office de la productivité et de la récupération des ressources, un organisme de réglementation provincial ne relevant pas de la compétence de l'Ombudsman. Bien que nous n'ayons plus compétence quant à la collecte du recyclage et aux services de recyclage dans les municipalités de l'Ontario en raison de ces changements, nous continuons de surveiller l'administration municipale des services de gestion des déchets (collecte des ordures, matières organiques).





10 juin 2025 : (Ci-dessus) Des membres de notre équipe des Services juridiques font une présentation au congrès de l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario, à Windsor. **16 janvier 2026** : L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, prononce un discours sur la scène principale du congrès annuel de la Rural Ontario Municipal Association (en bas à gauche), pendant que d'autres membres de notre personnel se trouvent à notre kiosque (photo en bas à droite), à Toronto.



Agent(e)s de responsabilisation, frais de plainte et politiques relatives aux plaintes

Nous avons reçu **82** cas concernant les agent(e)s de responsabilisation municipaux(ales) en 2025-2026 (les commissaires à l'intégrité, obligatoires pour toutes les municipalités, ainsi que les Ombudsmans locaux et d'autres responsables facultatif[ive]s). En enquêtant sur ces cas, nous ne refaisons pas le travail des responsables, mais évaluons s'ils(si elles) ont agi conformément à la législation et aux procédures pertinentes, et ont suivi un processus équitable.

Nous observons qu'il est souvent question des frais que certaines municipalités imposent aux résident(e)s qui portent plainte. Or, ces frais font injustement obstacle au droit du public de porter plainte, et l'Ombudsman exhorte régulièrement les municipalités à les remplacer par une politique prévoyant la discrétion de rejeter les plaintes frivoles et vexatoires.

D'ailleurs, en 2025-2026, l'Ombudsman a réitéré cette position dans un mémoire au gouvernement concernant de nouvelles dispositions législatives. En lien avec ce qui précède :

- La **Ville de Hamilton** a reçu le Prix de l'Ombudsman pour la bonne gouvernance pour avoir supprimé ses frais de 100 \$ relativement aux plaintes adressées à son(sa) commissaire à l'intégrité.
- La **Ville de Niagara Falls** a choisi de doubler ses frais de plainte, les faisant passer de 500 \$ à 1 000 \$, malgré l'explication de l'Ombudsman selon laquelle il vaut mieux laisser le rejet des plaintes frivoles et vexatoires à la discrétion du commissaire à l'intégrité qu'ériger un obstacle pécuniaire susceptible de dissuader les plaignant(e)s légitimes qui n'ont pas les moyens de payer. Les frais de la Ville ne sont remboursables que si le(la) commissaire à l'intégrité conclut à un manquement au code de conduite.
- L'Ombudsman a écrit à la **Ville d'Iroquois Falls** et à la **Municipalité de Mississippi Mills** pour les dissuader d'imposer des frais pour les plaintes adressées à leur commissaire à l'intégrité.

« Le Code de conduite de la municipalité prévoit déjà qu'aucune enquête ne doit être menée lorsque le commissaire à l'intégrité « est d'avis que le renvoi d'une affaire est frivole, vexatoire ou fait de mauvaise foi, ou qu'il n'existe aucun motif ou des motifs insuffisants pour justifier une enquête ». Par conséquent, des frais de plainte ne sont pas nécessaires pour traiter les plaintes frivoles ou vexatoires. En supprimant ces frais, la municipalité peut veiller à ce que des plaintes légitimes ne soient pas étouffées par un obstacle d'accès trop grossier. »

— *Lettre de l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, à la Municipalité de Mississippi Mills, janvier 2026*

Nous avons également œuvré auprès de plusieurs municipalités dans la dernière année afin qu'elles fournissent aux résident(e)s, sur leur site Web, des renseignements accessibles sur leur code de conduite et sur la façon de déposer une plainte auprès de leur commissaire à l'intégrité.

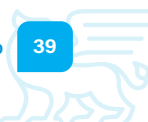
Mémoire au gouvernement

En août 2025, l'Ombudsman a présenté au gouvernement ses observations à propos des modifications de l'encadrement des commissaires à l'intégrité municipaux(ales) envisagées dans le projet de loi 9, *Loi de 2025 sur la responsabilité au niveau municipal*.



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**.



Ce projet de loi a été voté et a reçu la sanction royale au début juin 2026. Une fois la loi entrée en vigueur, cela renforcera et normalisera la formation des commissaires à l'intégrité et les codes de conduite municipaux, et permettra la destitution de membres du conseil dans certaines circonstances. Le dernier mémoire de l'Ombudsman s'appuie sur des appels antérieurs, lancés en 2021 et en février 2025, à garantir l'indépendance des commissaires à l'intégrité et à éliminer les frais liés aux plaintes. Il souligne aussi que nous sommes disposé(e)s à partager nos pratiques exemplaires, fruit de notre expertise, pour la normalisation des codes et processus.

Nous exercerons une surveillance de la mise en œuvre du nouveau cadre et des nouveaux règlements.

« Pour faire en sorte que tous les Ontarien(ne)s puissent avoir accès à leur commissaire à l'intégrité local, indépendamment de leur capacité de payer des frais, le projet de loi devrait être modifié afin d'interdire aux municipalités d'exiger des frais pour le dépôt d'une plainte auprès d'un commissaire à l'intégrité. »

— Mémoire présenté par l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, au Comité permanent du patrimoine, de l'infrastructure et de la culture au sujet du projet de loi 9, Loi de 2025 sur la responsabilisation au niveau municipal, août 2025

Restriction de l'accès aux services et avis d'interdiction d'entrée

Les municipalités doivent assurer un environnement sécuritaire pour leur personnel et pour le public, ce qui les contraint occasionnellement à empêcher certaines personnes d'accéder à une propriété municipale ou de communiquer avec leur personnel, au moyen d'une restriction de l'accès aux services ou d'un avis d'interdiction d'entrée.

Lorsque nous enquêtons sur une plainte relative à ces mesures restrictives, nous vérifions si la municipalité a suivi un processus



22 avril 2026 : Notre kiosque lors du congrès annuel de la Northwestern Ontario Municipal Association, à Thunder Bay.

équitable. Souvent, nous suggérons aux municipalités des avenues pour établir ou améliorer leurs pratiques en la matière.

Par exemple :

- Après qu'un résident s'est plaint à nous que sa municipalité lui avait imposé une restriction de service sans en préciser la durée ni lui indiquer s'il disposait ou non d'un droit d'appel, nous avons proposé à la municipalité de circonscrire la mesure dans le temps et d'ajouter à sa politique en matière de plaintes un processus d'examen officiel, ce qu'elle a fait.

Conseils et comités

Les conseils et les comités municipaux figurent toujours parmi les sujets de plainte les plus courants dans ce domaine. Bien que notre Bureau n'intervienne pas dans les décisions prises par les élu(e)s, nous pouvons examiner si ils(elles) ont suivi des processus équitables, transparents et conformes aux règlements municipaux ou aux politiques locales.

Quelques exemples :

- Une municipalité a accepté de prévoir, dans son règlement de procédure, la fourniture de motifs clairs et de références lorsqu'elle refuse une demande de prise de parole à une réunion de son conseil, lorsqu'un résident s'est plaint à nous que sa demande avait été refusée sans explication.
- Préoccupé(e)s par la décision de leur conseil local d'aménager un terrain de jeu sur des terres protégées sur le plan environnemental, plusieurs résident(e)s ont sollicité notre aide pour obtenir plus de renseignements. À la suite de nos démarches, la municipalité a précisé qu'elle n'irait pas de l'avant avec le terrain de jeu, et a offert de rencontrer les résident(e)s.

Application des règlements municipaux

Nous recevons chaque année des centaines de plaintes de personnes qui s'estiment injustement ciblées par les agent(e)s d'application des règlements municipaux, mais aussi de personnes qui croient que leur municipalité n'est pas assez sévère à l'égard des infractions. Notre objectif est toujours de veiller à ce que les processus d'application soient mis en œuvre de façon prévisible et transparente.

Par exemple :

- Nous avons suggéré des pratiques exemplaires pour améliorer les procédures relatives aux règlements municipaux dans la **Ville de Kawartha Lakes** après qu'un résident a contesté les frais administratifs qui lui avaient été imposés à la suite de deux plaintes pour bruit. Notre examen a déterminé que la décision d'imposer ces frais relevait en grande partie de la discrétion des agent(e)s d'application,

que les politiques de la Ville manquaient de clarté et qu'il n'y avait aucun processus d'appel. L'Ombudsman a encouragé la Ville à se doter d'une politique publique qui énonce clairement les règles entourant les frais en question et la façon dont ils peuvent être contestés.

Logement

Les programmes de logement locaux figurent aussi parmi les sujets de plainte prédominants chez les résident(e)s. Nous sommes souvent en mesure d'aider des résident(e)s vulnérables ou défavorisé(e)s à régler leurs problèmes de logement en communiquant avec les responsables locaux(ales). Par exemple :

- Nous avons mis un locataire en contact avec les responsables compétent(e)s après qu'il ait tenté en vain de déposer des plaintes au sujet d'infractions aux règlements municipaux commises par des voisin(e)s dans son complexe d'habitation.
- Nous avons aidé une mère, dont les enfants éprouvaient des problèmes de santé mentale, à obtenir des nouvelles de ses démarches visant à accélérer le traitement de sa demande de logement pour des motifs de santé.
- Une mère qui a communiqué avec nous a pu déménager dans un logement qui répondrait mieux aux besoins particuliers de sa fille autiste.

Infrastructures

Notre Bureau contribue par ailleurs à la résolution de plaintes concernant les infrastructures municipales. Par exemple :

- Nous avons aidé un(e) résident(e), qui avait tenté en vain pendant six mois de signaler des retards dans l'installation de câbles de sécurité sur des poteaux antichocs, à obtenir les coordonnées de la direction générale de sa municipalité.
- Plusieurs résident(e)s d'une même municipalité se sont plaint(e)s à nous que le tarif forfaitaire des services d'eau et d'égout était beaucoup plus élevé que dans d'autres collectivités comparables. Nous nous sommes renseigné(e)s auprès de la municipalité et avons informé les résident(e)s du mode de calcul des tarifs, des ressources qui leur sont accessibles à cet égard, et de la manière d'adresser leurs questions à leurs conseiller(ière)s municipaux(ales).



Tendances des cas – Réunions publiques

L'application des règles de la province en matière de réunions publiques, dans l'intérêt de la transparence et de la responsabilité démocratiques, fait partie des responsabilités de notre Bureau depuis 2008. Les réunions des conseils et de leurs comités doivent être ouvertes au public, sauf si elles correspondent à l'une des exceptions restrictives prévues dans la *Loi de 2001 sur les municipalités*.

Quiconque estime qu'une réunion est indûment fermée au public peut déposer une plainte, et chaque municipalité doit être dotée d'un(e) enquêteur(euse) chargé(e) de ces plaintes. Les municipalités peuvent recourir gratuitement à l'Ombudsman comme enquêteur(euse) ou en embaucher un(e). Ainsi, nous agissons actuellement comme enquêteur des réunions à huis clos pour **282** des 444 municipalités de l'Ontario.

En 2025-2026, nous avons reçu **104** plaintes à propos de réunions publiques, ce qui avoisine les 99 cas de l'année précédente. Parmi elles, **87** concernaient des municipalités pour lesquelles l'Ombudsman agit comme enquêteur; les autres ont été renvoyées à l'enquêteur(euse) compétent(e).

Nous avons reçu des plaintes concernant des réunions par rapport à **55** municipalités différentes. Nous avons évalué des plaintes visant au total **75** réunions, et avons publié **16** rapports et envoyé **17** lettres. Parmi ces réunions, **13** ont été jugées illégales, **33** violations procédurales ont été établies, et **16** suggestions de pratiques exemplaires ont été formulées pour aider les municipalités à accroître la transparence de leurs procédures.

Tous ces rapports et lettres ont été rendus publics par les municipalités concernées, et ils sont disponibles sur notre site Web grâce à la seule ressource du genre en Ontario : **Réunion publiques : recueil des cas**.

Ce recueil est consulté des milliers de fois par année par des responsables municipaux(ales), des professionnel(le)s du droit et de la surveillance, et des membres du public qui s'intéressent aux processus démocratiques locaux. Il peut être interrogé par sujet ou mot-clé, par municipalité et en fonction des dispositions



25 mars 2026 : Le personnel d'Ombudsman Ontario à notre kiosque lors du Congrès annuel de l'Association francophone des municipalités de l'Ontario, à Sudbury.

pertinentes des règles des réunions publiques (énoncées à l'art. 239 de la *Loi sur les municipalités*).

La Loi ne prévoit aucune sanction pour les manquements aux règles des réunions publiques. En revanche, elle prévoit que l'Ombudsman peut formuler des recommandations pour remédier aux manquements, et les municipalités sont tenues d'établir, par voie de résolution, comment elles donneront suite à ces recommandations. Dans nos rapports comme dans nos ressources, notre approche consiste à promouvoir une transparence uniforme partout en Ontario en faisant mieux connaître les règles en vigueur et les pratiques exemplaires pour les respecter.

Par exemple :

- Après que l'Ombudsman a conclu que le **Canton de Bonfield** avait irrégulièrement tenu trois réunions sans avoir donné l'avis requis, celui-ci s'est engagé à apporter des changements administratifs pour éviter que ce manquement ne se reproduise, notamment en créant une liste de vérification pour la préparation des réunions, en adoptant un nouveau logiciel de réunion et en mettant à jour son site Web.

- Nous encourageons fréquemment les municipalités à enregistrer leurs réunions à huis clos sur bande audio ou sur vidéo afin de disposer de dossiers clairs et fiables. L'Ombudsman a souligné que l'enregistrement vidéo d'une réunion de la **Municipalité de Central Manitoulin** s'était avéré utile dans l'une de ses enquêtes de cette année.

Régies locales des services publics : Depuis le 1^{er} août 2025, nous avons le pouvoir d'enquêter sur les plaintes concernant les réunions à huis clos des 46 régies locales des services publics (RLSP) de l'Ontario. Différentes des « conseils locaux » des municipalités, les régies locales des services publics fournissent les services municipaux de base aux résident(e)s de régions rurales qui ne font pas partie d'une municipalité. Afin d'aider les RLSP à assurer le respect des exigences relatives aux réunions publiques, nous avons tenu des webinaires en anglais et en français à l'intention des responsables des RLSP, à qui nous avons en outre destiné une « carte-conseil ».

Problèmes les plus courants

Les plaintes les plus courantes que nous recevons au sujet de réunions à huis clos concernent la nature et l'objet de celles-ci, le respect ou le manque de respect des procédures en vigueur, ou la question de savoir si la réunion a fait avancer de façon importante les travaux du conseil.

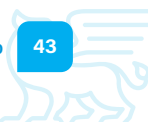
Voici quelques exemples :

- Bien qu'une firme de conseil ait indiqué à la **Ville de Cobalt** que le fait de renommer un comité « groupe consultatif sur le budget » (*Budget Advisory Group*) l'exempterait de l'obligation de tenir des réunions publiques, l'Ombudsman a statué que ce n'était pas le cas. Il a aussi vivement invité la Ville à établir si chacun de ses groupes consultatifs constituait également un « comité » dont les réunions doivent être ouvertes au public.
- Concernant un cas où 17 membres du conseil du **Comté de Simcoe** ne sont pas revenu(e)s à une réunion après une pause, l'Ombudsman n'a trouvé aucune preuve qu'ils(elles) s'étaient réuni(e)s ailleurs pour délibérer. L'Ombudsman a souligné que les membres devraient être conscient(e)s de la perception du public à l'égard de ce type de comportement.
- Lorsqu'un(e) conseiller(ière) du **Canton de Ramara** a écrit aux membres du conseil à propos d'une proposition de mesure à prendre concernant un programme de gestion des déchets alimentaires, et que cela a influencé un vote tenu subséquemment, nous avons conclu qu'il s'agissait d'une « réunion » à huis clos illégale.
- L'Ombudsman a conclu que le **Canton de Coleman** n'avait pas fourni un avis public suffisant lorsqu'il a tenu une réunion à huis clos pour tenir une discussion urgente au sujet d'une raffinerie désaffectée.

D'autres plaintes courantes portent sur la question de savoir si les réunions à huis clos tombent sous le coup d'une exception énoncée à l'article 239 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Il s'agit notamment de questions relatives aux avis juridiques, aux relations de travail, aux acquisitions de terrains, aux renseignements personnels et à « l'éducation ou la formation ».

Par exemple :

- L'Ombudsman a conclu qu'une réunion du conseil de la **Ville de Hawkesbury** était tenue illégalement parce que, plutôt que de discuter d'« éducation ou de formation », les membres ont discuté d'idées pour leur plan stratégique avec un cabinet-conseil.
- Nous avons établi que le **Canton de Coleman** aurait pu invoquer l'exception relative aux « renseignements privés concernant une personne » pour examiner à huis clos le rendement de certain(e)s avocat(e)s, comme l'a fait le **Canton de Schreiber** lorsqu'il a discuté de la conduite et de la situation personnelle de certain(e)s employé(e)s.
- Dans quelques cas où des municipalités ont tenu des réunions à huis clos en invoquant l'exception relative aux « renseignements communiqués par une tierce partie » – comme l'a d'ailleurs fait la **Ville d'Essex** pour entendre la présentation d'un tiers proposant de construire un complexe sportif – l'Ombudsman a encouragé les municipalités à obtenir des tierces parties en question, par écrit, des précisions sur les renseignements qui devraient demeurer confidentiels et sur les risques que poserait leur communication.



Exposés de cas

Ensevelie sous la neige

Une femme a communiqué avec nous après avoir reçu un avis de retard de paiement pour une contravention de stationnement. La contravention semblait être pour stationnement illégal sur une route qui devait être dégagée pour le déneigement pendant une tempête de neige. Cependant, la femme nous a dit n'avoir jamais vu la contravention originale. Elle a dit avoir tenté d'expliquer sa situation au personnel d'application des règlements municipaux, mais on lui a dit qu'elle ne pouvait pas contester la contravention parce que le délai d'appel avait expiré.

RÉSULTAT : Après que nous ayons soulevé la question auprès des responsables municipaux(ales), ils(elles) ont accepté d'autoriser l'appel de la femme. Au bout du compte, son amende a été réduite de moitié et les frais de retard de paiement ont été annulés. La municipalité nous a aussi informé(e)s qu'elle utiliserait cette situation à l'avenir pour former son personnel d'application des règlements municipaux.

Ferme, mais juste

Nous avons reçu **10** plaintes de résident(e)s préoccupé(e)s par les modifications apportées par leur municipalité à un règlement municipal en matière de conduite publique. Ils trouvaient injuste que les membres du public expulsé(e)s de réunions du conseil puissent faire l'objet d'un avis d'interdiction d'entrée et avoir à présenter des excuses publiques.

RÉSULTAT : Nous avons fait part de pratiques exemplaires à la municipalité afin de favoriser le caractère équitable du processus d'expulsion des réunions publiques. La municipalité a révisé son règlement de procédure pour permettre au conseil d'expulser une personne d'une réunion sans exiger d'excuses ou d'avis d'interdiction d'entrée.

Un refus renversé

Un(e) membre du conseil s'est plaint(e) de ne pas pouvoir déposer une plainte auprès d'un(e) commissaire à l'intégrité de sa municipalité, celle-ci en étant dénuée depuis quatre mois. Le code de conduite de la municipalité prévoyait un délai pour le dépôt de plaintes, et un(e) commissaire à l'intégrité finalement nommé(e) par le conseil a refusé de recevoir la plainte au motif que ce délai était écoulé.

RÉSULTAT : Nous avons soulevé la question auprès du(de la) commissaire à l'intégrité, invoquant l'équité. Le(la) commissaire a réexaminé sa position et accepté d'examiner la plainte.

Hors zone

Un homme s'est plaint à nous que sa municipalité avait modifié le zonage de sa propriété, le faisant passer de résidentiel à institutionnel, à son insu. Il a dit qu'il cherchait à obtenir un permis pour rénover un bâtiment sur sa propriété, et qu'on le lui avait refusé.

RÉSULTAT : Après nos échanges avec les responsables municipaux(ales), ils(elles) ont envoyé à l'homme une lettre pour s'excuser de ce qui s'était produit et expliquer les avenues possibles. Les responsables ont aussi offert de renoncer aux frais de demande de modification de zonage et ont approuvé son permis de construire. Le propriétaire nous a remercié(e)s de notre aide.

« Nous apprécions tout ce que vous avez fait pour nous. Cela nous a donné une vision plus positive de l'avenir. » [Traduction]



SERVICES SOCIAUX

Aperçu

Chaque année, des milliers d'Ontarien(ne)s nous sollicitent en lien avec des services sociaux, dont ceux qu'administre directement le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) de l'Ontario, entre autres le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et le Bureau des obligations familiales (BOF), ainsi que ceux administrés par les municipalités (Ontario au travail). Nous aidons aussi de nombreuses personnes à s'orienter au sein de systèmes complexes entourant le soutien aux adultes et aux enfants ayant des besoins particuliers ou une déficience intellectuelle.

Dans tous ces domaines, nous avons connu une augmentation de cas en 2025-2026. Bon nombre des personnes qui ont communiqué avec nous étaient vulnérables et stressées. Dans la mesure du possible, nous nous efforçons de résoudre les préoccupations individuelles auprès des organismes appropriés, et nous tentons de prévenir les plaintes en proposant des façons de promouvoir l'équité et l'accessibilité.

Lorsque les problèmes sont généralisés ou particulièrement compliqués, nous cherchons à les régler à un niveau plus général en identifiant les causes profondes et en suggérant des pratiques exemplaires. Par exemple :

- Nous avons alerté le MSESC au sujet de plaintes liées aux arriérés dans le système Demande d'aide sociale par voie numérique (SADA), c'est-à-dire son système central de réception des demandes liées au programme Ontario au travail ou au POSPH. Nous nous tenons au fait des démarches du Ministère pour régler les problèmes de traitement et de saisie de données dans certaines régions.

- Le MSESC et le ministère de la Santé ont accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman visant à régler le problème systémique qu'est l'hébergement inapproprié d'adultes ayant une déficience intellectuelle en milieu hospitalier (voir la section **Enquêtes**).
- Nous avons incité le MSESC à mettre à jour ses politiques et formations en vue de régler un problème d'équité touchant certain(e)s nouveaux(elles) arrivant(e)s qui présentent une demande de prestations au titre du programme Ontario au travail.

Tendances des cas

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées offre un soutien financier et à l'emploi aux adultes handicapé(e)s, ainsi que des prestations de santé. En 2025-2026, nous avons reçu **1 599** plaintes et demandes de renseignements au sujet du POSPH, ce qui représente une forte hausse par rapport aux 1 038 cas de 2024-2025, et même le volume le plus élevé en plus de 10 ans.

Bon nombre de ces cas portaient sur des prestations tardives et des difficultés à joindre les chargé(e)s de cas. Nous avons aussi suivi les démarches du POSPH pour aider les bénéficiaires dont les prestations ont été perturbées par la grève de Postes Canada à l'automne 2025. De plus, nous examinons des préoccupations soulevées par un député provincial dont les électeur(trice)s ont signalé des problèmes concernant l'envoi de documents avec les outils numériques du POSPH.



Nous avons résolu de nombreux cas individuels en communiquant avec les responsables du POSPH pour corriger des erreurs et des retards. Par exemple :

- Une femme s'est plainte à nous de ne pas pouvoir joindre qui que ce soit au POSPH pour contester des frais de trop-payé de **48 000 \$** dans son dossier. Nous l'avons aidée à communiquer avec un bureau du POSPH près de chez elle, et celui-ci a supprimé les frais erronés.
- Nous avons aidé une femme à qui l'on avait refusé une prestation d'emploi et de formation de **500 \$** à joindre des responsables du POSPH. Ils(elles) ont découvert une erreur, ont annulé la décision et se sont engagé(e)s à améliorer la formation du personnel sur les situations de ce genre.
- Nous avons aidé un homme à obtenir un financement provisoire du POSPH, conformément à une ordonnance du Tribunal de l'aide sociale, après que ses prestations aient été suspendues à tort dans l'attente de la décision finale du tribunal dans son dossier. Les responsables du POSPH ont dit collaborer avec le tribunal afin d'améliorer la transparence dans de telles situations.
- Une femme a attendu six mois le début de ses prestations du POSPH, pour ensuite apprendre que celui-ci avait affecté la totalité de son paiement rétroactif à un trop-payé antérieur au titre du programme Ontario au travail. Après notre intervention, le POSPH a annulé sa décision, lui a versé **4 000 \$**, et a convenu de récupérer le trop-payé par voie de mensualités.
- Nous avons aidé une mère à joindre le personnel du POSPH après six mois d'attente pour qu'il approuve la demande pour son fils. Un paiement de **5 450 \$** lui a été versé.
- Nous avons aidé à mettre en contact une femme autochtone aveugle avec des membres du personnel du POSPH qui seraient en mesure de communiquer avec elle, car elle avait éprouvé des difficultés avec le portail en ligne MesPrestations. Nous avons aussi maintenu le contact entre elle et le personnel du POSPH afin de clarifier certains documents qu'elle devait soumettre, ce qui lui a permis de recevoir **1 367 \$** en paiements rétroactifs.

Avis d'interdiction d'entrée

Nous recevons souvent des plaintes de personnes qui se voient interdire l'accès aux bureaux du POSPH en raison de préoccupations concernant leur comportement envers le personnel et d'autres membres du public – un problème que nous voyons également dans bien d'autres domaines du secteur public.

Nous veillons toujours à ce que les organismes publics suivent des pratiques équitables et uniformes en ce qui touche la délivrance et l'évaluation des avis d'interdiction d'entrée. Par exemple :

- Après que nous ayons étudié la plainte d'un bénéficiaire du POSPH à qui l'on avait interdit sans motif ni avis, il y a des décennies, d'entrer dans un bureau local du POSPH, le POSPH a levé l'avis d'interdiction et mis en oeuvre nos suggestions de pratiques exemplaires pour améliorer ses processus. Parmi ces pratiques, on compte la communication aux client(e)s touché(e)s des motifs de l'avis, de sa durée, et de la marche à suivre pour en demander la révision. Le POSPH a accepté l'essentiel de nos suggestions, et nous nous tiendrons au courant de leur mise en oeuvre.

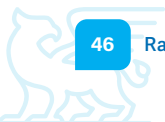
Programme Ontario au travail (OT)

Le programme Ontario au travail (OT) offre une aide financière pour la nourriture, le logement et d'autres dépenses essentielles aux personnes qui en ont financièrement besoin. Il est administré par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, ainsi que les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux (CADSS).

Au cours de la dernière année, nous avons reçu **618** cas concernant le programme OT, une hausse par rapport aux 412 reçus en 2024-2025 et aux 390 de l'année précédente. Les problèmes les plus courants étaient les retards et la piètre qualité des services ou des communications.

Voici quelques exemples :

- Après qu'un homme ait manqué un rendez-vous médical essentiel à l'extérieur de sa municipalité parce qu'il n'avait pas reçu ses fonds de déplacement à temps, nous avons communiqué avec le CADSS local, et les fonds lui ont été versés immédiatement.
- Nous avons aidé à annuler un trop-payé de **6 390 \$** remontant à 2012 dans le dossier d'un homme, une dette sur laquelle ni ce dernier ni la municipalité n'avaient de documentation.
- Un homme de 66 ans risquait l'expulsion s'il ne recevait pas son paiement d'OT, lequel était suspendu jusqu'à ce qu'il produise sa déclaration de revenus pour passer aux prestations pour personnes âgées. Après notre intervention, OT lui a versé son paiement et lui a accordé un délai supplémentaire pour remplir la documentation.



Prestations pour les personnes ayant un statut d'immigration « irrégulier »

Un travailleur d'une clinique d'aide juridique venant en aide aux nouveaux(elles) arrivant(e)s en Ontario nous a signalé que le processus de demande du programme OT refusait injustement les personnes ayant un statut d'immigration « irrégulier ». En effet, le système de demande en ligne et par téléphone du programme OT bloquait tout(e) demandeur(euse) dont le statut n'entrait pas strictement dans l'une de ses catégories de « statut juridique au Canada ».

Bien que le système informe les demandeur(euse)s qu'ils(elles) peuvent se renseigner auprès de leur bureau local d'aide sociale par téléphone ou autrement, nous avons appris que bon nombre des personnes qui appelaient leur bureau local du programme OT se faisaient répondre qu'elles n'étaient pas admissibles aux prestations ou étaient renvoyées ailleurs. Sans demande soumise ni décision écrite sur l'admissibilité, elles ne pouvaient pas faire appel au Tribunal de l'aide sociale (TAS).

Nous avons soulevé cet enjeu auprès du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, soulignant que certaines personnes se voyaient injustement refuser le droit de présenter une demande et de faire appel des décisions rendues auprès du TAS. Grâce à nos démarches, les responsables du Ministère ont donné des directives aux municipalités sur la façon de traiter ces demandes, en plus de mettre à jour la politique du programme OT à l'échelle de la province pour imposer au personnel de produire un avis de décision, rétablissant de ce fait le droit d'appel des demandeur(euse)s.

Prestations des bénéficiaires autochtones et revendications territoriales

Plusieurs bénéficiaires autochtones de prestations du programme OT et du POSPH ont communiqué avec nous en 2025-2026 pour faire état de leurs préoccupations sur l'effet des règlements en matière de revendications territoriales sur leur admissibilité aux prestations. Par exemple :

- Un homme autochtone a communiqué avec nous après que sa demande au programme OT a été refusée au motif qu'il avait reçu des fonds au titre du règlement Robinson-Huron. Nous avons indiqué au personnel d'OT que ces fonds ne sont pas comptés dans l'évaluation de l'admissibilité à l'aide sociale. De plus, nous avons aidé l'homme à présenter les bons documents, de sorte que ses prestations puissent être rapidement approuvées.

Nous avons reçu d'autres plaintes et demandes de renseignements au sujet du règlement Robinson-Huron de 2023 – lequel a pour objet d'indemniser le peuple anishinaabe du lac Huron pour les manquements passés de la Couronne au Traité Robinson-Huron de 1850 – qui portaient sur l'admissibilité des personnes aux fonds de règlement ou sur le processus de distribution des fonds.

Nous avons fourni des références et des renseignements à ces plaignant(e)s, car notre Bureau n'a pas juridiction sur les gouvernements autochtones ou leurs programmes, notamment en ce qui touche le versement des fonds de règlement. Lorsque nous recevons ce type de plaintes, nous aidons les gens à communiquer avec le(la) représentant(e) de l'administration autochtone compétente.

Bureau des obligations familiales (BOF)

Le Bureau des obligations familiales est l'organisme qui fait appliquer les paiements de pension alimentaire pour enfants et pour conjoint(e) ordonnés par les tribunaux. Les plaintes et les demandes de renseignements au sujet du BOF ont augmenté pour atteindre **616** en 2025-2026, comparativement à 423 l'année précédente. La plupart portaient sur une application incorrecte ou inadéquate des ordonnances alimentaires ou sur des difficultés à communiquer avec les chargé(e)s de cas.

Nous rencontrons régulièrement le personnel du BOF pour aborder les tendances des plaintes et faire des suggestions d'amélioration. Cette année, nous avons aussi rencontré des cadres supérieur(e)s pour les aider à renforcer leurs processus internes de traitement des plaintes.

Nous avons résolu de nombreux cas individuels en les portant à l'attention du BOF lorsque c'était justifié. Voici quelques exemples :

- Lorsqu'une mère nous a demandé de l'aider à découvrir pourquoi le BOF ne l'avait pas contactée au sujet de sa pension alimentaire pour enfant, nous avons découvert qu'il l'avait confondue avec une autre cliente portant un nom semblable.
- Un père qui avait remboursé ses arriérés de pension alimentaire pour enfant s'est plaint à nous que le BOF continuait de le signaler à l'agence d'évaluation du crédit. Nous avons parlé à un membre du personnel du BOF, qui a confirmé



que le père ne devait plus d'argent, a fermé son dossier, et nous a indiqué que sa cote de crédit était revenue à la normale.

Services aux enfants ayant une déficience intellectuelle

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

Le POSA appuie les familles d'enfants et de jeunes autistes, et AccèsPOSA aide les familles à accéder à des services et à gérer leurs prestations. Le bureau indépendant d'évaluation d'AccèsPOSA traite les plaintes au sujet des services, des processus et des mesures de soutien.

Nous avons reçu **66** cas concernant ces programmes en 2025-2026, contre 92 l'année précédente. Ces cas portaient principalement sur les délais d'attente pour les services cliniques de base et sur des désaccords à l'égard de décisions en matière de dépenses. Nous les avons résolus en communiquant avec les responsables compétent(e)s pour répondre aux préoccupations relatives aux services et à l'administration. De plus, nous rencontrons régulièrement le personnel du programme et du MDESC afin de les renseigner sur les tendances en matière de plaintes et de suggérer des améliorations, par exemple informer davantage les familles sur les délais d'attente et leur fournir des explications plus claires sur les décisions.

Voici quelques exemples de cas :

- Une mère ayant la maladie d'Alzheimer précoce a manqué une échéance d'envoi de factures pour le remboursement de la thérapie de son fils de 12 ans. Après que nous ayons communiqué avec le POSA, le personnel a traité les factures, versé **1 600 \$** à la femme et communiqué directement avec elle au sujet d'un soutien supplémentaire pour les factures.
- Nous avons signalé les préoccupations d'une mère qui éprouvait des difficultés financières et attendait que des factures soient traitées. Après notre intervention, le personnel a communiqué avec elle pour régler certaines incohérences et a traité ses factures, lui remboursant **5 500 \$**.

Programme de services particuliers à domicile (PSPD)

Le Programme de services particuliers à domicile (PSPD) aide les familles qui prennent soin d'enfants ayant une déficience intellectuelle ou physique. Nous avons reçu **214** plaintes au sujet du PSPD en 2025-2026, une hausse par rapport à 171 l'année précédente. Comme l'an dernier, bon nombre de ces cas portaient sur des retards dépassant la norme de traitement de 30 jours du PSPD pour le remboursement des dépenses.

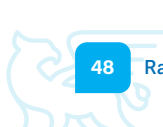
Des cadres supérieur(e)s du MDESC nous ont dit qu'ils(elles) continuent d'apporter des changements aux systèmes internes – comme un nouveau système de gestion des cas en mai 2025 – pour accélérer les délais de traitement. On nous a aussi dit que l'élection provinciale de février 2025 avait retardé la diffusion des trousseaux de financement annuelles, ce qui a aussi suscité des plaintes. Nous avons résolu les cas dans la mesure du possible en facilitant la communication entre les familles et les responsables du programme. Par exemple :

- Nous avons fait en sorte qu'une famille obtienne de l'aide pour soumettre un nouveau formulaire de remboursement de plus de **2 000 \$** du PSPD, après qu'elle ait attendu plus de deux mois avant d'apprendre qu'elle avait commis une erreur dans son premier formulaire.
- Nous avons aidé une mère à obtenir **6 065 \$** en remboursements du PSPD, car la personne responsable de ses factures avait obtenu une promotion et on ne lui avait pas fourni une nouvelle personne-ressource.

Enfants ayant des besoins particuliers complexes

En 2025-2026, nous avons reçu **23** plaintes de parents et de tuteur(trice)s au sujet de l'accès aux programmes et services pour les enfants ayant des besoins particuliers complexes, dans la lignée des 29 de l'année précédente.

Les familles se tournent souvent vers nous en situation de crise lorsque leurs enfants ne reçoivent pas les services et les soutiens nécessaires pour gérer les risques de préjudice. S'orienter dans le système de soutiens peut avoir des répercussions importantes sur les plans mental, physique et financier, et ces familles font souvent face à des attentes de



plusieurs années pour des options de traitement appropriées, ainsi qu'à des défis dans la transition des enfants vers les services aux adultes.

Nous continuons de soulever ces préoccupations lors de nos rencontres régulières avec les cadres du Ministère, et nous résolvons des cas individuels en aidant les familles à communiquer avec les programmes et services pertinents dans la mesure du possible.

Voici quelques exemples :

- Nous avons entendu les parents d'une jeune fille autochtone de 17 ans ayant des besoins particuliers complexes qui vivait dans un hôpital parce qu'on ne pouvait pas s'occuper d'elle en toute sécurité à la maison. Nous avons facilité la communication entre plusieurs organismes et ministères pour veiller à ce que la jeune fille puisse faire la transition en toute sécurité vers un logement avec services de soutien approprié à l'approche de ses 18 ans.
- Nous avons aidé la mère d'un jeune de 15 ans ayant des diagnostics liés à la déficience intellectuelle à communiquer avec un organisme de soutien local pour organiser des services de relève, afin que l'enfant puisse revenir à la maison après un séjour dans un établissement de santé mentale.
- Nous avons travaillé avec de multiples organismes communautaires, organismes de services de santé mentale et ministères pour trouver un placement communautaire pour un enfant ayant des diagnostics liés à la déficience intellectuelle et à la santé mentale.

Dans son budget publié à la fin mars 2026, la province a annoncé que son service pour besoins exceptionnels, un projet pilote lancé en 2023 pour soutenir les enfants ayant des besoins développementaux urgents et complexes et leurs familles, recevrait un financement annuel. Nous suivons l'impact de ce programme sur les familles et les tendances des plaintes.

Adultes ayant une déficience intellectuelle

Nous aidons régulièrement les adultes ayant une déficience intellectuelle et leurs familles à surmonter des difficultés d'accès à un logement et à des services appropriés. En plus d'enquêter sur les enjeux systémiques sous-jacents qui mènent à des situations

de crise – comme l'hébergement de personnes dans des hôpitaux pendant des années (voir la section **Enquêtes**) – nous travaillons avec des organismes de soutien et des responsables du MESC pour résoudre des cas individuels dans la mesure du possible.

Par exemple :

- Nous avons aidé une femme à communiquer avec les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) pour discuter de la pertinence du placement de son fils, dont les besoins avaient changé.
- Nous avons aidé le père d'un jeune de 17 ans ayant un double diagnostic et des besoins de soutien complexes à communiquer avec les organismes appropriés du secteur des adultes, et l'adolescent a pu accéder à un logement avec services de soutien le lendemain de son 18^e anniversaire.

Enquêtes

Adultes ayant une déficience intellectuelle indûment hébergé(e)s dans des hôpitaux

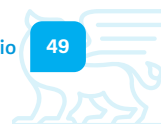


Rapport : *Transferts en souffrance*, paru en novembre 2025

Le point sur l'enquête : Cette enquête est née de notre suivi des recommandations de l'Ombudsman dans notre rapport de 2016, *Dans l'impasse*, qui révélait des enjeux systémiques menant à l'hébergement d'adultes ayant une déficience intellectuelle dans des refuges

pour sans-abri, des prisons, des foyers de soins de longue durée et des hôpitaux.

Bien que de nombreuses améliorations aient été apportées, nous avons continué de recevoir des plaintes au sujet de personnes vulnérables ayant des besoins complexes en matière de déficience intellectuelle, de santé mentale et de comportement, qui croupissaient dans des hôpitaux pendant des années, souvent sous contention, parce qu'aucun logement ni soutien approprié ne pouvait être trouvé dans la communauté.





25 novembre 2025 : L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, lors de la conférence de presse pour la publication de son rapport *Transferts en souffrance*, à Queen's Park, Toronto.

L'Ombudsman a lancé une nouvelle enquête en 2023, axée sur l'expérience de sept de ces personnes dont l'hospitalisation injustifiée variait de 15 mois à plus de huit ans.

Notre enquête a révélé un manque d'uniformité dans la collaboration entre le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère de la Santé visant à prévenir ou limiter les hospitalisations injustifiées. Nous avons conclu que l'approche de planification cloisonnée et réactive des ministères et une pénurie chronique de logements et de services appropriés laissaient souvent les personnes aux besoins les plus complexes dépérir en milieu hospitalier – les faisant ainsi vivre au mauvais endroit, en recevant les mauvais soins. Ces défis sont souvent encore plus grands pour les personnes qui ont besoin de services en français.

Parmi ses **24** recommandations, l'Ombudsman a demandé aux deux ministères :

- d'établir une tribune conjointe pour amorcer une planification proactive du système;
- d'améliorer la disponibilité de soutiens intégrés et de milieux de vie appropriés dans la communauté;
- d'améliorer le recrutement et le maintien en poste des professionnel(le)s du soutien au développement et l'accès à

des soutiens cliniques dans la communauté – notamment pour les francophones.

Les ministères ont accepté toutes les recommandations et se sont engagés à travailler à un système de services plus intégré, concerté et axé sur la personne pour celles et ceux ayant une déficience intellectuelle. Nous suivrons de près leurs progrès dans la mise en œuvre des recommandations.

Cas individuels : Nous continuons d'aider les familles de personnes dans des situations semblables. Par exemple :

- Nous avons reçu une plainte au sujet d'un homme de 22 ans ayant un double diagnostic, qui était hébergé de façon inappropriée dans un hôpital depuis plusieurs mois en attendant un placement en milieu de vie avec soutien par l'entremise des SOPDI. Nous nous sommes entretenu(e)s avec l'hôpital et divers organismes communautaires et avons soulevé nos préoccupations auprès des SOPDI et du MDESC. Nous avons appris qu'un placement potentiel était à l'étude, mais que d'autres facteurs causaient des retards, notamment une écloison de maladie respiratoire à l'hôpital. Nous avons continué d'assurer le suivi du cas et appris que l'homme avait finalement fait la transition vers une résidence permanente avec soutien après 10 mois à l'hôpital.



« Ces personnes n'ont pas besoin d'être hospitalisées; elles ont besoin d'un soutien coordonné et adapté au sein de leur communauté. Le fait que notre système continue de privilégier l'hôpital comme lieu d'orientation par défaut est non seulement inefficace, mais aussi injuste, inapproprié et profondément préjudiciable pour elles et leurs familles. »

— *Mot d'ouverture de l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, lors de la conférence de presse sur Transferts en souffrance, le 25 novembre 2025 [Traduction]*

« Vous avez brossé un portrait fidèle de la réalité exacte de notre système, des obstacles et des défis auxquels nos familles, nos clients et nos travailleurs de première ligne font face au quotidien. Vous n'auriez pas pu faire un meilleur travail [...] J'espère que cela suscitera des changements dans un proche avenir. » [Traduction]

— *Courriel envoyé à l'Ombudsman par un fournisseur de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, novembre 2025*

« J'ai été profondément touché(e) d'apprendre la publication de votre récent rapport et de ses recommandations si nécessaires visant à mettre l'accent sur des espaces communautaires pour les personnes ayant des besoins complexes et un double diagnostic [...] Je remercie sincèrement le Bureau de l'Ombudsman d'avoir entrepris cette enquête difficile pour les membres les plus vulnérables de notre société, y compris ma fille. » [Traduction]

— *Courriel d'un parent dont la fille a des besoins complexes et une déficience intellectuelle, novembre 2025*

Soins et garde des enfants ayant des besoins particuliers complexes



Rapport : *Entre marteau et enclume*, paru en mai 2005

Le point sur l'enquête : Un problème persistant sur lequel nous attirons l'attention depuis plus de 20 ans, soit depuis la publication de ce rapport, est la situation des familles incapables de prendre soin à la

maison d'enfants ayant des besoins particuliers complexes – et qui ne peuvent accéder à des soutiens adéquats. Année après année, elles nous disent qu'elles n'ont d'autre choix que de confier la garde à une société d'aide à l'enfance (SAE), qui utilisera alors ses ressources pour trouver et financer des soins et un traitement adéquats.

Non seulement de nombreuses familles nous disent se sentir contraintes de prendre cette décision déchirante, mais nous enquêtons aussi sur les difficultés que les SAE elles-mêmes éprouvent à trouver des placements appropriés, ce qui entraîne le placement de certains enfants dans des hôtels, des motels, des bureaux et des caravanes-roulottes (pour en savoir plus, voir le chapitre **Enfants et jeunes** de ce rapport).

Dans la mesure du possible, nous nous efforçons d'aider les familles à communiquer avec des fournisseurs de services, et nous faisons part de nos préoccupations aux cadres supérieur(e)s du Ministère. Voici quelques exemples récents :

- Une mère dont la fille de 16 ans a des besoins particuliers complexes a sollicité notre aide, l'adolescente ayant été hospitalisée à la suite d'un comportement violent. Elle nous a dit qu'elle ne serait pas en mesure de s'occuper de l'adolescente à la maison et, après un autre incident violent à l'hôpital, elle a décidé de confier la garde à une SAE. Nous avons vérifié que la SAE avait trouvé un milieu de vie avec soutien approprié pour l'adolescente.
- Un parent de deux enfants ayant des besoins particuliers complexes et des comportements agressifs, âgé(e)s de 12



et 11 ans, éprouvait un problème médical et nous a dit avoir besoin d'un milieu de vie avec soutien pour les enfants. Nos demandes de renseignements auprès du Ministère ont confirmé que la famille recevait tout le soutien auquel elle avait droit, mais qu'il n'y avait aucun placement approprié disponible. Le parent nous a dit qu'il se tournait vers une SAE pour obtenir de l'aide et envisageait de renoncer à la garde. Nous continuons d'assurer le suivi auprès de la famille.

- Une mère nous a dit qu'elle peinait à prendre soin d'un adolescent de 15 ans atteint d'un trouble du spectre de l'alcoolisation foetale, dont les comportements avaient entraîné de fréquentes hospitalisations. Nous avons fait des démarches auprès d'organismes de soutien en santé mentale et en matière de troubles du développement de sa communauté pour confirmer qu'ils étaient au courant de ses préoccupations et y donnaient suite. Au bout du compte, elle nous a dit qu'une SAE lui avait obtenu une place dans un foyer de groupe et qu'elle avait le sentiment que ses préoccupations avaient été entendues.

Exposés de cas

Déplacer des montagnes

Une femme en traitement contre le cancer nous a dit que ses frais de transport médical n'étaient pas couverts par le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), et qu'on lui avait refusé le remboursement de fournitures pour incontinence pendant que les responsables du programme examinaient ses dépenses.

RÉSULTAT : Nos démarches ont révélé que le POSPH avait commis une erreur dans l'évaluation des déplacements de la femme à ses rendez-vous, et qu'il disposait déjà des renseignements nécessaires pour rembourser le coût de ses fournitures. Il a corrigé l'erreur de kilométrage et approuvé le paiement de ses autres frais. Son témoignage est éloquent : « Vous avez vraiment soulevé des montagnes pour moi. » [Traduction]

Prestations en retard

Le Tribunal de l'aide sociale a confirmé qu'un homme était admissible aux prestations du POSPH 16 mois après sa demande initiale au programme. Il s'est adressé à nous après avoir attendu cinq mois de plus d'être inscrit au POSPH afin de commencer à recevoir des prestations, y compris des paiements rétroactifs.

RÉSULTAT : Nous sommes intervenu(e)s et avons porté la question à l'attention des responsables du POSPH – et l'homme a commencé à recevoir ses prestations mensuelles, ainsi que des prestations rétroactives de **19 850 \$**.

Trop-payé annulé

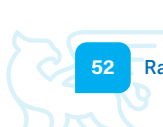
Une mère s'est plainte à nous que le Bureau des obligations familiales avait cessé de faire exécuter les paiements de pension alimentaire pour enfants après un examen de situation – qu'elle estimait erroné – indiquant que son ex-mari avait versé des paiements excédentaires pendant de nombreuses années.

RÉSULTAT : Lorsque nous avons demandé au personnel du BOF de fournir par écrit une explication de son nouveau calcul des obligations alimentaires de l'homme, il a déterminé que celui-ci était effectivement erroné. En fait, l'homme devait plutôt **4 300 \$**. La femme s'est dite satisfaite du résultat et nous a remercié(e)s de notre intervention.

Transfert à temps

Un père a sollicité notre aide lorsqu'il a appris que le foyer de groupe où vivait son fils de 16 ans – qui lui offrait un soutien comportemental spécialisé 24 heures sur 24 – allait fermer, risquant de le laisser sans endroit sûr où vivre.

RÉSULTAT : Nous avons confirmé auprès des responsables de l'organisme de services que le processus visant à trouver un nouveau lieu de résidence pour le jeune était accéléré. Un nouveau foyer a été trouvé à temps, et il a pu emménager le jour même où son placement précédent prenait fin. Son père nous a remercié(e)s de notre aide.





ÉDUCATION

Aperçu

Nous aidons les Ontarien(ne)s aux prises avec un large éventail de problèmes à tous les niveaux du secteur de l'éducation, qu'ils concernent un ministère ou un programme provincial, un conseil scolaire, une université ou un collège financé par les fonds publics.

L'année écoulée a été marquée par de nombreux changements dans ce domaine : la province a pris en charge la supervision directe de plusieurs conseils scolaires, a entamé la mise en place de nouveaux bureaux d'assistance aux élèves et aux familles à l'échelle des conseils, et a déposé une mesure législative visant à modifier considérablement les rôles des conseiller(ière)s scolaires et des directions de l'éducation dans les conseils scolaires de langue anglaise. Elle a aussi annoncé des changements au financement postsecondaire après plusieurs années de gel des droits de scolarité, notamment la levée de ce gel et la modification des ratios de subventions et de prêts provinciaux accordés dans le cadre du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO).

Nous avons reçu un nombre record de plaintes et de demandes de renseignements liées à l'éducation en 2025-2026. En particulier, nous avons traité plus de cas que jamais au sujet des conseils scolaires (**1 346**) et des collèges d'arts appliqués et de technologie (**530**).

Plus de 10 ans se sont maintenant écoulés depuis que la juridiction de l'Ombudsman a été étendue aux 72 conseils scolaires et 10 administrations scolaires de l'Ontario (le 1^{er} septembre 2015) et à ses 23 universités financées par les fonds publics (le 1^{er} janvier

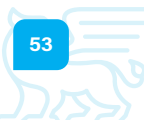
2016). Depuis, nous avons aidé des milliers d'élèves, d'étudiant(e)s et de familles – en tout, **9 845** cas concernant les conseils scolaires et **2 725** concernant les universités.

Nous nous efforçons de résoudre les cas rapidement en mettant les gens en relation avec les bonnes personnes-ressources du conseil scolaire ou du programme. Nous signalons aussi les tendances en matière de plaintes et proposons des pratiques exemplaires pour aider les organismes à améliorer l'équité et les processus. Dans les rares cas où nous lançons une enquête formelle – comme notre récente enquête sur les paiements du ministère de l'Éducation aux familles pendant la pandémie de COVID-19 (voir la section **Enquêtes**) – nos recommandations visent à s'attaquer aux causes profondes et à prévenir les plaintes futures.

Tendances des cas – Des premières années jusqu'à la 12^e année

Supervision provinciale des conseils scolaires et nouvelle mesure législative

Le gouvernement a placé huit conseils scolaires sous la supervision directe du ministre de l'Éducation en 2025-2026. Lorsque le gouvernement prend une telle mesure, les conseiller(ière)s scolaires élu(e)s demeurent en poste, mais leurs



pouvoirs de gouvernance, leur pouvoir décisionnel, leur rémunération et leurs fonctions officielles sont suspendus, et un(e) superviseur(e) nommé(e) par la province prend le contrôle du conseil.

La nomination de superviseur(e)s provinciaux(ales) a suscité des plaintes à notre Bureau de la part des administrations touchées, y compris de certain(e)s conseiller(ière)s scolaires. Parmi celles-ci, il y avait des préoccupations concernant le manque de transparence dans la prise de décision du(de la) superviseur(e), l'insuffisance de la communication avec les familles et de la consultation de ces dernières, et les changements apportés aux comités de discipline, qui comprennent habituellement des conseiller(ière)s scolaires. Certains conseils ont voté pour demander que l'Ombudsman enquête sur d'éventuels changements au rôle des conseiller(ière)s scolaires. Nous avons aussi reçu des plaintes au sujet de l'abandon par le gouvernement de la diffusion en direct et de l'enregistrement vidéo des réunions de comités dans les conseils sous supervision.

En janvier 2026, l'Ombudsman d'alors a aussi entendu directement les préoccupations de conseiller(ière)s scolaires et d'autres personnes lorsqu'il a pris la parole au symposium sur l'éducation publique de l'Ontario Public School Boards' Association (OPSBA) au sujet de nos 10 années de surveillance des conseils scolaires. À cet événement, et dans des réponses écrites aux conseils qui réclamaient une enquête, il a expliqué que notre Bureau n'est pas en mesure d'établir la politique gouvernementale ni de renverser les décisions des élu(e)s.

Lors d'un rassemblement semblable de l'Ontario Catholic School Trustees' Association (OCSTA) en mai 2026, l'Ombudsman intérimaire, Barbara Finlay, a réitéré ce message, tout en encourageant quiconque a une préoccupation au sujet de la responsabilisation, de la transparence et de l'équité dans la conduite administrative des conseils et des organismes provinciaux à communiquer avec nous.

« L'élaboration des politiques publiques en matière d'éducation, y compris la détermination des structures de gouvernance et du rôle des conseiller(ière)s scolaires, relève des élu(e)s. Mon rôle à titre d'Ombudsman n'inclut pas l'élaboration des politiques publiques, et je n'ai pas le mandat d'enquêter sur les décisions de politique publique prises par les élu(e)s, de les renverser, ni de tirer des conclusions au sujet de décisions anticipées.

« Mon Bureau a toutefois le pouvoir d'examiner l'incidence administrative des décisions gouvernementales une fois qu'elles sont prises et mises en œuvre — particulièrement si ces décisions sont prises à huis clos ou sans véritable consultation du public. Si les mesures administratives qui en découlent sont injustes, c'est là que nous pouvons intervenir. »

— Discours prononcé devant l'OPSBA (Association des conseils scolaires publics de l'Ontario) par l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, le 20 janvier 2026

Bureaux d'assistance aux élèves et aux familles

En novembre 2025, le gouvernement a annoncé de nouvelles exigences obligeant les conseils scolaires à créer des bureaux d'assistance aux élèves et aux familles – certains d'ici janvier 2026 et les autres d'ici septembre 2026. Ces bureaux peuvent servir de premier point de contact pour les parents et les élèves afin de régler les préoccupations liées à l'école, et nous leur acheminons les plaintes lorsqu'il y a lieu, même si, comme toujours, les gens peuvent s'adresser à nous si leurs préoccupations ne sont pas résolues.

Nous surveillons la mise en place de ces bureaux et pouvons intervenir au besoin. Par exemple :

- Lorsqu'un homme a communiqué avec nous au sujet d'un problème scolaire, nous l'avons dirigé vers son bureau d'assistance aux élèves et aux familles. Le système de ce bureau l'a alors bloqué parce qu'il avait coché une case indiquant qu'il avait déjà communiqué avec nous. Nous avons veillé à ce qu'il puisse signaler ses préoccupations et faisons un suivi auprès du conseil pour remédier à ce problème.

Éducation spécialisée, mesures d'adaptation et préoccupations en matière de sécurité

Nous aidons souvent les parents et les tuteur(trice)s d'enfants qui ont besoin de soutien particulier en classe ou qui éprouvent des difficultés avec leur plan d'enseignement individualisé.

Nous nous efforçons de les mettre en relation avec les bonnes personnes-ressources ou de régler les problèmes de communication. Par exemple :

- Une fille ayant des besoins complexes était déscolarisée depuis quatre mois, et les efforts de son père pour lui trouver une classe offrant un soutien approprié étaient au point mort. Lorsque nous avons soulevé le cas auprès des responsables du conseil, la fille a été transférée dans une nouvelle école. Le père nous a remercié(e)s, en disant : **« Vous ne m'avez pas seulement aidé comme parent, vous avez aidé mon enfant. »** [Traduction]
- Après que nous avons examiné le soutien qu'un conseil offrait à une enfant qui communique en langue des signes américaine (ASL), il lui a affecté un(e) aide-enseignant(e) possédant les compétences requises en ASL.
- La mère d'un jeune ayant des besoins particuliers complexes nous a dit qu'elle envisageait de le garder à la maison pour sa première année d'école secondaire parce que le conseil n'allait pas lui fournir d'aide-enseignant(e). Après notre intervention, un(e) surintendant(e) a communiqué avec elle pour lui expliquer les autres mesures de soutien mises en place pour lui, ce qui a apaisé ses préoccupations.

Avis d'interdiction d'entrée

Nous recevons souvent des plaintes au sujet de la façon dont les écoles utilisent les avis d'interdiction d'entrée – en particulier lorsqu'ils limitent indûment la capacité d'un parent de participer à l'éducation d'un(e) enfant. Comme nous le faisons dans d'autres domaines où les avis d'interdiction d'entrée sont

courants – notamment dans les secteurs des services sociaux et des municipalités – nous communiquons régulièrement des conseils sur les pratiques exemplaires.

En 2025, nous avons créé une « carte-conseil » à l'intention des conseils scolaires (disponible sur notre site Web) qui porte sur ces pratiques, comme le fait de veiller à ce que ces avis aient une durée déterminée et

qu'il existe un processus équitable d'appel et de révision. Par exemple :

- Un père qui s'était conformé à un avis d'interdiction d'entrée d'un an d'un conseil scolaire s'est plaint que celui-ci avait maintenu la restriction contre lui sans explication. Après que nous ayons communiqué des pratiques exemplaires au conseil, un(e) haut(e) responsable a discuté avec l'homme des attentes liées au code de conduite et a révoqué l'avis.
- Après qu'une mère s'est plainte de ne pas avoir été avisée qu'une école avait délivré un avis d'interdiction d'entrée contre sa fille adolescente, nous avons communiqué des pratiques exemplaires au conseil, notamment qu'il devrait aviser les parents ou tuteur(trice)s de toute personne mineure visée par un tel avis.

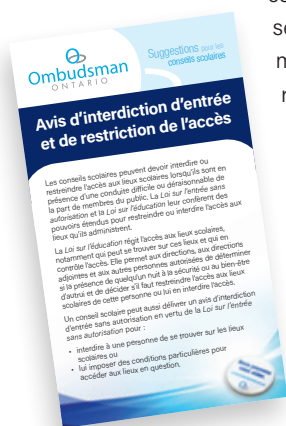
Mémoire au gouvernement – La police dans les écoles

En novembre 2025, la *Loi de 2025 sur le soutien aux enfants, aux élèves et aux étudiants* a modifié la *Loi sur l'éducation* afin d'obliger les conseils scolaires à collaborer avec les services de police locaux pour leur permettre d'accéder aux locaux scolaires et de participer aux programmes scolaires, et d'obliger les écoles à mettre en œuvre les programmes d'« agent(e)s ressources dans les écoles » de la police là où ils sont offerts, dans les circonstances qui seront précisées par règlement. Au début de 2026, le ministère de l'Éducation a tenu une consultation sur le règlement proposé concernant la police dans les écoles.

En février 2026, l'Ombudsman a présenté un mémoire qui encourageait fortement le Ministère à communiquer des renseignements et des conseils aux conseils scolaires et aux services de police concernant les objectifs des programmes de police dans les écoles, et à veiller à ce que les protocoles d'entente avec les services de police proposés soient obligatoires pour tous les conseils, et non seulement pour ceux qui ont des agent(e)s ressources. Le mémoire réclamait aussi que ces protocoles d'entente prévoient des mécanismes clairs pour les plaintes au sujet de la présence policière dans les écoles.

Transport

Nous avons reçu **120** plaintes au sujet du transport scolaire en 2025-2026, une hausse par rapport aux 102 de l'année précédente, notamment au sujet du transport par autobus des enfants ayant des besoins particuliers, de l'emplacement des arrêts d'autobus et



du refus par les conseils de demandes de transport. Nous résolvons ces problèmes lorsque nous le pouvons en mettant les parents en relation avec les responsables concerné(e)s.

Par exemple :

- Nous avons aidé une mère dont la demande de transport pour son enfant au secondaire, qui a un problème de santé, avait été refusée. Elle avait été dirigée vers la direction de l'école de l'élève pour demander une exemption, mais sans succès. Après nos démarches auprès du conseil scolaire, celui-ci a pris les mesures nécessaires pour confirmer le problème de santé de l'enfant et a organisé le transport demandé.

Inscription et frais de scolarité

Comme les années précédentes, nous avons traité des cas où des conseils scolaires refusaient d'inscrire des élèves sans adresse permanente, ou d'accorder des exemptions de frais de scolarité. Par exemple :

- Un père n'a pas pu inscrire son fils, un citoyen canadien de 10 ans, à son école locale à son retour au Canada après 18 mois passés à l'étranger. Il nous a dit que le garçon était déscolarisé depuis des mois parce que le conseil scolaire refusait d'accepter les preuves d'adresse dont la famille disposait pour démontrer qu'elle habitait dans le district. Après notre intervention, le conseil a examiné des documents supplémentaires fournis par le père et l'enfant a commencé l'école.
- Une famille nouvellement arrivée a sollicité notre aide pour récupérer des frais de scolarité internationaux qu'elle avait versés à un conseil scolaire pour deux enfants avant de présenter une demande de statut de réfugié. Nous avons soulevé le cas auprès des responsables du conseil, en faisant remarquer que la *Loi sur l'éducation* autorise les exemptions de frais de scolarité pour les enfants des personnes en attente d'une protection comme réfugiées. La famille a finalement reçu un remboursement de plus de **30 000 \$** et le conseil a mis à jour sa politique de remboursement des frais de scolarité.

Centre d'études indépendantes de TVOntario et reconnaissance des crédits

Nous avons reçu **43** cas en 2025-2026 (contre 28 l'année précédente) au sujet du Centre d'études indépendantes de TVO

(TVO ILC), une école secondaire virtuelle en ligne opérée pour le compte du ministère de l'Éducation. Bon nombre de ces cas portaient sur des retards ou des difficultés dans la planification des examens et la remise des devoirs.

En plus de collaborer avec nous pour résoudre ces cas, TVO ILC a aussi remédié à un problème que nous avons soulevé dans le Rapport annuel de l'an dernier, concernant la façon dont il accorde des crédits aux élèves pour les acquis antérieurs. À la suite d'un cas que nous avons signalé, dans lequel les acquis antérieurs d'un(e) élève scolarisé(e) à domicile n'avaient pas été crédités, TVO ILC a mis à jour sa politique d'évaluation et de reconnaissance des acquis afin de permettre l'inscription des crédits pour acquis antérieurs au relevé de notes de l'Ontario, et a créé un mécanisme permettant de contester l'évaluation de ces crédits.

Enquêtes

Programmes d'aide financière directe pour les parents et les élèves

Publié en juin 2026

Le point sur l'enquête : Du début de 2020 au printemps 2023, le ministère de l'Éducation a offert cinq programmes de paiement direct pour soutenir les parents et tuteur(trice)s lorsque la scolarité des enfants a été perturbée, d'abord par un conflit de travail, puis par la pandémie de COVID-19. En tout, il a distribué plus de 2 milliards de dollars pour aider les familles.

Nous avons reçu plus de **200** plaintes au sujet de la gestion de ces programmes.

L'enquête portait sur l'expérience de parents et de personnes tutrices dont les demandes de paiement pour leurs enfants avaient été refusées, au motif qu'une autre personne avait déjà présenté une demande et reçu les fonds. Elle examinait comment le Ministère avait réagi lorsque le problème avait été porté à son attention, et quelles lacunes dans la protection avaient permis à des gens de réclamer des prestations auxquelles ils n'avaient pas droit.



24 janvier 2026 : L'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, s'adresse à l'Ontario Public School Boards' Association, à Toronto.

Le Ministère a accepté les **14** recommandations de ce rapport, qui visent à améliorer la gestion des futurs programmes de paiement direct, à renforcer la vérification de l'admissibilité et à assurer des mesures correctives rapides lorsqu'une erreur d'affectation de fonds est détectée.

Parmi les principales conclusions :

- Les programmes ont souffert d'un manque de planification et d'un manque de personnel, de formation et de ressources.
- Le Ministère a adopté une approche de versement « premier arrivé, premier servi » qui a accru le risque que des prestations soient versées à des personnes non admissibles.
- On disait souvent aux personnes qui se plaignaient que le Ministère ne pouvait pas intervenir dans les questions de garde et qu'elles devraient tenter de récupérer les fonds elles-mêmes.
- Deux des programmes ont simplement reporté l'admissibilité vers les programmes subséquents, ce qui signifie que certaines personnes, qui avaient été injustement privées de prestations dans le cadre d'un programme, se sont également vu refuser l'accès au programme suivant.

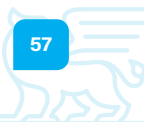


2 mai 2026 : L'Ombudsman intérimaire, Barbara Finlay, s'adresse à l'Ontario Catholic School Trustees' Association, à Windsor.

Le Ministère s'est engagé à examiner attentivement les recommandations lors de la conception et de la mise en œuvre de tout futur programme de paiements directs, le cas échéant.

Tendances des cas – Enseignement postsecondaire

Le nombre de cas liés aux universités, aux collèges d'arts appliqués et de technologie et au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) a augmenté considérablement en 2025-2026. Les plaintes les plus courantes portaient sur les remboursements et les frais, les appels concernant les notes et les demandes de mesures d'adaptation, ainsi que sur des problèmes de communication. Nous avons aidé à régler des problèmes ou mis les étudiant(e)s en relation avec les bonnes personnes pour veiller à ce que leurs préoccupations soient traitées.



Par exemple :

- Une étudiante n'a pas été admise à un programme menant à un diplôme avancé parce que le relevé de notes de son collège précédent utilisait des notes alphabétiques plutôt que numériques. Nous avons mis en relation le personnel des deux collèges pour déterminer les notes numériques équivalentes, et l'étudiante a été admise au programme.
- Nous avons aidé une femme qui habitait à deux heures de son collège à obtenir un remboursement lorsque celui-ci a fait passer son programme à des cours en personne seulement.
- Un étudiant autochtone s'est plaint à nous d'un manque de services et de soutien pour les étudiant(e)s autochtones à son collège. Lorsque nous avons transmis son insatisfaction au collège, celui-ci a reconnu qu'il avait omis de lui fournir les services de counseling qu'il avait demandés, en raison d'une pénurie de personnel. Le collège s'est engagé à prendre des mesures concrètes pour mieux soutenir les étudiant(e)s autochtones à l'avenir, notamment en veillant à ce qu'il y ait des fournitures et des remèdes traditionnels adéquats dans son centre pour étudiant(e)s autochtones et en augmentant la présence du personnel de counseling sur le campus.

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

Nous avons reçu **306** cas au sujet des prêts et bourses du RAFEO en 2025-2026, une hausse de 64 % par rapport aux 187 de l'an dernier et le plus grand nombre en plus de 10 ans. Bon nombre de ces cas portaient sur des conversions de bourses en prêts, des retards et des problèmes de communication. Nous avons aussi entendu des préoccupations au sujet des changements prévus par le gouvernement au calcul des bourses et des prêts du RAFEO pour la prochaine année scolaire 2026-2027. Bien que nous ne puissions pas intervenir dans des questions de politique publique générale, nous surveillerons les effets de ces changements et continuerons de traiter les problèmes administratifs.

Voici quelques exemples récents :

- Dans deux cas, des étudiant(e)s en congé de maladie avaient été inscrit(e)s à tort par le RAFEO comme étant en probation scolaire, ce qui avait entraîné la conversion de leurs bourses en prêts. Nous avons discuté avec les responsables concerné(e)s, qui ont reconnu l'erreur et réduit le montant dû par chaque étudiant(e) de **3 743 \$** et de **5 641 \$** respectivement.
- Une étudiante qui s'était retirée de ses cours après avoir subi de la violence familiale s'est plainte à nous de la façon dont le RAFEO avait traité son examen de circonstances exceptionnelles. Après notre intervention, le RAFEO a converti son prêt de **6 867 \$** en bourse.
- Nous avons aidé une étudiante à attirer l'attention du RAFEO sur une erreur de traitement qui l'empêchait de recevoir sa Bourse canadienne pour étudiants ayant une invalidité. Lorsque l'erreur a été corrigée, elle nous a dit : **« Je viens de me connecter à mon compte RAFEO et j'ai constaté que le problème a été réglé, et que la somme de 6 160 \$ en suspens me sera versée. Merci beaucoup de votre aide. »** [Traduction]

Changements de politique pour les étudiant(e)s étranger(ère)s

Comme nous l'avons souligné dans le Rapport annuel de l'an dernier, de nombreux(es) étudiant(e)s ont sollicité notre aide à la suite du plafond imposé en 2024 par le gouvernement fédéral sur les visas d'étudiant(e)s étranger(ère)s. Les étudiant(e)s touché(e)s ont eu de la difficulté à obtenir le remboursement de leurs frais de scolarité auprès des collèges après le refus ou le retard de leur permis. Par exemple :

- Un étudiant avait droit à un remboursement de **8 900 \$** après le refus de son permis d'études, mais il n'a reçu que le quart de cette somme. Après que nous ayons soulevé le cas auprès du collège, il a reçu un remboursement complet et nous a dit : **« Votre intervention a eu un effet décisif, et j'apprécie sincèrement le professionnalisme et le dévouement dont vous avez fait preuve tout au long du processus. »** [Traduction]



Exposés de cas

Une bourse pour la vie

Une femme autochtone qui avait reçu une bourse du RAFEO a communiqué avec nous lorsqu'elle a appris que les fonds avaient été convertis en prêt. Elle nous a dit qu'elle soupçonnait le RAFEO d'avoir mal évalué le revenu de sa mère, membre d'une Première Nation, qui aurait dû être considéré comme un revenu exonéré d'impôt gagné dans une réserve.

RÉSULTAT : Nous avons porté le cas à l'attention du ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité, qui a confirmé que le revenu de la mère avait effectivement été mal évalué. Le RAFEO a mis à jour ses dossiers et transmis les renseignements pertinents au Centre de service national de prêts aux étudiants afin de reconverter le prêt de **6 267 \$** en bourse. La femme était ravie et nous a remercié(e)s de notre aide.

Confusion au sujet de l'exclusion

Un père s'est plaint à nous que son fils, qui a des besoins particuliers et des troubles du comportement, avait été exclu de son école secondaire sans motif ni communication appropriée. Selon la *Loi sur l'éducation*, une exclusion permet à un conseil scolaire de refuser d'admettre une personne dont la présence, de l'avis de la direction de l'école, serait « préjudiciable » aux autres élèves, sans suspendre ni renvoyer officiellement cette personne.

Lorsque nous avons examiné le cas, nous avons appris que la direction de l'école souhaitait enclencher un processus d'évaluation de la sécurité pour faciliter le retour de l'élève à l'école, mais n'avait pas fourni au père d'explication écrite accompagnée des options d'appel pertinentes, comme l'exige la politique sur la sécurité dans les écoles du conseil.

RÉSULTAT : Lorsque nous l'avons signalé au conseil, celui-ci a créé une nouvelle politique et une nouvelle procédure d'exclusion, qui prévoient des consultations entre les parents et la direction de l'école et donneront aux élèves exclu(e)s accès à un programme éducatif et à un plan de réintégration. Le conseil a aussi expliqué ces changements au père et s'est excusé du manque de renseignements clairs. Le fils a pu participer à un programme supplémentaire offert par un fournisseur de services communautaires local.

Nouvelle école, nouveau départ

La mère d'une élève autochtone de 6^e année a sollicité notre aide après que sa fille s'est vu refuser un transfert vers une nouvelle école au sein du même conseil scolaire. Elle nous a dit que sa fille avait été victime de cyberintimidation et de propos racistes et qu'elle voulait changer d'école pour sa propre sécurité. Lorsque nous avons soulevé ce cas auprès des responsables du conseil scolaire, ils nous ont d'abord dit que la demande n'était pas conforme à leurs processus et délais habituels.

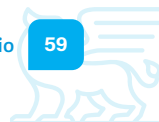
RÉSULTAT : Nous avons attiré l'attention de la surintendance sur la politique d'admission hors secteur du conseil, qui prévoit que les élèves autochtones se voient accorder un accès prioritaire et peuvent être admis(es) à tout moment de l'année scolaire. La surintendance a accepté de faciliter le transfert et de faire un suivi auprès des directions des deux écoles pour mettre en place du soutien pour la fille. Sa mère nous a remercié(e)s de notre aide et a dit que sa fille se portait bien dans sa nouvelle école.

À vos risques

Plusieurs parents d'un nouveau lotissement ont communiqué avec nous après avoir appris que leurs enfants, qui prenaient auparavant l'autobus pour se rendre à l'école, n'étaient pas admissibles au transport par autobus parce qu'ils n'habitaient pas assez loin de l'école.

Les parents nous ont dit que, pour calculer cette distance, le conseil avait inclus un sentier qui traversait des secteurs encore en construction, qui portait la mention « empruntez à vos risques » et qui n'était pas entretenu l'hiver.

RÉSULTAT : Après que nous avons communiqué ces renseignements aux responsables du conseil scolaire, ils ont fait le lien avec le personnel municipal, qui a accepté d'entretenir le sentier l'hiver et de retirer le panneau « à vos risques ». Le conseil a aussi confirmé que les travaux seraient limités pendant les périodes précédant et suivant l'école. Il a communiqué ces changements aux familles.





ENFANTS ET JEUNES

Aperçu

À titre d'Ombudsman de tou(te)s les enfants de l'Ontario, notre travail est guidé par cet engagement tout simple : Les enfants et les jeunes méritent de la part des services publics la même équité, le même respect et la même reddition de comptes que quiconque. Notre rôle consiste à veiller à ce que les voix, les droits et les intérêts des jeunes soient respectés.

Bien que la plupart des cas dont nous traitons dans ce chapitre concernent des enfants et des jeunes en contact avec les systèmes de protection de l'enfance, de justice pour la jeunesse et de soins en établissement, notre mandat englobe les droits de tou(te)s les jeunes qui demandent ou reçoivent des services publics en Ontario – y compris ceux(celles) qui fréquentent l'école et reçoivent des services de santé mentale ou des services aux personnes ayant une déficience financés par la province.

Conformément à l'article 20 de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, nos services aux jeunes et aux enfants reposent sur le principe selon lequel ils(elles) peuvent avoir besoin d'une aide spéciale pour faire valoir leurs préoccupations. Notre personnel est formé à cette fin, et nous avons des processus adaptés aux enfants.

Unité des enfants et des jeunes

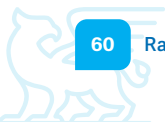
Notre Unité des enfants et des jeunes est composée d'enquêteur(euse)s et d'agent(e)s de règlement préventif qui ont une formation spécialisée et de l'expérience dans les



1^{er} juin 2025 : Des membres de notre Unité des enfants et des jeunes à Youth Pride Durham, à Whitby.

échanges avec les enfants et les jeunes, y compris ceux(celles) ayant des besoins complexes. Ils(elles) traitent des centaines de cas individuels, mènent des examens et des enquêtes, et participent à un large éventail d'activités de sensibilisation, allant des congrès professionnels sur la protection de l'enfance et des présentations aux organismes de services à l'enfance jusqu'aux rassemblements de jeunes et communautaires comme les pow wow.

Cinq équipes spécialisées au sein de l'Unité des enfants et des jeunes se concentrent sur la sensibilisation auprès de groupes précis d'enfants et de jeunes et les rencontres avec eux, fournissent des conseils sur des cas individuels et des enquêtes, et contribuent à la formation et à la sensibilisation culturelles lorsqu'il y a lieu.



Il s'agit des équipes suivantes :

- Équipe de sensibilisation 2ELGBTQIA+
- Table des enfants, des jeunes et des familles noir(e)s
- Cercle autochtone
- Groupe de liaison avec les écoles provinciales et d'application
- Équipe de sensibilisation en matière de justice pour les jeunes

Travail proactif et sensibilisation

Nous tenons à entrer en contact en personne avec les jeunes qui sont pris(es) en charge, sous garde ou bien qui vivent dans des écoles provinciales et d'application. Chaque fois que nous rencontrons des jeunes en groupe, nous faisons un suivi en privé auprès de chacun(e) pour leur donner la possibilité de nous faire part directement de leurs préoccupations.

En 2025-2026, nous avons donné **36** présentations à divers auditoires, notamment des travailleur(euse)s de sociétés d'aide à l'enfance (SAE), d'organismes de bien-être des enfants et des familles autochtones et d'établissements de justice pour la jeunesse, ainsi que des organismes et organisations communautaires, le groupe de travail provincial des enquêteur(euse)s sur les personnes disparues, et des étudiant(e)s dans les domaines des soins à la jeunesse ou du travail social.

Nous avons aussi réuni des groupes de discussion de jeunes en contact avec les SAE pour les entendre directement sur la meilleure façon de communiquer avec eux(elles), afin de mieux adapter nos communications à leurs besoins. Dans nos activités de sensibilisation et nos communications, nous insistons sur le fait que tou(te)s les jeunes pris(es) en charge ont le droit, prévu par la loi, de communiquer avec notre Bureau, et que les personnes qui interviennent auprès des enfants et des jeunes ont l'obligation de leur indiquer comment nous joindre.

Nous sommes membres du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes et de la section des enfants et des familles de la United States Ombudsman Association, et nous suivons de près le travail du réseau européen des Ombudsmans pour enfants. Par l'entremise de ces réseaux, nous mettons en commun notre expertise, nous renseignons sur les enjeux et les tendances dans d'autres régions, et fonctionnons selon des principes communs.

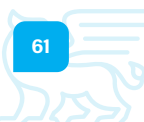
Nous rencontrons aussi régulièrement les divisions du bien-être de l'enfance et de la justice pour la jeunesse du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance (AOSAE), l'Association of Native Child and Family Service Agencies of Ontario (ANCFSAO), la Foster Parents Society of Ontario, l'Ontario Association of Child and Youth Care et l'Ontario Care Collective afin de discuter de préoccupations communes et de faire connaître notre travail.

Nous nous tenons aussi informé(e)s en assistant à des événements comme le congrès annuel de l'ANCFSAO et le Symposium des jeunes PowerUp! pour les enfants et les jeunes noir(e)s pris(es) en charge. Tout le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes a aussi suivi cette année la formation « Kujali : Prendre soin des enfants noirs », élaborée par le Ministère et l'AOSAE.

Nouvelles ressources

Nous mettons continuellement à jour nos ressources numériques et imprimées destinées aux enfants et aux jeunes, aux familles et aux professionnel(le)s du domaine. Voici quelques exemples récents :

- **Pour les adolescent(e)s plus âgé(e)s qui demandent des services d'une SAE :** Nous avons créé des fiches d'information (imprimées et numériques, offertes sur notre site Web) à l'intention des jeunes de 16 et 17 ans au sujet *des Ententes sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) et du programme provincial À vos marques, prêts, partez (AVMPP)*. Nous prévoyons de les fournir aux SAE pour les aider à respecter





28 novembre 2025 : Le personnel d'Ombudsman Ontario et l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, lors de notre conférence sur les droits des jeunes 2ELGBTQIA+, à Toronto.

leur obligation légale de fournir des renseignements sur notre Bureau aux jeunes qui demandent des services volontaires.

- **Pour les professionnel(le)s** : Nous avons collaboré avec le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée à la mise à jour d'un guide destiné aux professionnel(le)s sur les renseignements qu'ils(elles) peuvent fournir aux travailleur(euse)s du bien-être de l'enfance dans les cas où des enfants sont à risque. Ce guide, **Oui, vous le pouvez**, est offert sur notre site Web.

Congrès pour les jeunes 2ELGBTQIA+

En novembre 2025, nous avons tenu un Congrès pour les jeunes 2ELGBTQIA+, leurs ami(e)s et leurs allié(e)s de toute la région du grand Toronto. L'événement visait à aider les jeunes à comprendre leur droit d'être traité(e)s équitablement lorsqu'ils(elles) reçoivent des services publics, notamment dans les écoles, le système de bien-être de l'enfance, la justice pour la jeunesse et ServiceOntario. Centré sur la voix des jeunes, l'événement visait à outiller les jeunes en leur faisant connaître leurs droits et le soutien offert pour affirmer leur identité et leur bien-être.

Plus de 60 jeunes, allant d'élèves du premier cycle du secondaire à de jeunes adultes, ont pris part à des ateliers et à des activités



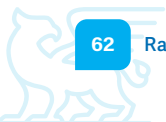
créatives, dont une chasse au trésor qui les encourageait à entrer en contact avec des organisations offrant des services de soutien. Des conférencier(ière)s ont raconté leur parcours personnel et parlé de la promotion des droits et du bien-être des communautés 2ELGBTQIA+.

Tendances des cas

Nous avons reçu **2 552** plaintes et demandes de renseignements en 2025-2026 concernant les services offerts aux enfants et aux jeunes par les SAE, les titulaires de permis d'un foyer (foyers de groupe et familles d'accueil) et les centres de justice pour la jeunesse, une augmentation de 20 % par rapport aux 2 129 de l'année précédente.

La plupart de ces cas – **1 664** – concernaient des SAE, contre 1 533 l'an dernier. De ce nombre, **222** concernaient des organismes de bien-être des enfants et des familles autochtones. Les titulaires de permis d'un foyer représentaient **153** cas, et il y en a eu **25** au sujet du traitement en milieu fermé (contre 103 et 12 en 2024-2025, respectivement).

Les cas concernant les centres de justice pour la jeunesse, qui avaient atteint un sommet de 423 l'an dernier, ont grimpé à un nouveau record de **436**.



Sociétés d'aide à l'enfance et titulaires de permis d'un foyer

Les préoccupations les plus courantes évoquées par les jeunes pris(es) en charge par les SAE concernent l'accès aux membres de leur famille, des problèmes liés à leur placement et les interactions avec le personnel qui travaille auprès d'eux(elles).

Une plainte fréquente des adultes concerne la rigueur des enquêtes sur le bien-être de l'enfance. Ce type de plaintes peut provenir de parents ou de membres de la famille, ainsi que d'adultes qui ont soulevé des préoccupations au sujet de la sécurité d'un(e) enfant.

Ententes sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ)

Un enjeu majeur dont nous entendons parler de la part des jeunes de 16 ans et plus est celui des ententes sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) (**49** cas cette année), qui leur donnent droit à la gamme complète de services d'une SAE. Les ESVJ – et la réticence de nombreuses SAE à accéder aux demandes des jeunes à cet égard – étaient au cœur de notre rapport d'enquête de 2024, *Des droits non reconnus : L'histoire de Mia* (voir la section **Enquêtes**).

Au cours de cette enquête, nous avons relevé **88** autres cas où des demandes d'ESVJ avaient été refusées. Depuis, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a collaboré avec l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance (AOSAE) pour apporter des améliorations à l'échelle de la province et offrir de la formation et des ressources sur la prestation de services aux jeunes de 16 et 17 ans.

L'AOSAE a convoqué une réunion des directeur(trice)s de services des SAE et des organismes de bien-être des enfants et des familles autochtones, où nous avons présenté les problèmes que nous avons relevés dans les cas d'ESVJ au cours de la dernière année. Parmi ceux-ci, il y avait des cas où des organismes :

- n'avaient pas fait d'enquêtes avant de refuser des demandes d'ESVJ;
- proposaient les refuges pour jeunes comme solution de rechange viable;

- mettaient l'accent sur le conflit parent-adolescent(e) plutôt que de tenir compte du préjudice émotionnel potentiel pour l'enfant;
- omettaient d'aviser le Bureau de l'avocat des enfants des demandes d'ESVJ;
- laissaient les adolescent(e)s craindre que l'organisme communique avec leurs parents et aggrave la situation.

Des membres de l'AOSAE nous ont aussi présenté un aperçu d'un nouveau cours de formation intitulé « Beyond Care: Elevating youth voice in decision-making and planning » [Traduction] Au-delà des soins : amplifier la voix des jeunes dans la prise de décisions et la planification, qui comprendra des conseils sur les ESVJ et du contenu fondé sur le point de vue des jeunes, et dont le déploiement est prévu plus tard cette année.

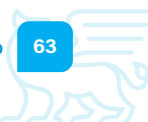
La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* a été modifiée à la fin de 2025 afin d'obliger les SAE à fournir aux jeunes de 16 et 17 ans des renseignements sur le Bureau de l'Ombudsman chaque fois qu'ils(elles) demandent des services volontaires à une société, qu'ils(elles) concluent une ESVJ, ou qu'une SAE cherche à mettre fin à une ESVJ.

Organismes de bien-être des enfants et des familles autochtones

Nous avons reçu **222** plaintes et demandes de renseignements au sujet des organismes de bien-être des enfants et des familles autochtones en 2025-2026. Nous avons reçu au moins un appel au sujet de chaque organisme de la province. Dans les cas où une personne communique avec nous au sujet d'un organisme relevant de la compétence d'un corps dirigeant autochtone – et donc hors de notre compétence – nous faisons de notre mieux pour la mettre directement en relation avec une personne de la communauté qui peut l'aider.

Voici quelques exemples :

- Un élève d'une Première Nation vivant dans une école d'application pour les élèves ayant de graves troubles d'apprentissage nous a demandé de l'aide pour obtenir son certificat de statut prévu par la *Loi sur les Indiens*. Nous





4 octobre 2025 : Notre table d'information lors du pow wow communautaire de Native Child and Family Services of Toronto, à Toronto.

l'avons mis en relation avec un(e) conseiller(ière) d'un centre d'amitié autochtone qui l'avait déjà aidé.

- Une jeune d'une Première Nation qui avait passé un mois sous garde dans un centre de justice pour la jeunesse nous a dit qu'elle ne serait pas libérée tant que son organisme de bien-être des enfants et des familles autochtones ne lui aurait pas trouvé un placement. Après notre démarche, l'organisme a proposé trois options et a rencontré la jeune et son avocat(e) dès le lendemain.

Notre Cercle autochtone assiste à des pow wow et à des événements communautaires tout au long de l'année et suit les développements culturels, politiques et juridiques touchant les enfants et les familles des Premières Nations, Inuits et Métis en Ontario. Dans le cadre de nos efforts pour nous tenir informé(e)s, nous assistons à des conférences comme celle de l'ANCFSAO, Our Children Our Way et Loving Justice. Nous nous sommes aussi engagé(e)s à collaborer avec les Chefs de l'Ontario et l'ANCFSAO à l'élaboration de documents destinés aux enfants des Premières Nations au sujet de leurs droits.

Rapports de décès et de lésions corporelles graves (DLCG)

Les SAE et les titulaires de permis d'un foyer doivent nous signaler tout incident de décès ou de lésion corporelle grave

(DLCG) concernant un(e) enfant ou un(e) jeune qui a reçu des services au cours des 12 derniers mois. La notion de « lésion corporelle grave » comprend toute blessure nécessitant un traitement allant au-delà des premiers soins, les agressions sexuelles et toute blessure découlant du recours à un moyen de contention physique.

En 2025-2026, nous avons reçu **1 621** rapports sur des DLCG concernant **1 364** incidents. Ceux-ci comprenaient **115** décès et **1 254** cas de lésions corporelles graves.

Nous examinons ces données pour repérer les cas individuels qui nécessitent un suivi, analyser les tendances et orienter nos examens des problèmes systémiques. Les enquêtes sur les décès ne peuvent être menées que par le Bureau du coroner en chef, mais une fois qu'elles sont terminées, nous pouvons examiner toute préoccupation au sujet des services reçus par l'enfant.

Nous faisons un suivi de chaque rapport de blessure attribuable à un moyen de contention physique en communiquant directement avec le(la) jeune. Il y a eu **66** rapports de ce type en 2025-2026, contre 40 l'année précédente.

Centres de justice pour la jeunesse

Les centres de justice pour la jeunesse sont les endroits où sont détenu(e)s les jeunes en attente de procès ou qui purgent une peine en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. Notre équipe de la justice pour la jeunesse visite régulièrement les centres pour les rencontrer en personne, en plus de répondre aux plaintes des jeunes, de leur famille et d'autres parties concernées.

En 2025-2026, nous avons visité le Centre de jeunes Sprucedale, le Centre William E. Hay (deux fois), le centre pour la jeunesse Peninsula et le Centre Arrell pour les jeunes. Il y a 25 centres dans la province, et notre objectif au cours de la prochaine année est de rencontrer des jeunes dans un centre différent chaque mois.

Les plaintes entendues lors de ces visites portaient notamment sur les sujets suivants :

- Recours à une force excessive et blessures subies à la suite d'une contention physique;
- Obstacles à l'accès à notre Bureau;
- Fouilles à nu;
- Mauvaises conditions de vie;

- Manque d'accès aux nécessités de base (p. ex., produits capillaires culturellement appropriés);
- Manque de programmes;
- Annulation de visites familiales en raison de pénuries de personnel;
- Mauvais accès au soutien en santé mentale.

Nous nous efforçons de régler ces problèmes en les signalant à l'établissement, en les portant à l'attention des bureaux régionaux du Ministère ou du(de la) sous-ministre adjoint(e), ou en effectuant des visites répétées pour assurer le suivi et la résolution. Par exemple :

- Lorsque nous avons soulevé la plainte d'un(e) jeune selon laquelle le personnel de son centre pour la jeunesse refusait de le(la) laisser communiquer en privé avec notre Bureau – un droit en vertu de la loi – les responsables du Ministère ont ordonné à tou(te)s les superviseur(euse)s des centres pour la jeunesse d'expliquer clairement ce droit à tou(te)s les résident(e)s à leur arrivée.

Quelques exemples de cas que nous avons résolus :

- Nous avons aidé un jeune musulman à faire part de ses préoccupations après avoir été taxé d'ingratitude parce qu'il ne voulait pas manger d'aliments non halal dans son établissement de garde en milieu ouvert.
- Nous avons aidé un(e) jeune sous garde en milieu fermé à obtenir un transfert pour se rapprocher de sa famille après que ses demandes soient restées sans réponse.

Nous avons aussi reçu des commentaires positifs de jeunes de l'ensemble du système de justice pour la jeunesse au sujet du programme de métiers et d'apprentissage du Centre pour la jeunesse Sprucedale, ainsi qu'un souhait que des programmes

soient mis en place de façon semblable dans d'autres centres de justice pour la jeunesse.

Fouilles à nu

Dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous avons relevé des préoccupations de jeunes au sujet des fouilles à nu. Le 1^{er} juillet 2025, de nouvelles règles sont entrées en vigueur pour le personnel qui effectue des fouilles à nu, notamment qu'un(e) jeune ne devrait jamais être complètement dévêtu(e) ni touché(e) par le personnel à moins qu'il(elle) ne demande un soutien physique. Les établissements doivent aussi consigner les fouilles à nu et les déclarer mensuellement à un(e) directeur(trice) provincial(e).

Malgré ces changements, nous continuons de recevoir des plaintes de jeunes sous garde qui ont été complètement déshabillé(e)s, parfois pendant de longues périodes, en présence de personnel du sexe opposé ou dans des positions humiliantes.

Plus tôt cette année, le Ministère a instauré l'utilisation de scanners corporels à rayons X dans le cadre d'un projet pilote dans plusieurs centres de justice pour la jeunesse qui, selon lui, réduira considérablement le nombre de fouilles à nu une fois les scanners pleinement opérationnels. Nous continuons de faire un suivi auprès du Ministère pour veiller à ce que les nouveaux règlements soient respectés dans tous les établissements, et en rencontrant les jeunes en personne dans les établissements de garde pour entendre directement parler de leurs expériences.

Enquêtes

Agences de bien-être de l'enfance qui placent des jeunes dans des endroits sans permis

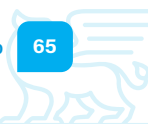
Lancée en septembre 2024

Le point sur l'enquête : Cette enquête en cours porte sur la pratique des agences de bien-être de l'enfance consistant à



UTILE À SAVOIR

D'autres exemples des résultats que nous avons obtenus pour les enfants et les jeunes se trouvent dans les chapitres **Éducation** et **Services sociaux** du présent rapport.



placer des enfants et des adolescent(e)s – dont bon nombre ont des besoins particuliers complexes – dans des hôtels, des motels, des bureaux et des caravanes-roulottes.

L'enquête se poursuit et l'équipe d'enquête a mené 140 entrevues auprès de jeunes, de parents, de parties prenantes, de services de police, de membres du personnel et de la direction de plusieurs SAE de la province, ainsi que de représentant(e)s du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et du ministère de la Santé. Le rapport de l'Ombudsman devrait être publié plus tard cette année.

Services relatifs aux filles autochtones à risque ou disparues



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

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a formulé **58** recommandations dans ce cas, qui portait sur le fait que l'agence de placement en famille d'accueil chargée de « Misty », âgée de 13 ans,

l'avait perdue de vue à sept reprises pendant qu'elle était placée auprès d'une agence du Sud-Ouest de l'Ontario, loin de sa Première Nation du Nord. Elle a vécu de graves préjudices, dont des agressions et des surdoses de drogue.

L'agence de placement en famille d'accueil, Johnson Children's Services, a donné suite à la recommandation de l'Ombudsman de rembourser 44 000 \$ à l'organisme de bien-être des enfants et des familles autochtones de Misty (Anishinaabe Abinoojii Family Services) pour des services qu'elle n'a pas reçus. Johnson Children's Services n'est plus autorisée à offrir des soins hors du domicile aux enfants en Ontario.

Anishinaabe Abinoojii Family Services a mis en œuvre les 23 recommandations que lui a adressées l'Ombudsman, dont l'élaboration d'une liste de vérification qui servira à aider le personnel à surveiller les ententes de tarif spécial et la prestation de services individuels.

Le Ministère a aussi modifié des lois et des règlements à la lumière de ce cas, qui s'appliquent à l'échelle de la province, en établissant des attentes en matière de communication de renseignements entre organismes dans des cas semblables et en instaurant un mécanisme qui permet au Ministère d'ordonner aux titulaires de permis de rembourser les organismes pour les services non rendus.

Services fournis au titre d'une entente sur les services volontaires pour les jeunes



Rapport : *Des droits non reconnus : L'histoire de Mia*, publié en avril 2024

Le point sur l'enquête : « Mia » était une jeune de 16 ans qui avait demandé à la Société de l'aide à l'enfance de la région de York (SAE de York) de la placer en famille d'accueil à la fin de 2020, avant de mourir subitement. On ne lui a

jamais offert la « gamme complète de services » que la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* prévoit pour les jeunes de 16 et 17 ans – en particulier, une ESVJ.

La SAE de York a accepté et a maintenant donné suite aux 20 recommandations de l'Ombudsman et a apporté d'importants changements à ses politiques et procédures concernant la formation et les services destinés aux adolescent(e)s plus âgé(e)s. Par exemple, elle a instauré des conférences dirigées par les jeunes dans le cadre de sa stratégie visant à préparer les jeunes à la transition vers l'âge adulte et à veiller à ce que leurs voix soient au cœur de la prise de décision. Elle a aussi élaboré une formation pour le personnel de première ligne fondée sur ce rapport.

Ce cas a aussi été utilisé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance pour élaborer des conseils et de la formation sur les ESVJ à l'échelle de la province.

Exposés de cas

Préoccupations entendues

Un garçon de 9 ans vivant dans une famille d'accueil a sollicité notre aide parce qu'il voulait avoir accès à son dossier. Il nous a dit que son(sa) travailleur(euse) social(e) ne répondait pas à ses courriels ni à ses appels téléphoniques. Il vivait avec la même famille d'accueil depuis quatre ans et espérait être adopté par celle-ci. Avec le consentement de l'enfant, nous avons communiqué directement avec le(la) travailleur(euse) pour soulever ces préoccupations.

RÉSULTAT : Le(la) travailleur(euse) a rencontré le garçon, lui a remis son dossier et lui a offert un soutien supplémentaire au besoin. Il(elle) a aussi confirmé que les parents d'accueil préparaient un plan pour l'adopter. Lors de notre suivi, le garçon nous a dit qu'il était soulagé que ses préoccupations aient été entendues.

Correction après une inspection

Une jeune vivant dans une famille d'accueil a communiqué avec nous au sujet de graves problèmes qu'elle et d'autres résident(e)s éprouvaient avec leur parent d'accueil. Ils(elles) se plaignaient que le parent d'accueil tenait des propos désobligeants à leur sujet, ne traitait pas tout le monde de façon égale, restreignait leur accès à la nourriture et versait les allocations de façon irrégulière. Elle nous a dit qu'ils(elles) avaient soulevé ces préoccupations auprès de leurs travailleur(euse)s, avec un succès mitigé.

RÉSULTAT : Nous avons soulevé ce cas auprès de la société d'aide à l'enfance responsable et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Le Ministère a mené une inspection sans préavis du foyer et a relevé des cas de non-conformité à ses règles. Au bout du compte, le Ministère a assorti de conditions le permis de l'exploitant et a accru la fréquence des inspections et des visites sans préavis. Lors de notre suivi auprès des jeunes touché(e)s, ils(elles) nous ont dit que leur situation s'était améliorée depuis l'inspection du foyer.

À vos marques

Un jeune homme qui avait été pris en charge par un organisme de bien-être de l'enfant et de la famille autochtones jusqu'à l'âge de 15 ans a sollicité notre aide pour conclure une entente de services volontaires pour les jeunes (ESVJ). Il nous a dit avoir été placé dans plusieurs familles d'accueil avant que l'organisme ne le retourne à la garde de sa mère, ce qui n'a pas fonctionné. Il s'était depuis retrouvé sans logement, avait vécu un certain temps dans des refuges pour jeunes et avait aussi été en contact avec le système de justice pour la jeunesse.

Il nous a dit que sa demande d'ESVJ avait été refusée par l'organisme parce que sa mère refusait de collaborer.

RÉSULTAT : Après que nous avons soulevé ce cas auprès de l'organisme, le jeune s'est vu accorder une ESVJ, ce qui lui a permis de continuer à recevoir des soins et du soutien dans le cadre du programme *À vos marques, prêts, partez* après l'âge de 18 ans.

Aggression révélée

Un père s'est plaint à nous que son fils avait été agressé pendant qu'il était sous garde dans un centre de justice pour la jeunesse. Il nous a dit n'avoir appris l'agression que lorsque le jeune s'est présenté à une audience de mise en liberté sous caution avec un œil au beurre noir. Lorsque nous avons rencontré le jeune dans l'établissement, il nous a dit avoir été agressé par d'autres résidents, mais que le personnel de l'établissement lui avait refusé le droit de parler à son père et à son avocat(e) après l'agression.

RÉSULTAT : Nous avons fait un suivi auprès de l'établissement et demandé une enquête. Une fois celle-ci terminée, nous avons examiné la vidéo de l'incident ainsi que le rapport d'enquête, qui concluait que le personnel du centre aurait dû être plus proactif pour désamorcer les tensions entre les résidents. Le centre a aussi reconnu que le père aurait dû être avisé, mais qu'il avait omis d'obtenir ses coordonnées au moment de l'admission du jeune.



FONDS ET BIENS

Aperçu et tendances des cas

Ce domaine englobe les ministères, organismes et sociétés provinciaux qui s'occupent de questions financières et de questions liées aux biens. Il s'agit notamment du ministère des Finances, du Secrétariat du Conseil du Trésor, de la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM), de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et de la Société ontarienne du cannabis (SOC).

S'y ajoutent certains organismes qui relèvent du ministère du Procureur général, comme la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO), la Commission de la location immobilière (CLI), et le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP), qui s'occupe des questions de fonds et de biens pour les personnes incapables de le faire elles-mêmes.

Les plaintes et les demandes de renseignements au sujet de la CLI, qui fait partie de Tribunaux décisionnels Ontario, ont diminué de façon constante depuis notre enquête sur les retards systémiques, effectuée en 2023. En 2025-2026, nous avons reçu **779** cas au sujet de la CLI, contre 971 l'année précédente, ce qui maintient la tendance à la baisse par rapport au sommet de 1 894 atteint en 2022-2023. Néanmoins, nous avons continué d'entendre des préoccupations au sujet des retards dans les dates d'audience et les ordonnances, et nous avons résolu des cas individuels tout en surveillant les progrès de la Commission

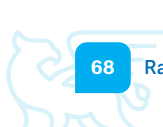
dans la mise en œuvre des recommandations de notre rapport de 2023. (Voir la section **Enquêtes.**)

Les cas concernant les autres organisations de cette catégorie sont demeurés relativement peu nombreux, comme les dernières années : nous en avons reçu **18** au sujet de la LCBO, **5** au sujet de la SOC, **26** au sujet de la SEFM et **50** au sujet de l'OLG.

Remboursement de la TVH aux Premières Nations de l'Ontario

Nous continuons d'entendre parler de retards persistants dans les remboursements du programme de remboursement de la TVH aux Premières Nations de l'Ontario du ministère des Finances – un problème que nous avons souligné dans nos deux derniers rapports annuels. Ce programme permet aux personnes, aux bandes et aux conseils de bande admissibles des Premières Nations de demander un remboursement de la portion provinciale de la TVH (8 %) payée sur les achats admissibles effectués hors réserve. Nous avons reçu 6 plaintes au sujet du programme en 2025-2026.

Le Ministère a reconnu qu'il ne respecte pas sa norme de service public de huit semaines pour le traitement de ces demandes, invoquant un nombre croissant de demandes, des difficultés de dotation et des processus manuels. Bien que le Ministère continue d'envisager et de mettre en place des mesures pour remédier aux retards, les délais de traitement plus récents sont passés à environ neuf mois.



Nous surveillons activement les efforts du Ministère pour résorber les retards et réduire l'arriéré, et collaborons avec le personnel pour régler des cas individuels. Par exemple :

- On a dit à un homme autochtone que les reçus qu'il avait fournis aux fins de remboursement dans le cadre du programme de remboursement de la TVH aux Premières Nations de l'Ontario étaient trop anciens pour être admissibles. Lorsque nous avons soulevé ce cas auprès des responsables du Ministère, ils(elles) ont découvert qu'il s'agissait d'une erreur du personnel et ont rapidement effectué le remboursement.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) et Jeux en ligne Ontario

Les jeux en ligne réglementés sont devenus accessibles partout en Ontario en 2022 lorsque la province a créé un nouvel organisme, Jeux en ligne Ontario, pour gérer les contrats de jeux en ligne avec les entreprises de jeux. Pour être autorisées à participer, les entreprises de jeux doivent s'inscrire auprès de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. Jeux en ligne Ontario était une filiale de la CAJO jusqu'en mai 2025, date depuis laquelle elle est devenue une agence indépendante relevant du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux.

En 2025-2026, nous avons reçu **16** cas au sujet de Jeux en ligne Ontario et **34** au sujet de la CAJO liés aux jeux en ligne. Des joueur(euse)s ont communiqué avec nous après être d'abord passé(e)s par les processus de plainte de Jeux en ligne Ontario et avoir fourni à la CAJO des renseignements sur leurs préoccupations. Ils(elles) ont évoqué une mauvaise communication, une prise de décision peu claire et de la confusion sur l'issue de leurs plaintes. Notre examen de ces cas se poursuit, car nous évaluons d'éventuels problèmes systémiques.

Bureau du tuteur et curateur public (BTCP)

Nous avons reçu **228** cas au sujet du BTCP au cours de la dernière année, contre 195 en 2024-2025. Les plaintes

provenaient de client(e)s du BTCP et de membres de leurs familles ou de leurs décisionnaires délégué(e)s, qui éprouvaient des problèmes liés à des fonds en retard, à la communication ou à des décisions du BTCP.

Voici quelques exemples :

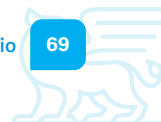
- La sœur d'un client du BTCP s'est plainte à nous que le BTCP refusait de remettre l'appartement de celui-ci à son(sa) locateur(trice) pendant qu'il était à l'hôpital et en attente d'un transfert dans un foyer de soins de longue durée, ce qui signifiait qu'il devait neuf mois de loyer pour un logement qu'il n'habitait pas. Nous avons soulevé la question auprès du personnel du BTCP, qui a collaboré avec le(la) locateur(trice) pour régler les paiements de loyer.
- Après qu'un homme s'est plaint que le BTCP ne donnait pas suite à ses préoccupations au sujet de son(sa) voisine – dont il avait la procuration – nous avons confirmé auprès du BTCP que la procuration était toujours valide et que l'homme pouvait reprendre le contrôle des finances de son(sa) voisin(e).
- Nous avons veillé à ce qu'un homme sans téléphone ni adresse courriel puisse joindre son intervenant(e) de soutien du BTCP.
- Grâce à notre intervention, une femme a reçu son allocation hebdomadaire d'épicerie par l'entremise du BTCP, qui avait été retardée en raison d'une erreur du système.

« J'apprécie beaucoup la collaboration entre nos bureaux, et j'ai confiance que cette relation productive se poursuivra au bénéfice des clients que nous servons. » [Traduction]

— Lettre à l'Ombudsman de la part du Tuteur et curateur public

Découvertes de restes ancestraux autochtones

Au cours de la dernière année, deux propriétaires de biens fonciers de différentes régions de la province nous ont fait part de leur situation : ils(elles) avaient dû payer des fouilles archéologiques sur leur propriété à la suite de la découverte de



restes humains ancestraux, présumés être ceux de personnes autochtones.

Dans l'un de ces cas, nous avons relevé des incohérences dans les directives du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement pour repérer et cataloguer les sites de sépulture, ce qui, avons-nous fait remarquer, a contribué à un retard dans la réalisation d'une fouille archéologique. À la lumière de nos démarches, le Ministère a accepté d'élaborer des documents de référence sur les sites de sépulture à l'intention des propriétaires de biens fonciers. Nous avons aussi communiqué aux propriétaires des renseignements sur la façon de demander une aide financière pour les coûts des fouilles.

Il s'agit d'un domaine de préoccupation constant qui touche les communautés autochtones ainsi que les propriétaires. Nous continuerons de surveiller activement les plaintes que nous recevons et le rôle du Ministère dans les communications avec les personnes participant au processus de fouille.

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 : La totalité des **61** recommandations de l'Ombudsman dans cette enquête ont été acceptées par le ministère du Procureur général, Tribunaux décisionnels Ontario et la

Commission de la location immobilière (CLI). Ils rendent compte régulièrement à notre Bureau de leurs progrès dans la mise en œuvre de ces recommandations, dont plusieurs initiatives visant à réduire les retards et les arriérés, ainsi qu'une modification législative.

« J'apprécie énormément tout ce que vous avez fait. » [Traduction]

Des modifications législatives adoptées en 2025 permettent désormais la réaffectation de dossiers en cas de retards importants. D'autres changements, dont l'entrée en vigueur est prévue plus tard cette année, devraient renforcer la protection des locataires, préciser les obligations des propriétaires et propriétaires-bailleurs, et uniformiser les processus de la Commission de la location immobilière (CLI).

La CLI a également élargi ses services de médiation, amélioré le soutien technique offert aux personnes participant aux audiences, et harmonisé les délais de traitement des demandes en français et en anglais. En date du 1^{er} mai 2026, elle comptait un effectif complet d'arbitres.

Le nombre de dossiers que nous avons reçus concernant la CLI a continué de diminuer - il s'établissait à **779** au cours de la dernière année, comparativement à 971 en 2024-2025. Nous continuons de suivre de près ses progrès en matière de réduction des retards et d'amélioration des services.

Cas individuels : Voici quelques exemples de cas individuels au sujet de la CLI que nous avons contribué à résoudre :

- Nous avons vérifié auprès de la CLI qu'elle avait rendu deux ordonnances après qu'un(e) locateur(trice) nous a dit les attendre depuis plus de six mois.
- Après notre intervention, la CLI a relevé une erreur administrative qui avait fait en sorte qu'une locataire avait manqué son audience, et la locataire a pu demander une révision de l'ordonnance rendue en son absence.
- Nous avons aidé un parajuriste à obtenir un remboursement après qu'on lui ait facturé des frais de dépôt en double.
- Nous avons veillé à ce que la demande de mesure d'adaptation d'un locataire pour une audience à venir soit examinée et à ce qu'il reçoive une réponse de la CLI.

Exposés de cas

Remboursement récupéré

Un nouveau propriétaire s'est plaint à nous après avoir présenté une demande de remboursement des droits de cession immobilière pour les accédants à la propriété de la province. Il nous a dit n'avoir reçu aucune nouvelle du ministère des Finances depuis six mois, et que les demandes de renseignements de son(sa) représentant(e) juridique étaient restées sans réponse.

RÉSULTAT : Après nos démarches auprès du Ministère, l'acheteur a obtenu un remboursement de **4 000 \$**.

Page blanche

Une mère monoparentale nous a demandé de l'aide lorsqu'elle a été stupéfaite d'apprendre qu'elle était expulsée de son logement locatif. Elle nous a dit avoir reçu un « avis d'audience » de la CLI, mais qu'il était vierge : aucun renseignement sur l'heure, la date ou le lieu d'une audience n'y figurait, et on ne lui avait offert aucune occasion de contester l'ordonnance.

RÉSULTAT : Après nos démarches, la CLI a suspendu l'expulsion, reconnaissant qu'une défaillance de son système était à l'origine de l'émission d'un avis vierge pour cette locataire. Ce répit lui a permis de demeurer dans son logement et lui a donné une chance équitable d'assister à l'audience.

« C'est en vous appelant que j'ai enfin pu faire avancer les choses, et quoi que vous ayez fait, cela a fonctionné. »
[Traduction]

Faits fiscaux

Un(e) avocat(e) en droit immobilier a communiqué avec nous au nom de client(e)s qui sollicitaient une exemption de droits de cession immobilière auprès du ministère des Finances. Ils(elles) venaient de vendre leur maison à Metrolinx au lieu de la voir expropriée pour un prolongement de métro, et étaient en train de conclure l'achat d'une nouvelle maison. On nous a dit que le Ministère avait refusé la demande d'exemption de droits de cession pour la nouvelle maison parce que l'achat n'était pas encore conclu.

RÉSULTAT : À la suite de notre examen, le Ministère a reconnu son erreur et approuvé la demande d'exemption de droits de cession immobilière. Le Ministère s'est engagé à offrir une formation au personnel pour veiller à ce que des renseignements exacts soient fournis aux autres acheteur(euse)s dans des situations semblables, et à mettre à jour son site Web pour fournir des détails plus clairs sur les processus et les délais.

Attention, démolition

Un(e) avocat(e) représentant un locateur a sollicité notre aide pour un dossier au point mort à la CLI. La municipalité avait ordonné au locateur de démolir un immeuble locatif impropre à l'habitation, et le locateur avait obtenu les permis nécessaires. Il s'était vu accorder une audience en processus accéléré pour expulser le(la) locataire de la maison, mais il attendait depuis des mois que la CLI rende une ordonnance d'expulsion. On avait dit au locateur que si la maison n'était pas démolie avant la date d'expiration du permis, la municipalité le ferait aux frais supplémentaires du locateur.

RÉSULTAT : Après que nous avons signalé le dossier au personnel de la CLI, l'ordonnance d'expulsion a été rendue. L'avocat(e) nous a remercié(e)s d'avoir aidé à régler la question rapidement.





TRANSPORT

Aperçu et tendances des cas

En 2025-2026, nous avons reçu **867** cas au sujet du ministère des Transports et de ses programmes. Il s'agit d'une augmentation importante par rapport aux 528 cas de l'année précédente. Les cas dans ce domaine concernent des organismes et des programmes qui s'occupent de la conduite automobile et de la délivrance des permis de conduire, des véhicules et des autoroutes ainsi que du transport en commun, ce qui comprend GO et Metrolinx.

Les plaintes les plus courantes portaient sur des problèmes de service à la clientèle, l'examen médical relatif aux permis, l'échange de permis étrangers ainsi que les suspensions, les amendes et les frais. Nous avons noté une augmentation dans bon nombre de ces domaines ainsi qu'une hausse importante des cas liés à Test au Volant (**316**, contre 146 l'an dernier). Ceux-ci portaient surtout sur le service à la clientèle, les examens de conduite échoués et la conduite des examinateur(trice)s.

Permis de conduire délivrés par un autre État ou un autre pays

Nous recevons fréquemment des plaintes d'automobilistes de l'extérieur du Canada à qui l'on refuse un permis ontarien ou que l'on traite comme des conducteur(trice)s débutant(e)s parce que leur expérience de conduite à l'étranger n'est pas

reconnue. Nous les aidons en les mettant en relation avec les responsables concerné(e)s pour veiller à ce que leur expérience de conduite soit reconnue, en communiquant des renseignements et en portant les tendances en matière de plaintes à l'attention du Ministère.

Par exemple :

- Nous avons aidé un(e) conducteur(trice) titulaire d'un permis international et d'un permis québécois à obtenir un permis complet, après avoir obtenu d'abord un permis G2 seulement.
- Après notre intervention, une femme ayant une vaste expérience de conduite en Inde a pu s'inscrire directement à l'examen G au lieu de devoir passer par le processus d'examen G2.
- On avait dit à un nouvel arrivant en Ontario qu'il devrait payer la prime d'assurance des conducteur(trice)s débutant(e)s, mais, suite à notre intervention, ses 20 ans d'antécédents de conduite internationaux ont été reconnus.

Demandes au titre du plan d'immatriculation international

Le plan d'immatriculation international est une entente entre certaines provinces canadiennes et certains États américains qui permet aux véhicules commerciaux de circuler entre eux avec une seule plaque d'immatriculation et un seul document d'immatriculation.



En 2025-2026, nous avons reçu **6** cas au sujet de retards dans le traitement des demandes au titre de ce plan – la plupart après son transfert du ministère des Transports à ServiceOntario (qui fait partie du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement) en mars 2025. Des conducteur(trice)s se sont plaint(e)s à nous que le traitement de leur demande prenait des semaines, ce qui les empêchait de circuler entre les provinces et les États, faisant perdre à certain(e)s des milliers de dollars de revenus.

Nous avons signalé des demandes individuelles à traiter en priorité, pendant que le ministère des Transports menait un examen interne de son processus de transition. Nous continuons de surveiller la façon dont il met en œuvre des initiatives pour améliorer la planification des transitions à l'avenir.

Régies des routes locales

Dans les régions de la province non couvertes par une administration municipale, les propriétaires foncier(ière)s peuvent demander à la province de créer des « régies des routes locales », qui peuvent élaborer des plans pour veiller à ce que les travaux d'entretien des routes soient effectués. Le ministère des Transports fournit du financement et du soutien opérationnel à ces régies.

Nous avons reçu des plaintes de **9** régies des routes locales en 2025-2026 au sujet de la décision soudaine du Ministère de modifier le soutien qu'il offre, notamment une réduction du soutien en personnel pour la surveillance de l'état hivernal des routes. Elles ont soulevé des préoccupations sur la possibilité

« Merci infiniment. Vous avez réglé en une journée ce que j'avais essayé de régler pendant huit mois à coups d'appels. C'est un service tellement utile. »
[Traduction]

de mener à bien les travaux d'entretien prévus et sur le soutien qu'elles pouvaient s'attendre à recevoir à l'avenir pour gérer d'éventuelles situations liées à la sécurité routière, comme les affaissements de routes et le resurfaçage. Nous avons communiqué avec le Ministère pour savoir comment il compte répondre à ces préoccupations.

Infestations de rats dans les zones de construction de la ligne Ontario

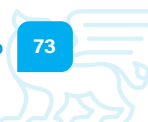
Au milieu de 2025, les médias ont fait état de diverses préoccupations de résident(e)s de Toronto entourant la construction de la nouvelle ligne Ontario, une ligne de métro de 15,6 kilomètres, notamment des problèmes de rats – déplacés par les excavations massives – qui s'introduisaient dans les habitations.

De notre propre initiative, nous avons examiné ces préoccupations et les avons soulevées auprès de Metrolinx pour veiller à ce qu'il ait un processus clair et uniforme de gestion de telles plaintes, y compris le remboursement des services de lutte antiparasitaire. Metrolinx a confirmé qu'il élaborait une stratégie de lutte antiparasitaire propre aux chantiers de la ligne Ontario, en collaboration avec la Ville de Toronto. Nous continuons de surveiller les efforts de Metrolinx pour élaborer et mettre en œuvre cette stratégie, notamment la façon dont les résident(e)s touché(e)s peuvent signaler des préoccupations et dont les problèmes liés aux parasites seront traités et gérés.

Exposés de cas

Appel à l'équité

Nous avons reçu une plainte après que le ministère des Transports ait annulé un processus d'approvisionnement pour un outil de planification des transports. Le Ministère n'a pas fourni d'explication aux soumissionnaires, mais seulement un avis automatisé de l'annulation. Le soumissionnaire qui s'est plaint a évoqué sa frustration après avoir consacré des « milliers » d'heures à l'élaboration d'une proposition.



RÉSULTAT : Lorsque nous avons soulevé la question auprès du personnel du Ministère, celui-ci a fourni aux soumissionnaires une explication écrite claire de l'annulation. Le Ministère a aussi accepté d'envisager la mise en place d'un processus d'explication normalisé pour les annulations, afin d'assurer l'équité et la transparence du processus de soumission.

Erreur sur la personne

Un homme a sollicité notre aide pour savoir pourquoi son permis de conduire avait été suspendu. On lui avait dit que son permis ontarien était invalide parce qu'il avait un permis dans une autre province. Cependant il n'avait jamais visité cette province, encore moins obtenu un permis de conduire là-bas.

RÉSULTAT : Nous avons soulevé le cas auprès des responsables du ministère des Transports. Grâce à notre intervention, on a confirmé que la suspension était une erreur et rapidement rétabli le permis ontarien de l'homme.

De retour au volant

Un conducteur d'autobus scolaire qui devait subir certains examens médicaux pour conserver son permis de conduire et continuer de travailler avait demandé une prolongation de délai pour passer les examens. Il s'est adressé à nous lorsque son permis a été rétrogradé, malgré la prolongation.

RÉSULTAT : Lorsque nous avons fait des démarches, nous avons découvert que le ministère des Transports avait reçu des résultats ambigus du(de la) médecin du conducteur d'autobus. Le personnel du Ministère a examiné le dossier et déterminé que les renseignements médicaux fournis étaient suffisants pour rétablir le permis, et l'homme a pu retourner au travail.

La plainte du permis

Un(e) conducteur(trice) d'une autre province qui s'identifie comme non binaire a communiqué avec nous après avoir eu de la difficulté à convertir son permis en permis ontarien. Son permis de l'autre province portait l'indicateur de genre non binaire « X », une option qui est aussi offerte en Ontario.

Cependant, on lui a dit que pour obtenir le permis équivalent en Ontario, il fallait se rendre à un centre Test au Volant et d'abord déclarer un genre binaire (auquel la personne ne s'identifiait pas) afin de générer un numéro de permis ontarien. Ce n'est qu'une fois cette étape franchie qu'il serait possible de faire remplacer le genre binaire par X.

RÉSULTAT : Nous avons soulevé auprès du ministère des Transports des préoccupations sur le manque d'équité et d'inclusivité de ce processus. Le personnel du Ministère a confirmé qu'il était au courant des limites du système de délivrance des permis, et qu'il travaillait à le mettre à jour afin que les gens n'aient plus à déclarer un genre binaire pour créer un numéro de permis de conduire ontarien. Nous maintenons le suivi auprès du personnel du Ministère sur l'état de ces changements.

« Je crois sincèrement que votre suivi et votre communication... ont contribué à régler cette question plus rapidement et plus efficacement. » [Traduction]



EMPLOI

Aperçu et tendances des cas

L'Ombudsman surveille le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences ainsi que ses programmes, organismes et tribunaux. Il s'agit notamment de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et de son ombudsman interne dénommé Commission des pratiques équitables, ainsi que de Métiers spécialisés Ontario, du Programme ontarien des candidats à l'immigration, de la Commission des relations de travail de l'Ontario et de Meilleurs emplois Ontario.

Les plaintes et les demandes de renseignements dans ce domaine ont augmenté considérablement au cours de la dernière année. Nous avons reçu **1 029** cas au sujet du Ministère et de ses programmes en 2025-2026 – plus du double des 470 de l'année précédente. Les cas concernant la CSPAAT en représentaient une grande partie, notamment en raison de changements temporaires au processus de décision en ligne de la Commission. Les cas concernant Métiers spécialisés Ontario et le Programme ontarien des candidats à l'immigration (POCI) ont aussi fortement augmenté.

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)

Les cas concernant la CSPAAT ont habituellement trait à des problèmes de communication, à des retards ou à des différends

au sujet de décisions d'indemnisation. Nous acheminons souvent les plaintes à la Commission des pratiques équitables de la CSPAAT, ou au Bureau des conseillers des travailleurs. Nous facilitons aussi la communication et faisons des démarches auprès de la CSPAAT lorsqu'il y a lieu.

Nous avons reçu **450** cas au sujet de la CSPAAT en 2025-2026, une hausse importante par rapport aux 213 de l'année précédente. Plus de 200 étaient liés à des changements temporaires au processus de décision en ligne de la CSPAAT pour l'approbation de certaines demandes, ce qui a suscité des préoccupations quant à la façon dont les décisions d'approbation des demandes pourraient être affectées. Nous avons aidé les personnes touchées par ces changements à comprendre comment porter leur cas devant la Commission des pratiques équitables, et leur avons indiqué qu'elles pouvaient revenir nous voir si leurs préoccupations n'étaient pas résolues.

Programme ontarien des candidats à l'immigration (POCI)

Le POCI évalue les candidat(e)s à la résidence permanente en Ontario en fonction de leurs compétences et de leur expérience, bien qu'au bout du compte, c'est le gouvernement fédéral qui détermine le nombre de candidatures que le POCI peut présenter au cours d'une année et rend les décisions finales d'approbation de la résidence permanente. Les demandes peuvent être présentées dans le cadre de plusieurs volets du programme, chacun conçu pour répondre à des besoins précis du marché du travail.



Nous avons constaté une forte augmentation des cas concernant le POCI au cours de la dernière année : nous en avons reçu **211**, soit presque le quadruple des 57 reçus en 2024-2025.

En novembre 2025, le POCI a suspendu son volet de l'entrée express de Métiers spécialisés après avoir relevé une fraude potentielle liée aux critères d'admissibilité de ce volet. Il a retourné la quasi-totalité des demandes en attente, en annulant des centaines de fait, et les demandeur(euse)s – dont bon nombre attendaient une décision depuis des années – n'avaient aucun moyen d'interjeter appel. Environ **64** des plaintes que nous avons reçues provenaient de personnes qui craignaient que cette situation ne les empêche de demeurer au Canada. Nous continuons de surveiller ce problème et de faire un suivi directement auprès du Ministère sur le retour des demandes, les retards persistants et des cas individuels.

Métiers spécialisés Ontario (MSO)

Les cas concernant Métiers spécialisés Ontario (MSO) ont gonflé pour atteindre **135** en 2025-2026, contre seulement 18 l'année précédente. De ce nombre, **55** étaient liés à la prise en charge par MSO des examens d'apprentissage en avril 2025. Les gens nous ont fait part de nombreuses difficultés à communiquer avec le personnel de MSO, à s'inscrire aux examens et à les effectuer, ainsi qu'au traitement de leurs heures d'apprentissage. Plusieurs personnes se sont plaintes de la forte réduction du nombre de centres d'examen, passé de 24 à 4, en particulier dans le Nord de l'Ontario.

Nous avons porté ces préoccupations à l'attention de la haute direction de MSO, et surveillons ses efforts pour améliorer la situation, notamment le rétablissement du nombre de centres d'examen à 23 dans l'ensemble de la province et l'embauche de personnel supplémentaire pour réduire les délais de réponse.

Nous continuons aussi de résoudre des cas individuels, par exemple :

- Un homme n'avait pas pu terminer son examen de certification en raison de problèmes techniques. On lui a dit qu'on lui accorderait un crédit pour les frais d'examen et un accès prioritaire pour le refaire, mais il n'avait reçu ni l'un ni l'autre. Nous avons discuté directement avec le personnel de

MSO, qui a collaboré avec lui pour reprendre rendez-vous pour son examen et lui accorder le crédit.

- Un homme voulant devenir technicien automobile a sollicité notre aide après avoir attendu plusieurs mois l'approbation de sa demande auprès de MSO. Après que nous ayons discuté avec le personnel de MSO, celui-ci a confirmé que la demande était prête à être traitée en priorité, et a communiqué avec l'homme pour répondre à ses questions.

Normes d'emploi

Nous avons reçu **5** plaintes au sujet de longs retards dans l'assignation des demandes déposées par le Ministère en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi*. Dans certains cas, il a fallu près d'un an pour qu'une demande soit assignée à un(e) agent(e) des normes d'emploi aux fins d'enquête et de décision. Nous surveillons les efforts du Ministère pour remédier à ces retards, communiquer avec les demandeur(euse)s au sujet des délais d'attente et prévenir les arriérés éventuels.

Exposés de cas



Veillez nous aviser

Une femme victime d'une blessure permanente lors d'un incident en milieu de travail souhaitait contester certains aspects de la décision de la CSPAAT concernant ses frais de soins de santé. Elle nous a dit que son appel n'avait pas été déposé par le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT), et qu'elle ne pouvait pas obtenir de renseignements ni de nouvelles sur son cas.

RÉSULTAT : Nous avons communiqué avec le personnel du BCT, qui a confirmé que l'appel de la femme avait bien été reçu par la CSPAAT. Il a aussi discuté directement avec la CSPAAT d'un possible problème technique qui aurait pu empêcher la réception des documents de la femme, afin de veiller à ce que d'autres demandeur(euse)s ne soient pas confronté(e)s au même problème. Le BCT s'est aussi excusé auprès de la femme et lui a assigné un(e) nouveau(elle) conseiller(ière). La femme nous a remercié(e)s d'avoir écouté et résolu ses préoccupations.



Coincée dans le système

Une femme a communiqué avec nous parce qu'elle n'arrivait pas à changer le nom de l'entreprise pour laquelle elle travaillait dans le système de demande du Programme ontarien des candidats à l'immigration (POCI). Elle avait fourni tous les renseignements nécessaires en novembre 2025, mais deux mois plus tard le nom n'avait toujours pas été changé dans le système, et ses tentatives de communiquer avec le POCI étaient restées sans réponse.

RÉSULTAT : Nous avons communiqué avec le personnel du POCI, qui a accepté d'examiner le dossier de la femme pour comprendre ce qui s'était passé. En deux semaines, il a confirmé que le nom de l'entreprise avait été mis à jour et le problème réglé. La femme nous a remercié(e)s de notre aide.



Court-circuit de courriels

Un électricien ayant de l'expérience de travail à l'étranger a communiqué avec nous, exaspéré, après avoir reçu de multiples demandes de MSO de soumettre les mêmes documents en vue d'une évaluation d'équivalence de métier. Il a dit avoir porté ses préoccupations à l'attention d'un(e) superviseur(e), qui lui a dit qu'il manquait un autre formulaire. Mais après avoir fourni le formulaire, il a reçu encore un autre courriel indiquant que le document manquait toujours.

RÉSULTAT : Après que nous avons soulevé ce cas auprès du personnel de MSO, celui-ci a communiqué avec l'homme pour lui expliquer précisément ce qu'il devait soumettre. Il a fourni les renseignements et a enfin pu remplir sa demande, qui a été traitée aux fins d'examen. MSO a aussi accepté de travailler avec son personnel pour améliorer ses communications avec les demandeur(euse)s.





SANTÉ

Aperçu et tendances des cas

Ce domaine englobe le ministère de la Santé, le ministère des Soins de longue durée, le Régime d'Assurance-santé de l'Ontario (RASO) et divers programmes, dont ceux responsables des inspections des foyers de soins de longue durée et du financement des médicaments et des appareils médicaux, qui relèvent tous de la compétence de l'Ombudsman.

Cependant, nous ne pouvons pas intervenir directement dans les cas concernant les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée et les services de soutien aux soins à domicile et en milieu communautaire. Nous les acheminons à l'Ombudsman des patients, qui s'occupe des questions liées aux soins des patient(e)s. Nous avons reçu **565** cas au sujet des hôpitaux, **71** au sujet des foyers de soins de longue durée, et **52** au sujet de Santé à domicile Ontario en 2025-2026. Nous avons aussi reçu **43** cas liés aux bureaux de santé publique, qui ne relèvent ni de notre compétence ni de celle de l'Ombudsman des patients.

Régime d'Assurance-santé de l'Ontario (RASO)

Nous avons reçu **76** plaintes au sujet de l'Assurance-santé au cours de la dernière année, un nombre comparable aux 65 de l'année précédente. Bon nombre de ces plaintes portaient sur l'admissibilité aux services et le renouvellement des cartes Santé. Par exemple :

- Un nouvel arrivant au Canada dont le permis de travail et l'admissibilité à l'Assurance-santé avaient été prolongés

« Le Ministère reconnaît l'importance du rôle du Bureau de l'Ombudsman dans la promotion de la responsabilisation et de l'amélioration continue des services publics. »

— *Courriel du ministère de la Santé en réponse à nos suggestions de pratiques exemplaires [Traduction]*

nous a dit que le personnel de ServiceOntario lui avait demandé de fournir un document inexistant pour prolonger la couverture du RASO de ses enfants. Lorsqu'il s'est rendu à un autre bureau, il a pu obtenir la couverture sans problème. Lorsque nous avons soulevé cette question auprès de ServiceOntario, il a reconnu l'erreur, s'est excusé auprès de l'homme et a veillé à ce que le personnel reçoive une formation en conséquence.

- Une résidente de l'Ontario née en Nouvelle-Écosse nous a appelé(e)s parce qu'on lui avait refusé la couverture d'Assurance-santé et qu'elle ne savait pas quoi faire ensuite. Notre personnel lui a montré comment contester la décision.

Programmes de médicaments

Nous avons reçu **43** cas en 2025-2026 au sujet des programmes de médicaments de l'Ontario, contre 54 l'année précédente. Parmi ceux-ci, **24** cas concernaient le Programme de médicaments Trillium et **14** le Programme d'accès exceptionnel. Bon nombre portaient sur des retards, des problèmes de communication ou des décisions concernant le remboursement de médicaments précis. Par exemple :

- Un couple âgé s'est vu refuser une indemnisation par le Programme de médicaments Trillium parce que ses pièces

justificatives n'avaient pas été soumises avant l'échéance. Grâce à notre intervention, l'échéance a été prolongée et les reçus du couple ont été traités aux fins de remboursement.

- Un homme qui souhaitait faire réduire son montant déductible a communiqué avec le Programme de médicaments Trillium, mais sa demande a été rejetée à plusieurs reprises parce qu'elle était illisible. Nous avons fait des démarches auprès du personnel du programme, qui a confirmé que la réévaluation avait en fait été effectuée. L'homme a été avisé de la réévaluation et son montant déductible a été ajustée.

Enquêtes

Surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la 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 de révélations troublantes sur l'état de cinq foyers de soins de longue durée de l'Ontario au cours des premiers mois de la pandémie de COVID-19. Ce rapport

comprenait **76** recommandations au ministère des Soins de longue durée pour renforcer son système d'inspection et mieux préparer et protéger les résident(e)s et le personnel lors de futures crises sanitaires.

Le Ministère a accepté toutes les recommandations et nous a rendu compte régulièrement de ses progrès dans leur mise en œuvre. Par exemple, il a doublé son effectif d'inspecteur(trice)s et embauché plus de personnes possédant une expertise en prévention et en contrôle des infections. Il a aussi :

- mis à jour les politiques et les directives applicables lorsque de nouvelles menaces pour la santé publique surviennent, afin de soutenir les inspecteur(trice)s et le personnel dans leur travail;

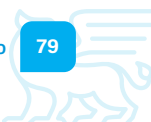
- collaboré avec le médecin hygiéniste en chef pour établir la priorité des inspecteur(trice)s en matière d'équipement de protection individuelle au début d'une éventuelle pandémie;
- établi des relations de travail officielles avec les bureaux de santé publique de l'Ontario;
- pris des mesures pour veiller à ce que les résident(e)s des foyers de soins de longue durée puissent accéder aux mécanismes de plainte;
- rendu ses rapports d'inspection, qui sont publiés en ligne, plus clairs et concis.

À la lumière de ces progrès, le Ministère n'est plus tenu de nous envoyer des rapports d'étape tous les six mois, mais nous continuons de surveiller la mise en œuvre des recommandations. Nous évaluons aussi régulièrement les nouvelles plaintes liées aux inspections des foyers de soins de longue durée par le Ministère et, s'il y a lieu, faisons des démarches auprès de sa Direction de l'inspection pour régler les problèmes.

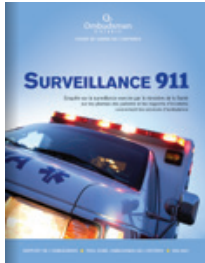
« Je tiens à vous remercier, vous et votre Bureau, pour les conseils continus que vous nous avez fournis ainsi que pour l'attention portée aux progrès du Ministère concernant [...] *Des leçons sur le long terme*. Le Ministère a trouvé les échanges subséquents avec votre Bureau extrêmement utiles [...].

« En date de décembre 2025, le Ministère estime qu'environ 90 % de l'ensemble des recommandations ont été pleinement mises en œuvre. [...] Vos conseils et votre partenariat ont été essentiels pour orienter ce travail, et nous apprécions grandement la relation de collaboration que nous avons établie avec votre Bureau. »

— *Lettre à l'Ombudsman du sous-ministre des Soins de longue durée, le 19 décembre 2025 [Traduction]*



Surveillance des plaintes sur les services d'ambulance



Rapport : Surveillance 911, paru en mai 2021

Le point sur l'enquête : Depuis la publication de ce rapport, la Direction des services de santé d'urgence – ambulances terrestres et aériennes du ministère de la Santé – a continué de mettre en œuvre les **53** recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer

sa surveillance des enquêtes sur les plaintes et des incidents concernant les services d'ambulance terrestres et aériens.

Elle a amélioré ses renseignements destinés au public sur le traitement des plaintes, mis à jour ses procédures et sa formation en matière d'enquête, et renforcé les exigences entourant la clôture des plaintes. Au moment de la rédaction de ce rapport, la mise en œuvre de 14 recommandations était toujours en cours, toutes liées à l'initiative de modernisation de la surveillance et de la conformité des services de santé d'urgence au Ministère.

Exposés de cas

Écueils pour un fauteuil

Un homme qui se déplace en fauteuil roulant motorisé a communiqué avec nous au sujet du mauvais service qu'il avait reçu du fournisseur sous contrat avec le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels de la province pour l'entretien et l'approvisionnement de pièces pour de tels appareils. Il s'est plaint du mauvais service à la clientèle de ce fournisseur, notamment de retards de plusieurs mois à répondre à ses demandes de rencontre avec un(e) consultant(e) en positionnement. Il nous a dit qu'il avait aussi communiqué avec le ministère de la Santé, mais qu'il n'avait pas reçu de réponses en temps opportun à ses préoccupations.

RÉSULTAT : Nous avons porté les préoccupations de l'homme à l'attention de la haute direction du Ministère et suggéré que le Ministère collabore avec le fournisseur pour élaborer des

normes de service et des délais pour répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des client(e)s. Le Ministère a depuis affiché sur son site Web des renseignements sur son processus de présentation des plaintes au sujet du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et sur ce à quoi s'attendre. Nous continuons de surveiller ses progrès dans l'amélioration du programme.

Faire une exception

Un homme ayant une affection rare qui cause une faiblesse musculaire s'était fait prescrire un médicament qui n'était pas couvert par le Programme de médicaments de l'Ontario. Il prenait ce médicament depuis 20 ans et ne pouvait pas sortir de son lit sans celui-ci, mais il ne pouvait plus se le permettre depuis que le fabricant avait mis fin à son programme de financement pour motifs humanitaires.

Il nous a dit que sa demande au Programme d'accès exceptionnel (PAE) avait été refusée parce qu'il était tenu d'essayer d'abord un autre médicament. Or, il a dit que ce médicament n'était pas offert au Canada.

RÉSULTAT : Nous avons porté le cas de l'homme à l'attention du personnel du PAE, qui a évalué le dossier et accepté de financer son médicament de longue date dans le cadre de la politique d'examen pour motifs humanitaires du programme.

Raisonnement déductif

Un jeune homme ayant des besoins particuliers voyait ses frais de médicaments couverts par le Programme de médicaments Trillium, à titre de membre du ménage de ses parents. Cependant, le programme exigeait que ses parents paient un montant déductible élevé en raison de leurs revenus combinés, qu'ils avaient du mal à assumer. La famille a communiqué avec nous pour obtenir de l'aide après que la demande de l'homme de faire considérer son dossier comme celui d'un ménage d'une seule personne, puisqu'il avait son propre revenu distinct, afin de réduire le montant déductible, ait été refusée.

RÉSULTAT : Nous avons communiqué directement avec le personnel du Programme de médicaments Trillium, qui a examiné la demande et déterminé qu'elle aurait dû être approuvée. Il a apporté le changement, acceptant l'homme comme un ménage d'une seule personne, et le montant déductible de ses parents a été réduit.



CERTIFICATS ET PERMIS

Aperçu et tendances des cas

Chaque année, nous aidons les Ontarien(ne)s qui ont de la difficulté à obtenir ou faire modifier des documents importants comme des certificats de naissance, de mariage et de décès, et d'autres pièces d'identité ou documents délivrés par le gouvernement.

La plupart des plaintes et des demandes de renseignements que nous recevons à ce sujet concernent ServiceOntario, qui offre un service de première ligne pour tous les types de documents d'identité, et le Bureau du registraire général, qui délivre les certificats de naissance, de mariage et de décès.

En 2025-2026, nous avons reçu **407** cas au sujet de ServiceOntario, une augmentation importante par rapport aux 218 de l'année précédente. Les cas liés au registraire général ont augmenté encore plus fortement, en grande partie en raison des retards que les gens ont subis pour recevoir des documents importants – nous avons reçu **257** cas, le triple des 85 reçus en 2024-2025.

Retards des documents

La majorité des plaintes reçues au sujet du registraire général concernaient des retards. Les gens nous ont dit que l'attente de documents importants nuisait à leur accès à des services comme les soins de santé, le renouvellement des

passports et les déclarations de revenus. Dans de tels cas, nous déterminons la source du retard et mettons les gens en relation avec les responsables concerné(e)s qui peuvent répondre à leurs questions ou obtenir les renseignements manquants qui pourraient retarder les processus.

Nous surveillons cette situation de près et faisons un suivi auprès de la haute direction du registraire général pour déterminer les causes du nombre élevé de cas ainsi que les mesures pouvant être envisagées afin de faire face à l'accroissement des retards. Entre-temps, nous avons résolu de nombreux cas individuels. Par exemple :

- Nous avons aidé une veuve à faire traiter en priorité le certificat de décès de son mari à temps pour respecter l'échéance de déclaration des impôts de leur entreprise.
- Nous avons aidé un homme ayant de graves problèmes de santé qui avait été contraint de payer des soins en raison de problèmes avec son certificat de naissance. Après notre intervention, il a reçu le certificat lui permettant de demander sa carte Santé.

« Cela ne se serait pas produit si je ne vous avais pas appelés. Je voulais vous en remercier. » [Traduction]



- Nous avons aidé un père qui avait besoin d'un enregistrement et d'un certificat de naissance pour son bébé afin d'obtenir un passeport. Après que nous ayons signalé au Bureau du registraire général que sa demande était au point mort, elle a été traitée rapidement, et le père a reçu un numéro de référence pour un passeport temporaire pour le bébé.

Confusion au sujet des processus et des exigences de demande

Bon nombre des plaintes que nous avons reçues cette année provenaient de personnes qui avaient de la difficulté à comprendre les processus pour obtenir ou mettre à jour des documents précis. Nous avons souvent pu aider à clarifier les processus ou faire des démarches pour aider à repérer les renseignements manquants.

Voici quelques exemples :

- Nous avons aidé deux personnes qui habitent maintenant au Nouveau-Brunswick à obtenir leur certificat de naissance de l'Ontario. Dans un cas, le certificat avait été envoyé à la mauvaise adresse, et dans l'autre, la personne n'avait pas fourni tous les renseignements nécessaires.
- Une femme avait besoin d'un enregistrement de naissance accéléré pour son bébé afin qu'ils puissent voyager ensemble à l'extérieur du Canada. Nous l'avons aidée à clarifier les renseignements qu'elle devait envoyer au registraire général, et l'enregistrement a été imprimé le jour même.
- Après qu'une société d'aide à l'enfance ait tenté sans succès pendant un an d'enregistrer la naissance d'un nouveau-né abandonné, nous avons facilité la communication entre le registraire général et la société afin qu'ils puissent finaliser les documents et l'enregistrement.

Accès aux services chez les communautés autochtones

Comme nous l'avons souligné dans nos deux derniers rapports annuels, plusieurs communautés autochtones

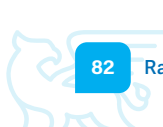
nous ont fait part des obstacles systémiques auxquels leurs résident(e)s font face pour obtenir des documents comme les enregistrements et certificats de naissance. Ces documents sont généralement requis pour accéder aux services et programmes gouvernementaux.

Au cours de la dernière année, nous avons collaboré avec la haute direction de plusieurs directions du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement pour explorer des solutions. Nous continuons de surveiller la question et de faire un suivi auprès de la haute direction du Ministère et des organisations politiques territoriales représentant les communautés autochtones touchées.

Changements de nom et indicateurs de genre

Nous sommes souvent contacté(e)s par des personnes qui éprouvent des problèmes lorsqu'elles tentent de faire changer leur nom et leur indicateur de genre sur des documents officiels. Voici quelques exemples récents :

- Une femme transgenre nous a dit que les retards du registraire général dans le traitement de sa demande de changement de nom l'empêchaient de mettre à jour son numéro d'assurance sociale et de s'inscrire au collège sous le nom de son choix. Peu après que nous avons confirmé auprès du personnel du registraire général que sa demande était en cours de traitement, elle a reçu son certificat de changement de nom.
- Une personne souhaitant modifier la mention de sexe sur son certificat de naissance a sollicité notre aide parce que le processus se prolongeait sans explication. Après notre intervention, le personnel du registraire général a traité le dossier en priorité et fourni à la personne plaignante une mise à jour de l'état de sa demande.



Exposés de cas

Remplir les blancs

Une mère de trois enfants a subi des retards lorsqu'elle a demandé de changer son nom de famille et le leur. Nos démarches auprès du registraire général ont déterminé que le retard découlait du fait qu'elle n'avait pas confirmé qu'elle avait la garde exclusive. Cependant, nous avons aussi constaté que rien sur la demande n'indiquait que ce renseignement était obligatoire.

RÉSULTAT : Après notre intervention, le personnel du registraire général a communiqué directement avec la femme pour lui expliquer quels renseignements manquaient, et lui a permis de renvoyer ses documents par voie numérique pour éviter d'autres retards. Nous maintenons le suivi auprès du Bureau du registraire général pour veiller à ce que les exigences de demande soient clairement communiquées.

Copie conforme

De nouveaux parents de jumeaux(elles) ont sollicité notre aide après avoir soumis des demandes d'enregistrement de la naissance des deux enfants, mais n'avaient inexplicablement reçu qu'un seul enregistrement.

RÉSULTAT : Nous avons communiqué avec le personnel du registraire général, qui nous a dit qu'il procède souvent à un examen manuel des dossiers dans les demandes concernant des jumeaux(elles) afin d'éviter toute duplication accidentelle. Cela peut entraîner un retard dans l'enregistrement des deux naissances. Grâce à notre démarche, ce problème a été porté à un échelon supérieur au Bureau du registraire général, et nous avons informé les parents qu'ils recevraient bientôt l'enregistrement de l'autre enfant.

In loco parentis

Un homme ayant de graves problèmes de santé a communiqué avec nous après n'avoir pas pu obtenir un nouveau certificat

de naissance, dont il avait besoin pour recevoir une couverture de santé dans une autre province. Le personnel du registraire général l'a informé qu'il y avait un problème avec son enregistrement de naissance original. Il nous a dit qu'on lui demandait les signatures de ses parents, qu'il ne pouvait pas fournir parce qu'ils sont décédés.

RÉSULTAT : Nous avons discuté avec le personnel du registraire général, qui a fourni à l'homme une liste de formulaires à remplir afin de confirmer son identité et de recevoir son nouveau certificat de naissance.

Nom commun

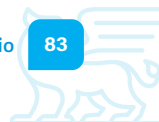
Une femme dont le mari avait changé de nom de famille voulait elle aussi changer le sien pour que les deux noms soient identiques. Elle nous a dit que ServiceOntario refusait d'accepter son certificat de mariage – d'une autre province – pour ce processus parce qu'il portait toujours l'ancien nom de famille.

RÉSULTAT : Après notre intervention, le personnel de ServiceOntario a communiqué avec les ministères de la Santé et des Transports pour examiner la situation de la femme. Il lui a finalement délivré de nouveaux documents d'identité portant le nouveau nom de famille et a organisé pour elle une rencontre en personne à un bureau de ServiceOntario pour remplir les documents.

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**.

Une mise à jour sur l'enquête du Commissaire aux services en français concernant les services en français dans les bureaux de ServiceOntario se trouve dans le chapitre **Services en français**.





SERVICES EN FRANÇAIS

Aperçu et tendances des cas

Près de 40 ans se sont écoulés depuis l'adoption de la *Loi sur les services en français (LSF)* visant à protéger les droits des Ontarien(ne)s francophones. Aujourd'hui, la Loi donne à tou(te)s les francophones de la province le droit à une « offre active » de service en français lorsqu'ils(elles) demandent des services provinciaux. Notre Bureau en est maintenant à sa huitième année de surveillance de la conformité à la Loi afin de veiller à ce que ces droits soient respectés.

Sous la direction du Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, notre Unité des services en français (USEF) s'en acquitte en examinant et en résolvant les plaintes et les demandes de renseignements, en enquêtant sur des problèmes systémiques et en menant des activités de sensibilisation auprès d'un large éventail de francophones de la province. Leur travail est appuyé par l'ensemble de notre Bureau, qui a toujours servi les Ontarien(ne)s en français et en anglais.

Au cours des sept dernières années, nous avons traité **2 303** cas et lancé trois enquêtes concernant les services en français. Le Commissaire a publié six rapports annuels (distincts du Rapport annuel de l'Ombudsman). Au cours de l'exercice détaillé par ce rapport (du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026), nous avons reçu **266** cas.

Comme les années précédentes, les cas les plus courants concernaient l'accès à des services en personne en français, par exemple, le service de première ligne à ServiceOntario, qui



20 mars 2026 : Notre personnel lors de la levée du drapeau de la Francophonie internationale, avec (de droite à gauche) l'Ombudsman d'alors, Paul Dubé, le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, et l'Ombudsman adjointe d'alors, Barbara Finlay, à Toronto.

fait l'objet de l'une de nos enquêtes. Les gens nous ont aussi présenté des plaintes et des demandes de renseignements au sujet de communications dont le contenu en français n'était pas équivalent à celui en anglais, du manque de contenu équivalent en français sur les sites Web du gouvernement et de la signalisation provinciale en anglais seulement.

« Monsieur Bouchard, permettez-moi de vous exprimer, à vous et à votre équipe, mes plus sincères remerciements pour votre engagement indéfectible à promouvoir et à défendre les droits linguistiques des francophones de notre province. [...] Votre Bureau incarne le soutien essentiel qui permet au drapeau franco-ontarien de flotter fièrement. »

— *Lieutenante-gouverneure Edith Dumont, allocution prononcée lors de l'événement du 50^e anniversaire d'Ombudsman Ontario, le 29 octobre 2025*

Nos services aux francophones

Il importe de souligner que nous pouvons aider, et aidons effectivement, les francophones aux prises avec un large éventail d'autres problèmes liés aux services publics, en plus de ceux qui sont visés par la *Loi sur les services en français*. Le personnel francophone réparti dans l'ensemble de notre Bureau se spécialise dans tous les domaines relevant de notre compétence. En 2025-2026, nous avons servi quelque **460** personnes en français, les aidant à régler des problèmes qui n'étaient pas liés aux services en français, mais à d'autres questions concernant des organismes provinciaux, des municipalités, des conseils scolaires, des universités et des sociétés d'aide à l'enfance.

Dans leur ensemble, environ 71 % de ces cas concernaient des organismes relevant de notre compétence, et environ 29 % des organismes hors de notre compétence (comme des organismes du gouvernement fédéral ou des entreprises privées). Plus de la moitié des cas relevant de notre compétence (54 %) concernaient des organismes du gouvernement de l'Ontario. Nous avons également reçu 86 dossiers concernant des conseils scolaires de langue française, et traité plus de 80 dossiers concernant des municipalités, en français.

Sensibilisation et mobilisation

Rencontrer les francophones de toute la province et participer à des activités pour promouvoir et célébrer la francophonie ontarienne est une partie importante du rôle du Commissaire. Ces activités, relatées dans les rapports annuels du Commissaire, nous permettent d'entendre directement les francophones au sujet de leurs besoins et préoccupations.

En 2025-2026, le Commissaire et son équipe ont assisté à plus de **20** événements publics, où notre participation comprenait des présentations et des allocutions ainsi que la distribution de documents à des kiosques d'information. Le Commissaire a aussi tenu quelque **60** réunions avec des organisations franco-ontariennes et a fait de nombreuses apparitions dans les médias.

Rapport annuel du Commissaire aux services en français, 2024-2025

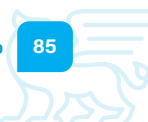


Le Commissaire, Carl Bouchard, a publié son troisième Rapport annuel en décembre 2025, portant sur les **315** cas reçus au sujet des services en français entre le 1^{er} octobre 2024 et le 30 septembre 2025 (la période concernée par ce rapport).

Dans son rapport, le Commissaire a souligné de nombreux résultats concrets découlant directement de nos interventions, comme le Code de prévention des incendies révisé, entré en vigueur en janvier 2026 et désormais offert en français pour la première fois.

Il a aussi relevé des points à améliorer, dont des lacunes dans l'« offre active » de service en français exigée des services publics provinciaux, et la nécessité constante pour la province de mettre à jour sa liste de régions désignées (où la *LSF* exige que les services provinciaux en français soient équivalents à ceux en anglais). La liste a depuis été mise à jour.

Son rapport comprenait une recommandation visant à ce que les traductions françaises des renseignements gouvernementaux soient effectivement offertes, comme l'exige la *LSF*. Dans plusieurs cas que nous avons examinés, des organismes ont invoqué le Règlement de l'Ontario 671/92 pour exempter certains documents de l'exigence de traduction, ce qui, averti le Commissaire, pourrait créer un risque pour l'accès équitable à l'information. Il a demandé au ministère des Affaires francophones d'élaborer un cadre clair et défini pour veiller à ce que l'exemption soit appliquée de façon restrictive.



« On a traité plusieurs cas depuis 2019 où des services ont été exemptés à tort de respecter leurs obligations linguistiques, ce qui a privé le public d'informations qui auraient dû être fournies en français. [...] Le respect des droits linguistiques ne devrait pas dépendre des coûts, du rapport qualité-prix ou de souplesse administrative. »

— *Commissaire aux services en français Carl Bouchard, lors du dépôt de son Rapport annuel, le 4 décembre 2025*

Enquêtes

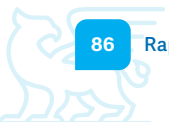
Services de première ligne en français à ServiceOntario

Lancement : Avril 2025

Le point sur l'enquête : Le Commissaire a lancé cette enquête, axée sur les services en personne offerts en français aux bureaux de ServiceOntario, de sa propre initiative.



4 décembre 2025 : Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, rend public son Rapport annuel 2024-2025 lors d'une conférence de presse, à Queen's Park, Toronto.



L'enquête porte sur la mesure dans laquelle ServiceOntario se conforme à la *Loi sur les services en français (LSF)*, notamment sur la question de savoir si le personnel des bureaux où la *LSF* exige des services en français connaît cette obligation, ainsi que sur la qualité du service fourni. Par exemple, le personnel fait-il une « offre active » de service en français et possède-t-il les compétences suffisantes pour fournir un service en français équivalent à celui offert en anglais.

L'enquête a comporté des entretiens avec de nombreux(euses) membres francophones du public qui ont fait part de leurs expériences à ServiceOntario, ainsi qu'avec le personnel des bureaux de ServiceOntario (tant ceux exploités par le gouvernement que les bureaux privés) et du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement.

Au moment de la rédaction du présent rapport, cette enquête était terminée et le rapport et les recommandations du Commissaire étaient en cours de préparation en vue de leur publication.

Publicité extérieure gouvernementale unilingue



Rapport : Messages manqués, paru en juillet 2024

Le point sur l'enquête : M. Bouchard a formulé **7** recommandations à la lumière de cette enquête, qui a révélé que seulement 3 des 17 campagnes de publicité extérieure du ministère de la Santé pendant la pandémie de COVID-19 (entre avril 2020 et mars

2023) comportaient du contenu en français. Sa principale recommandation était que le gouvernement utilise un format bilingue pour toute publicité extérieure, afin de respecter l'esprit de la *Loi sur les services en français*.

Le ministère des Affaires francophones et le Bureau du Conseil des ministres (qui est responsable de cette publicité) ont accepté de rendre compte au Commissaire des progrès réalisés dans la mise en œuvre de ses recommandations. En

janvier 2026, le Bureau du Conseil des ministres a indiqué que cinq campagnes de publicité extérieure du gouvernement au cours de la dernière année comportaient des messages en français. Le Bureau a aussi indiqué que le Ministère et lui-même continuent d'étudier comment ils pourraient améliorer la publicité extérieure bilingue.

Coupes dans les programmes de langue française à l'Université Laurentienne



Rapport : Renforcer la désignation : un travail collaboratif, paru en mars 2022

Le point sur l'enquête : Cette enquête a examiné les conséquences des coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans ses programmes en français après sa restructuration financière en 2021.

Elle a conclu que l'Université, le ministère des Affaires francophones et celui qui s'intitule maintenant le ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité, avaient manqué à leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Les trois ont accepté nos recommandations et nous ont rendu compte de leurs efforts pour y donner suite. Le Commissaire a déterminé que huit ont été adéquatement mises en œuvre. Toutes celles adressées à l'Université ont été traitées. Nous continuons le suivi auprès des deux ministères sur leurs progrès et incluons de plus amples détails dans le prochain rapport annuel du Commissaire.

UTILE À SAVOIR



Nous publions un Rapport annuel distinct du Commissaire aux services en français de l'Ontario. Le prochain, couvrant les cas reçus entre le 1^{er} octobre 2025 et le 30 septembre 2026, sera publié en décembre.



Exposés de cas

En toute conformité

Une personne francophone souhaitait déposer une plainte auprès du Service d'inspection des services policiers. Lorsqu'elle a découvert que le formulaire de plainte téléchargeable de l'organisme n'était offert qu'en anglais, elle a communiqué avec notre Unité des services en français.

RÉSULTAT : Nous avons soulevé le problème auprès de cet organisme, une division indépendante du ministre du Solliciteur général. Nous avons appris qu'une version française du formulaire existait bel et bien, mais qu'elle ne pouvait être téléchargée en raison d'un problème technique, qui a été rapidement résolu.

Nous avons aussi fait remarquer que la version anglaise du formulaire ne comportait pas d'avis en français indiquant l'existence d'une version française, comme l'exige le Règlement de l'Ontario 544/22 sur l'offre active. À la suite de notre intervention, la mention « Ce formulaire est disponible en français » a été ajoutée (en français) au bas de la première page du formulaire de plainte en anglais.

Alerte tardive

Une femme francophone a reçu sur son téléphone une alerte d'un service de police municipal concernant une personne suspectée de meurtre dans le secteur. Elle s'est plainte à nous que l'alerte était en anglais seulement, et qu'une version française n'a été diffusée que 10 minutes plus tard.

RÉSULTAT : Nous avons soulevé l'enjeu auprès de la Police provinciale de l'Ontario, qui gère le système d'alerte utilisé par les services de police municipaux. Le système est en mesure de diffuser des alertes en français et en anglais simultanément. Toutefois, cette fonction est activée au moyen d'une case à cocher dans le système, et dans ce cas-ci, elle n'était pas cochée. La Police provinciale de l'Ontario (PPO) a accepté notre suggestion que cette case soit cochée par défaut, afin que ce type d'alerte soit diffusé simultanément dans les deux langues partout dans la province.



24 septembre 2025 : Des membres de notre Unité des services en français se préparent pour la Journée des Franco-Ontarien(ne)s 2025, à Toronto.

Faire passer le message

Préoccupée par les récentes éclosions de rougeole, une femme francophone a consulté le site Web de Santé publique Ontario pour obtenir de l'information. Elle a remarqué que l'organisme encourage le public à communiquer avec son bureau de santé publique local pour obtenir des renseignements généraux sur les vaccins contre la rougeole. Elle a communiqué avec nous après avoir consulté les sites Web des bureaux des secteurs où des cas de rougeole avaient été signalés – 11 en tout. Elle nous a dit n'avoir trouvé aucune information en français sur la rougeole sur leurs sites Web.

RÉSULTAT : Notre Bureau n'a pas compétence sur les bureaux de santé publique locaux, car ils ne répondent pas à la définition d'un organisme gouvernemental selon la *Loi sur les services en français*. Toutefois, en réponse à nos demandes, le Bureau du médecin hygiéniste en chef a envoyé une note de service aux bureaux de santé publique locaux pour leur rappeler l'importance de communiquer l'information sur l'éclosion de rougeole en français, et y a inclus des renseignements sur les ressources auxquelles ils pouvaient accéder pour s'y conformer.



ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Aperçu et tendances des cas

Ce domaine thématique vise les cas liés au carburant et à l'électricité ainsi qu'aux ressources naturelles et à l'environnement. Bien qu'Hydro One échappe à la compétence de l'Ombudsman (nous renvoyons les plaintes à son Ombudsman interne), nous pouvons aider à régler les problèmes concernant les compagnies d'hydroélectricité municipales, ainsi que le ministère de l'Énergie et des Mines et ses programmes.

Nous traitons aussi les plaintes et les demandes de renseignements concernant le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, le ministère des Richesses naturelles et les offices de protection de la nature municipaux, y compris les questions liées aux droits de chasse et de pêche des Autochtones.

En 2025-2026, nous avons reçu **270** cas concernant les ministères provinciaux de ce secteur, bien plus du double de l'an dernier (106). Nous en avons réglé bon nombre en travaillant directement avec les ministères pour communiquer des pratiques exemplaires en matière de prise de décision équitable et transparente, et avons suggéré des améliorations pour communiquer les décisions au public.

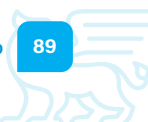
Droits des Autochtones

Dans les cas où des communautés et des personnes autochtones cherchent à faire respecter leurs droits – y compris des préoccupations relatives à la consultation et à l'exercice de

leurs droits de chasse et de pêche – nous travaillons avec elles et les organismes concernés pour régler les enjeux et trouver des moyens d'améliorer les politiques et les processus. Nous avons aussi visité des communautés pour parler directement avec les personnes touchées.

Voici quelques exemples de cas :

- Nous avons reçu des plaintes de groupes autochtones du Nord de l'Ontario concernant le fait que le développement industriel et l'évolution de la législation sur les espèces en voie de disparition nuisent au caribou boréal, une espèce migratrice menacée et d'importance traditionnelle. Dans le cadre de notre examen, nous avons visité la Première Nation d'Attawapiskat à la fin d'octobre pour rencontrer le chef, le conseil ainsi que les aîné(e)s et les utilisateur(trice)s des terres de la communauté. Nous avons ensuite porté ces préoccupations à l'attention de divers ministères afin d'améliorer la communication et la consultation avec la Première Nation. Nous continuons de travailler avec le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs pour mieux comprendre les règlements autorisant le développement industriel et la façon dont la conformité à la réglementation sur les espèces en voie de disparition est surveillée et appliquée.
- Après qu'un homme autochtone nous a fait part de ses préoccupations concernant l'enregistrement d'une ligne de piégeage, nous avons communiqué avec le ministère des Richesses naturelles pour confirmer que les personnes qui s'identifient comme Autochtones bénéficient d'une priorité dans le cadre du processus d'attribution de ces lignes. Nous examinons aussi la façon dont le développement industriel est réglementé dans les secteurs où se trouvent des lignes de piégeage enregistrées.



- Un groupe autochtone a communiqué avec nous, insatisfait de la gestion par le ministère des Richesses naturelles du poisson doré jaune d'eau douce dans le secteur du lac White. Le Ministère nous a dit que le lac White n'a pas de plan de gestion des pêches, mais que des évaluations sont menées tous les cinq ans pour surveiller l'état des pêcheries dans le secteur, qui comptent parmi les plus saines de la province. Le Ministère a tenu une journée portes ouvertes dans la communauté pour expliquer ses méthodes d'évaluation, et le personnel continue de rencontrer la communauté tous les mois pour répondre à ses préoccupations.
- Comme il a été mentionné dans notre Rapport annuel de 2020-2021, nous avons reçu des plaintes de groupes autochtones concernant la décision du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs d'annuler une évaluation environnementale de portée générale portant sur les répercussions d'un barrage local sur les populations de poissons indigènes. Nous avons porté cette question à l'attention de haut(e)s fonctionnaires. Au cours de la dernière année, le ministère des Richesses naturelles a consulté les communautés autochtones locales et a finalisé un plan de gestion visant à améliorer les habitats de poissons environnants.

Services municipaux d'électricité

Des millions d'Ontarien(ne)s sont alimenté(e)s en électricité par des compagnies qui sont détenues ou contrôlées majoritairement par une ou plusieurs municipalités. En 2025-2026, nous avons reçu **113** cas concernant l'hydroélectricité municipale – surtout des différends de facturation et des interruptions de service.

Voici quelques exemples :

- Nous avons aidé une propriétaire à comprendre les augmentations de sa facture municipale d'eau et d'éégout, qui découlaient d'erreurs de facturation antérieures. À la suite de notre intervention, le personnel municipal lui a fourni une explication détaillée et a annulé les frais de deux cycles de facturation.
- Nous avons aidé un propriétaire qui avait découvert que le coût de raccordement de sa propriété au réseau d'aqueduc d'une municipalité s'élèverait à 10 000 \$, soit cinq fois ce que la municipalité lui avait dit, d'après lui. Après que nous avons soulevé ce cas auprès du personnel municipal, celui-ci a accepté d'employer un langage plus clair dans des situations semblables.

- Un locateur s'est plaint à nous que son service public refusait de fermer le compte de son ancien(e) locataire et d'en ouvrir un pour son(sa) nouveau(elle) locataire. Après que nous ayons parlé à un(e) superviseur(e) du service public, il(elle) a reconnu qu'il s'agissait d'une erreur, s'est excusé(e) du retard et a offert d'alléger la facture de service public.

Aménagement du territoire et problèmes environnementaux

Le ministère des Richesses naturelles est responsable de l'entretien et de la protection des ressources naturelles, comme les forêts, les lacs et la faune. Il délivre aussi des permis et des autorisations pour les pesticides et l'aménagement du territoire. Nous avons aidé à résoudre plusieurs plaintes dans ce domaine.

Par exemple :

- Nous avons reçu des plaintes après que le Ministère a modifié les limites d'une zone d'intérêt naturel et scientifique (ZINS) près de Port Hope, ce qui a permis un développement commercial. La ZINS contient un « dépôt fluvioglaciaire parsemé de dépressions », une formation géologique unique créée par le sable et le gravier déposés par la fonte des glaces glaciaires. Nous avons vérifié que le personnel du Ministère avait modifié les limites après qu'un examen géologique a déterminé qu'une partie de la zone n'était plus caractéristique d'un « dépôt fluvioglaciaire parsemé de dépressions » et ne répondait pas aux critères de désignation de ZINS. Le Ministère a communiqué les résultats de son examen à la municipalité et aux résident(e)s du secteur.

Nous avons aussi mené un examen de la surveillance et des règlements de sécurité du ministère de l'Énergie et des Mines concernant les déchets stockés dans les digues à résidus miniers, à la lumière de préoccupations soulevées dans des articles de presse. Les digues à résidus miniers sont des structures construites pour stocker les sous-produits des activités minières, et une défaillance potentielle peut entraîner de graves dommages environnementaux. Nous avons vérifié que le Ministère effectue des examens techniques avant et après la construction ou la modification de ces digues. Nous surveillons son élaboration de critères pour prioriser l'inspection des sites miniers et d'un modèle pour guider les inspections.



Exposés de cas



Confusion riveraine

Nous avons reçu une plainte d'une résidente de Laurentian Valley qui s'inquiétait de l'érosion sur sa propriété causée par une rivière voisine. Comme sa municipalité n'est pas surveillée par un office de protection de la nature, il y avait de la confusion quant aux rôles de la municipalité et du ministère des Richesses naturelles dans la gestion des dangers environnementaux causés par la rivière et le traitement des préoccupations liées à l'érosion.

RÉSULTAT : Nous avons déterminé que le rôle du Ministère est de fournir des conseils techniques pour la gestion des dangers naturels de ce type. Nous l'avons signalé à la municipalité, qui s'est engagée à inspecter la berge de la rivière à la recherche d'arbres tombés et de signes d'érosion, ainsi qu'à veiller à ce que les conduites de drainage permettant le débordement du trop-plein d'eau fonctionnent correctement. Le personnel municipal a aussi invité la femme à lui transmettre directement ses préoccupations.



Droits de chasse bafoués

Un homme des Premières Nations a communiqué avec nous après que son arbalète a été confisquée par un(e) agent(e) de protection de la nature alors qu'il chassait dans un parc provincial situé sur des terres traditionnelles haudenaunee. Il a fait remarquer qu'il avait le droit de chasser dans le parc sans permis.

RÉSULTAT : Nous avons vérifié qu'il n'avait pas besoin d'autorisation pour chasser dans le parc, et avons examiné la façon dont le ministère des Richesses naturelles respecte les droits issus de traités établis avec les Autochtones dans l'ensemble des parcs de l'Ontario et sur les terres de la Couronne. Notre examen a mis en lumière des problèmes dans les processus du Ministère, notamment un manque de sensibilité et de connaissances culturelles de la part du personnel.

À la lumière de cela, le Ministère a modifié sa politique de traitement des plaintes pour y intégrer un langage et des processus plus appropriés et respectueux sur le plan culturel à l'égard des préoccupations émanant des communautés autochtones.



« Nous vous remercions à nouveau pour les recommandations réfléchies de votre Bureau et pour le travail collaboratif entre votre personnel et celui du Ministère afin d'examiner rigoureusement cette question et d'identifier des possibilités d'y remédier. »

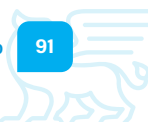
– Courriel du ministère des Richesses naturelles en réponse à nos suggestions de pratiques exemplaires [Traduction]



Eau courante

Comme il a été mentionné dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous avons reçu des plaintes de résident(e)s de Chatham-Kent qui s'inquiétaient de la qualité de l'eau de leurs puits et avaient de la difficulté à obtenir de l'information à ce sujet auprès du ministère de la Santé. On nous a dit que le Ministère n'avait pas répondu aux demandes des résident(e)s et de la municipalité visant à effectuer des tests supplémentaires sur leurs puits, malgré un rapport gouvernemental de 2019 recommandant de faire davantage d'échantillonnages et de tests de la qualité de l'eau.

RÉSULTAT : Le Ministère a reconnu le manque de communication en temps opportun de sa part avec les résident(e)s. À la suite de notre intervention, il a fourni des réponses écrites aux parties concernées pour expliquer son analyse du rapport gouvernemental et les raisons de sa décision de ne pas effectuer de tests supplémentaires, notamment que les données montraient qu'il n'y avait pas de motif de préoccupation généralisé pour la santé. Le Ministère a aussi fourni aux propriétaires des références contenant des conseils sur l'entretien des puits.



ANNEXE

STATISTIQUES DE CAS

DISPOSITION DES CAS, 2025-2026



35 023

CAS REÇUS EXERCICE FINANCIER 2025-2026



180

consultations ou questions



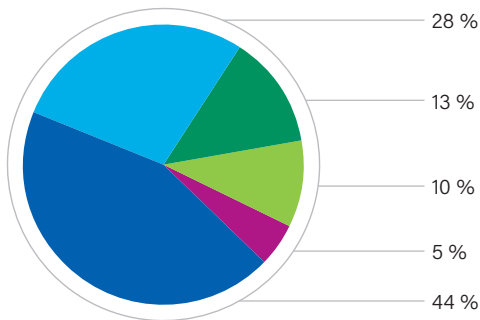
2 089

soumissions d'informations

CAS CLOS • 2025-2026

23 563

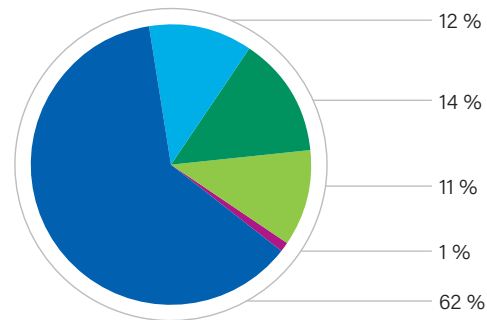
cas relevant de la compétence de l'Ombudsman



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

9 618

cas hors de la compétence de l'Ombudsman



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

% DES CAS CLOS EN 2 SEMAINES



48 %

clos en 1 semaine



60 %

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.

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2025-2026*

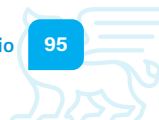
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DU MULTICULTURALISME		8
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		43
UNITÉ DE L'APPLICATION DES MESURES LÉGISLATIVES EN MATIÈRE DE LOGEMENT LOCATIF	23	
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DE L'AGROENTREPRISE		9
MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS, DE L'EXCELLENCE EN RECHERCHE ET DE LA SÉCURITÉ		896
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	530	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	45	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	306	
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE LA CRÉATION D'EMPLOIS ET DU COMMERCE		4
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE DU NORD		5
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		145
DIRECTION DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS	20	
TVO - OFFICE DE LA TÉLÉCOMMUNICATION ÉDUCATIVE DE L'ONTARIO	43	
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DES MINES		54
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	30	
ONTARIO POWER GENERATION	11	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS		58
PARCS ONTARIO	17	
MINISTÈRE DES FINANCES		230
AUTORITÉ ONTARIENNE DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS	54	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	18	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	26	
MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE		5
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		2 108
ADMINISTRATION DE LA COUR	231	
AGENCE DES PLAINTES CONTRE LES FORCES DE L'ORDRE	159	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	137	
AVOCAT DES ENFANTS	42	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	228	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	13	
CLINIQUE D'AIDE JURIDIQUE	22	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	68	
SERVICES AUX VICTIMES - ONTARIO	19	
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 104	
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES		158
MINISTÈRE DE LA SANTÉ		427
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	76	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	13	
FOURNISSEURS DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	24	
PROGRAMME D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS, LE PROGRAMME D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	24	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	43	
SANTÉ ONTARIO	139	

*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 aux services en français ne sont pas inclus.

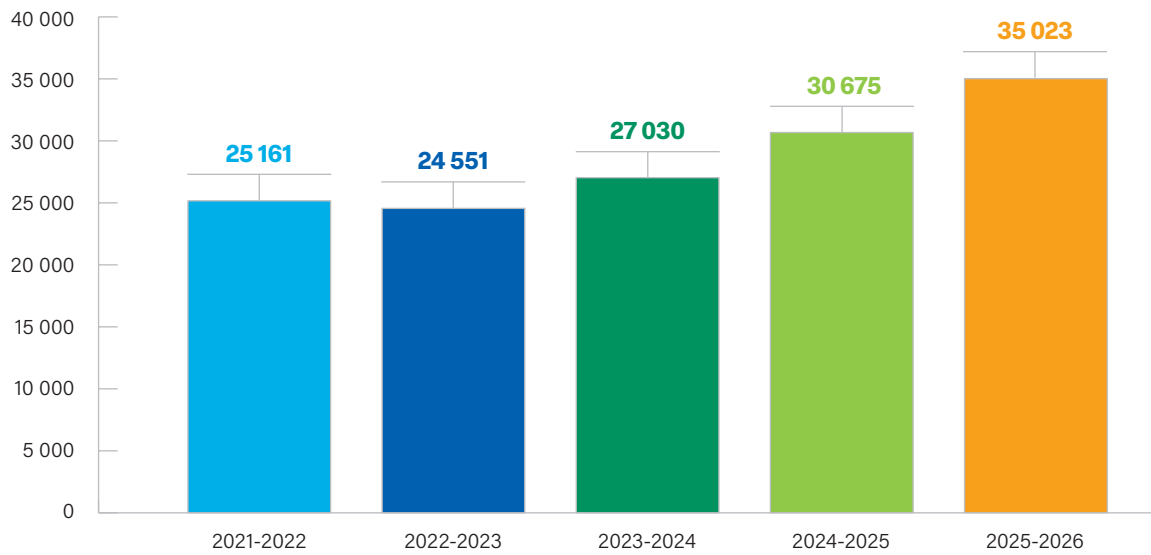


TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2025-2026

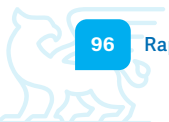
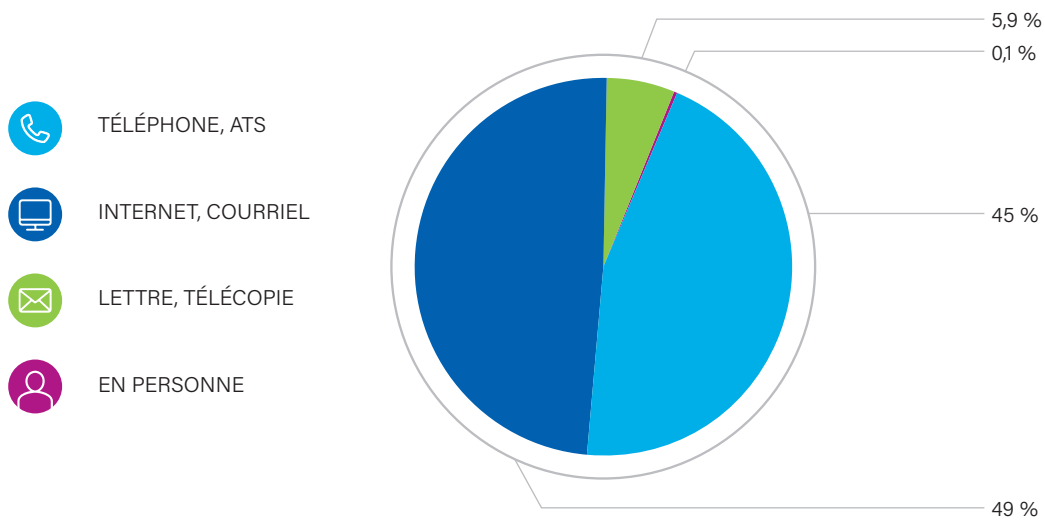
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		3 249
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	616	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - DIRECTEMENT ADMINISTRÉS	288	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	148	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - ENFANTS ET JEUNES	16	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	116	
PROGRAMME D'AIDE À L'ÉGARD D'ENFANTS QUI ONT UN HANDICAP GRAVE	12	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	1 599	
PROGRAMME ONTARIEN DES SERVICES EN MATIÈRE D'AUTISME	66	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	68	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	23	
SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE - PROGRAMME PASSEPORT	23	
SERVICES PARTICULIERS À DOMICILE	214	
MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES ET DE L'APPROVISIONNEMENT		744
REGISTRAIRE GÉNÉRAL	257	
PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO	32	
SERVICE ONTARIO	407	
MINISTÈRE DES SERVICES AUX AÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ		1
MINISTÈRE DES SOINS DE LONGUE DURÉE		42
DIRECTION DE L'INSPECTION DES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE	31	
MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL		6 386
BUREAU DU CORONER EN CHEF	10	
DIRECTION DES SERVICES PRIVÉS DE SÉCURITÉ ET D'ENQUÊTE	13	
ÉTABLISSEMENT CORRECTIONNELS	5 960	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	182	
PPO - CONTRÔLEUR DES ARMES À FEU	14	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	72	
SERVICE D'INSPECTION DES SERVICES POLICIERS	27	
SERVICES RELATIFS AU BIEN-ÊTRE DES ANIMAUX	43	
MINISTÈRE DU SPORT		4
MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DES JEUX		77
JEU EN LIGNE ONTARIO	16	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	50	
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		867
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	38	
METROLINX/RÉSEAU GO	109	
PERMIS DE CONDUIRE	168	
TEST AU VOLANT	316	
TRANSPORT - EXAMENS MÉDICAUX	84	
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'IMMIGRATION, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES		1 029
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	11	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	450	
COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES	29	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	41	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	23	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	34	
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	23	
MEILLEURS EMPLOIS ONTARIO	29	
MÉTIERS SPÉCIALISÉS ONTARIO	135	
PROGRAMME ONTARIEN DES CANDIDATS À L'IMMIGRATION	211	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	24	
SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		19



TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2021-2022 - 2025-2026



MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2025-2026



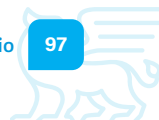
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2025-2026

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	966
2	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	834
3	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	754
4	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	678
5	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	441
6	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	254
7	CENTRE VANIER POUR FEMMES	245
8	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	230
9	CENTRE DE DÉTENTION DE L'EST DE TORONTO	208
10	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	193

LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2025-2026

		NOMBRE DE CAS
1	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	1 599
2	TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 104
3	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	616
4	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	530
5	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	450
6	SERVICE ONTARIO	407
7	TEST AU VOLANT	316
8	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	306
9	REGISTRAIRE GÉNÉRAL	257
10	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	228

*À l'exception des établissements correctionnels et centres de justice pour la jeunesse.

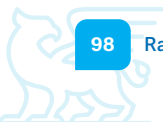


CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2025-2026*

AJAX	91
ALGOMA—MANITOULIN	176
AURORA—OAK RIDGES—RICHMOND HILL	120
BAIE DE QUINTE	180
BARRIE—INNISFIL	171
BARRIE—SPRINGWATER—ORO-MEDONTE	184
BEACHES—EAST YORK	160
BRAMPTON-CENTRE	110
BRAMPTON-EST	86
BRAMPTON-NORD	91
BRAMPTON-OUEST	142
BRAMPTON-SUD	208
BRANTFORD—BRANT	191
BRUCE—GREY—OWEN SOUND	184
BURLINGTON	109
CAMBRIDGE	144
CARLETON	105
CHATHAM-KENT—LEAMINGTON	138
DAVENPORT	115
DON VALLEY-EST	124
DON VALLEY-NORD	148
DON VALLEY-OUEST	66
DUFFERIN—CALEDON	166
DURHAM	202
EGLINTON—LAWRENCE	127
ELGIN—MIDDLESEX—LONDON	173
ESSEX	131
ETOBICOKE-CENTRE	100
ETOBICOKE—LAKESHORE	149
ETOBICOKE-NORD	109
FLAMBOROUGH—GLANBROOK	105

GLENGARRY—PRESCOTT—RUSSELL	150
GUELPH	141
HALDIMAND—NORFOLK	154
HALIBURTON—KAWARTHA LAKES—BROCK	177
HAMILTON MOUNTAIN	98
HAMILTON-CENTRE	229
HAMILTON-EST—STONE CREEK	145
HAMILTON-OUEST—ANCASTER—DUNDAS	120
HASTINGS—LENNOX ET ADDINGTON	163
HUMBER RIVER—BLACK CREEK	133
HURON—BRUCE	122
KANATA—CARLETON	69
KENORA—RAINY RIVER	100
KIIWETINOONG	16
KINGSTON ET LES ÎLES	143
KING—VAUGHAN	106
KITCHENER-CENTRE	144
KITCHENER—CONESTOGA	90
KITCHENER-SUD—HESPELER	141
LAMBTON—KENT—MIDDLESEX	167
LANARK—FRONTENAC—KINGSTON	122
LEEDS—GRENVILLE—THOUSAND ISLANDS AND RIDEAU LAKES	153
LONDON-CENTRE-NORD	164
LONDON—FANSHAWE	180
LONDON-OUEST	138
MARKHAM—STOUFFVILLE	99
MARKHAM—THORNHILL	78
MARKHAM—UNIONVILLE	82
MILTON	94
MISSISSAUGA-CENTRE	121
MISSISSAUGA—ERIN MILLS	112

*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.



CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2025-2026

MISSISSAUGA-EST—COOKSVILLE	124
MISSISSAUGA—LAKESHORE	141
MISSISSAUGA—MALTON	133
MISSISSAUGA—STREETSVILLE	109
MUSHKEGOWUK—BAIE JAMES	49
NEPEAN	111
NEWMARKET—AURORA	121
NIAGARA FALLS	208
NIAGARA-CENTRE	183
NIAGARA-OUEST	126
NICKEL BELT	146
NIPISSING	166
NORTHUMBERLAND—PETERBOROUGH-SUD	183
OAKVILLE	107
OAKVILLE NORTH—BURLINGTON	98
ORLÉANS	103
OSHAWA	202
OTTAWA-CENTRE	205
OTTAWA-OUEST—NEPEAN	132
OTTAWA-SUD	132
OTTAWA—VANIER	184
OXFORD	136
PARKDALE—HIGH PARK	134
PARRY SOUND—MUSKOKA	220
PERTH—WELLINGTON	106
PETERBOROUGH—KAWARTHA	189
PICKERING—UXBRIDGE	130
RENFREW—NIPISSING—PEMBROKE	169
RICHMOND HILL	134
SARNIA—LAMBTON	166
SAULT STE. MARIE	168

SCARBOROUGH—AGINCOURT	76
SCARBOROUGH-CENTRE	93
SCARBOROUGH—GUILDWOOD	128
SCARBOROUGH-NORD	48
SCARBOROUGH—ROUGE PARK	100
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	133
SIMCOE—GREY	203
SIMCOE-NORD	216
SPADINA—FORT YORK	158
ST. CATHARINES	175
STORMONT—DUNDAS—SOUTH GLENGARRY	120
SUDBURY	202
THORNHILL	122
THUNDER BAY—ATIKOKAN	153
THUNDER BAY—SUPÉRIEUR NORD	191
TIMISKAMING—COCHRANE	194
TIMMINS	55
TORONTO-CENTRE	225
TORONTO—DANFORTH	149
TORONTO—ST. PAUL'S	132
UNIVERSITY—ROSEDALE	117
VAUGHAN—WOODBIDGE	121
WATERLOO	131
WELLINGTON—HALTON HILLS	140
WHITBY	146
WILLOWDALE	115
WINDSOR-OUEST	275
WINDSOR—TECUMSEH	150
YORK-CENTRE	172
YORK—SIMCOE	151
YORK-SUD—WESTON	123



CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2025-2026 • TOTAL : 4 794

ADELAIDE METCALFE, CANTON D'	3
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	3
ADMASTON/BROMLEY, CANTON D'	1
AJAX, VILLE D'	12
ALFRED AND PLANTAGENET, CANTON D'	2
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON D'	4
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON D'	8
AMARANTH, CANTON D'	1
AMHERSTBURG, VILLE D'	12
ARMOUR, CANTON D'	3
ARRAN-ELDESLIE, MUNICIPALITÉ D'	1
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON D'	6
ATHENS, CANTON D'	1
AUGUSTA, CANTON D'	1
AURORA, VILLE D'	20
BALDWIN, CANTON DE	1
BANCROFT, VILLE DE	5
BARRIE, CITÉ DE	24
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	9
BECKWITH, CANTON DE	1
BELLEVILLE, CITÉ DE	12
BILLINGS, CANTON DE	1
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	4
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	1
BLIND RIVER, VILLE DE	5
BLUEWATER, MUNICIPALITÉ DE	2
BONFIELD, CANTON DE	7
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	1
BRACEBRIDGE, VILLE DE	4
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	3
BRAMPTON, CITÉ DE	81
BRANT, COMTÉ DE	12
BRANTFORD, CITÉ DE	31
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	7
BROCK, CANTON DE	4
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	3
BROCKVILLE, CITÉ DE	6
BROOKE-ALVINSTON, MUNICIPALITÉ DE	4
BRUCE, COMTÉ DE	4
BRUDENELL, LYNDON ET RAGLAN, CANTON DE	2

BURLINGTON, CITÉ DE	13
CALEDON, VILLE DE	28
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	2
CAMBRIDGE, CITÉ DE	21
CARLETON PLACE, VILLE DE	6
CARLING, CANTON DE	1
CASEY, CANTON DE	9
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	5
CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	3
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	7
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	5
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	2
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	6
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	8
CHAMBERLAIN, CANTON DE	1
CHAMPLAIN, CANTON DE	5
CHAPLEAU, CANTON DE	2
CHARLTON AND DACK, MUNICIPALITÉ DE	2
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	35
CHATSWORTH, CANTON DE	6
CHISHOLM, CANTON DE	1
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	15
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	25
CLEARVIEW, CANTON DE	2
COBALT, VILLE DE	2
COBOURG, VILLE DE	4
COCHRANE, VILLE DE	3
COLLINGWOOD, VILLE DE	5
CORNWALL, CITÉ DE	31
CRAMAHE, CANTON DE	9
DEEP RIVER, VILLE DE	2
DESERONTO, VILLE DE	2
DOURO-DUMMER, CANTON DE	4
DRYDEN, CITÉ DE	2
DUFFERIN, COMTÉ DE	5
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	66
DUTTON-DUNWICH, MUNICIPALITÉ DE	4
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	8
EAST GWILLIMBURY, VILLE D'	17
EAST ZORRA-TAVISTOCK, CANTON D'	1

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, 2025-2026

EDWARDSBURGH/CARDINAL, CANTON D'	8
ELGIN, COMTÉ D'	1
ELIZABETHTOWN-KITLEY, CANTON D'	3
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	7
EMO, CANTON D'	1
ERIN, VILLE D'	10
ESPANOLA, VILLE D'	3
ESSA, CANTON D'	7
ESSEX, VILLE D'	3
FARADAY, CANTON DE	1
FAUQUIER-STRICKLAND, CANTON DE	2
FORT ERIE, VILLE DE	5
FORT FRANCES, VILLE DE	3
FRONT OF YONGE, CANTON DE	5
FRONTENAC ISLANDS, CANTON DE	2
GANANOQUE, VILLE DE	3
GEORGIAN BAY, CANTON DE	2
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	2
GEORGINA, VILLE DE	13
GILLIES, CANTON DE	6
GODERICH, VILLE DE	1
GORDON/BARRIE ISLAND, MUNICIPALITÉ DE	1
GORE BAY, VILLE DE	1
GRAND NAPANEE, VILLE DU	1
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	77
GRAND VALLEY, VILLE DE	1
GRAVENHURST, VILLE DE	11
GREATER MADAWASKA, CANTON DE	5
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	64
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	2
GREY, COMTÉ DE	6
GRIMSBY, VILLE DE	7
GUELPH, CITÉ DE	21
GUELPH/ERAMOSIA, CANTON DE	3
HALDIMAND, COMTÉ DE	10
HALIBURTON, COMTÉ DE	2
HALTON HILLS, VILLE DE	4
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	26
HAMILTON, CANTON DE	3
HAMILTON, CITÉ DE	174

HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	3
HASTINGS, COMTÉ DE	19
HAVELOCK-BELMONT-METHUEN, CANTON DE	2
HAWKESBURY, VILLE DE	6
HEAD, CLARA ET MARIA, CANTONS UNIS DE	1
HEARST, VILLE DE	3
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	5
HILLIARD, CANTON DE	1
HORNEPAYNE, CANTON DE	3
HOWICK, CANTON DE	1
HUNTSVILLE, VILLE DE	8
HURON EAST, MUNICIPALITÉ DE	1
HURON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	4
HURON, COMTÉ DE	4
HURON-KINLOSS, CANTON DE	3
IGNACE, CANTON DE	1
INGERSOLL, VILLE DE	2
INNISFIL, VILLE DE	14
IROQUOIS FALLS, VILLE DE	3
JAMES, CANTON DE	1
KAPUSKASING, VILLE DE	2
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	33
KEARNEY, VILLE DE	5
KENORA, CITÉ DE	11
KILLALOE, HAGARTY ET RICHARDS, CANTON DE	6
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	2
KING, CANTON DE	15
KINGSTON, CITÉ DE	33
KINGSVILLE, VILLE DE	5
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	2
KITCHENER, CITÉ DE	27
LA NATION, MUNICIPALITÉ DE	2
LA VALLEE, CANTON DE	1
LAKE OF BAYS, CANTON DE	1
LAKESHORE, VILLE DE	10
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	7
LAMBTON, COMTÉ DE	19
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	1
LANARK, COMTÉ DE	8
LASALLE, VILLE DE	2



CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2025-2026

LATCHFORD, VILLE DE	1
LAURENTIAN HILLS, VILLE DE	2
LAURENTIAN VALLEY, CANTON DE	1
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	10
LEEDS AND GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	14
LEEDS ET LES MILLE-ÎLES, CANTON DE	5
LENNOX & ADDINGTON, COMTÉ DE	8
LINCOLN, VILLE DE	3
LONDON, CITÉ DE	138
LOYALIST, CANTON DE	5
MACDONALD, MEREDITH & ABERDEEN ADDITIONAL, CANTON DE	2
MACHAR, CANTON DE	1
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	1
MADOC, CANTON DE	3
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	3
MALAHIDE, CANTON DE	1
MANITOUWADGE, CANTON DE	7
MAPLETON, CANTON DE	2
MARATHON, VILLE DE	2
MARKHAM, CITÉ DE	40
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	3
MARMORA AND LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
MATACHEWAN, CANTON DE	1
MATTAWA, VILLE DE	2
MATTICE-VAL CÔTÉ, MUNICIPALITÉ DE	2
MCDUGALL, MUNICIPALITÉ DE	1
MCGARRY, CANTON DE	2
MCKELLAR, CANTON DE	4
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	1
MCNAB/BRAESIDE, CANTON DE	1
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	6
MELANCTHON, CANTON DE	2
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	4
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	8
MIDDLESEX, COMTÉ DE	2
MIDLAND, VILLE DE	5
MILTON, VILLE DE	21
MINDEN HILLS, CANTON DE	3

MINTO, VILLE DE	1
MISSISSAUGA, CITÉ DE	90
MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	3
MONO, VILLE DE	4
MORRIS-TURNBERRY, MUNICIPALITÉ DE	1
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	8
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	15
NAIRN AND HYMAN, CANTON DE	1
NEW TECUMSETH, VILLE DE	2
NEWBURY, VILLAGE DE	3
NEWMARKET, VILLE DE	18
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	20
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	106
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	6
NIPISSING, CANTON DE	1
NORFOLK COUNTY	21
NORTH ALGONA WILBERFORCE, CANTON DE	1
NORTH BAY, CITÉ DE	14
NORTH DUMFRIES, CANTON DE	5
NORTH DUNDAS, CANTON DE	2
NORTH FRONTENAC, CANTON DE	6
NORTH GLENGARRY, CANTON DE	1
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	15
NORTH HURON, CANTON DE	1
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	3
NORTH MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	7
NORTH PERTH, MUNICIPALITÉ DE	10
NORTH STORMONT, CANTON DE	1
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	8
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	21
NORWICH, CANTON DE	1
OAKVILLE, VILLE D'	38
OPASATIKA, CANTON D'	1
ORANGEVILLE, VILLE D'	3
ORILLIA, CITÉ D'	8
ORO-MEDONTE, CANTON D'	2
OSHAWA, CITÉ D'	29
OTONABEE-SOUTH MONAGHAN, CANTON D'	1
OTTAWA, CITÉ D'	277



CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2025-2026

OWEN SOUND, CITÉ D'	4
OXFORD, COMTÉ D'	18
PAPINEAU-CAMERON, CANTON DE	1
PARRY SOUND, VILLE DE	1
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	143
PELHAM, VILLE DE	6
PEMBROKE, CITÉ DE	6
PENETANGUISHENE, VILLE DE	6
PERTH EAST, CANTON DE	1
PERTH SOUTH, CANTON DE	2
PERTH, VILLE DE	4
PETAWAWA, VILLE DE	4
PETERBOROUGH, CITÉ DE	31
PICKERING, CITÉ DE	18
PICKLE LAKE, CANTON DE	1
PLUMMER ADDITIONAL, CANTON DE	1
PLYMPTON-WYOMING, VILLE DE	6
POINT EDWARD, VILLAGE DE	1
PORT COLBORNE, CITÉ DE	12
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	3
POWASSAN, MUNICIPALITÉ DE	6
PRESCOTT ET RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	5
PRESCOTT, VILLE DE	1
PRINCE EDWARD, COMTÉ DE	8
PUSLINCH, CANTON DE	1
QUINTE WEST, CITÉ DE	4
RAINY RIVER, VILLE DE	2
RAMARA, CANTON DE	19
RED ROCK, CANTON DE	2
RENFREW, COMTÉ DE	14
RENFREW, VILLE DE	5
RICHMOND HILL, CITÉ DE	30
RIDEAU LAKES, CANTON DE	26
RIVIÈRE DES FRANÇAIS, MUNICIPALITÉ DE LA	2
RUSSELL, CANTON DE	3
RYERSON, CANTON DE	1
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	10
SARNIA, CITÉ DE	16
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	2
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	18

SCHREIBER, CANTON DE	4
SCUGOG, CANTON DE	12
SEGUIN, CANTON DE	1
SELWYN, CANTON DE	4
SEVERN, CANTON DE	4
SHELburne, VILLE DE	1
SIMCOE, COMTÉ DE	56
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	1
SMITHS FALLS, VILLE DE	5
SMOOTH ROCK FALLS, VILLE DE	2
SOUTH ALGONQUIN, CANTON DE	6
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	1
SOUTH BRUCE, MUNICIPALITÉ DE	4
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	3
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	6
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	3
SOUTH HURON, MUNICIPALITÉ DE	2
SOUTH RIVER, VILLAGE DE	1
SOUTH STORMONT, CANTON DE	1
SOUTHGATE, CANTON DE	3
SOUTHWEST MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTHWOLD, CANTON DE	4
ST. CATHARINES, CITÉ DE	26
ST. CLAIR, CANTON DE	2
ST. JOSEPH, CANTON DE	1
ST. THOMAS, CITÉ DE	9
ST-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	1
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	1
STONE MILLS, CANTON DE	1
STRATFORD, CITÉ DE	11
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	4
SUNDRIDGE, VILLAGE DE	2
TAY VALLEY, CANTON DE	2
TAY, CANTON DE	8
TECUMSEH, VILLE DE	7
TEHKUMMAH, CANTON DE	3
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	1
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	2
THAMES CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	1
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	4



CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2025-2026

THE NORTH SHORE, CANTON DE	7
THOROLD, CITÉ DE	16
THUNDER BAY, CITÉ DE	36
TIMMINS, CITÉ DE	17
TINY, CANTON DE	17
TORONTO, CITÉ DE	528
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	3
TUDOR & CASHEL, CANTON DE	2
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	6
TYENDINAGA, CANTON DE	1
UXBRIDGE, CANTON D'	10
VAUGHAN, CITÉ DE	257
WAINFLEET, CANTON DE	4
WARWICK, CANTON DE	2
WASAGA BEACH, VILLE DE	24
WATERLOO, CITÉ DE	15
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	71
WAWA, MUNICIPALITÉ DE	1
WELLAND, CITÉ DE	25
WELLESLEY, CANTON DE	1
WELLINGTON NORTH, CANTON DE	1
WELLINGTON, COMTÉ DE	29
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	10
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	3
WEST LINCOLN, CANTON DE	6
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	15
WESTPORT, VILLAGE DE	1
WHITBY, VILLE DE	15
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	10
WHITEWATER REGION, CANTON DE	2
WILMOT, CANTON DE	1
WINDSOR, CITÉ DE	105
WOLLASTON, CANTON DE	3
WOODSTOCK, CITÉ DE	5
WOOLWICH, CANTON DE	5
YORK, REGIONAL MUNICIPALITÉ DE	121
CAS OÙ AUCUNE MUNICIPALITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	59

SOCIÉTÉS PARTAGÉES, INCLUANT LES OFFICES DE PROTECTION DE LA NATURE

ALECTRA	33
CONSERVATION HALTON	1
EARTH POWER (ERTH CORPORATION)	1
ELEXICON ENERGY	2
ENOVA POWER CORP.	3
ENTEGRUS POWERLINES	2
GRANDBRIDGE ENERGY	4
HALDIMAND NORFOLK HOUSING CORPORATION	1
LAKEFRONT UTILITIES INC.	1
LAKELAND 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	4
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE HAMILTON	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE CATARAQUI	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION D'ESSEX	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DU LAC SIMCOE	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE RIDEAU	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LOWER THAMES VALLEY	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE MISSISSIPPI VALLEY	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE NORTH BAY-MATTAWA	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE NOTTAWASAGA VALLEY	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE TORONTO ET DE LA RÉGION	2
SOUTH NATION CONSERVATION	1
SYNERGY NORTH	1
WELLINGTON NORTH POWER INC	1
WESTARIO POWER	2
CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS	
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	8
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	18
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	12
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	12
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	7
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	4
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	4
KINGSTON AREA TAXI LICENSING COMMISSION	1
CAS OÙ AUCUN CONSEIL LOCAL PARTAGÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	8



CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2025-2026 • TOTAL : 104

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR* :	87
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN N'EST PAS L'ENQUÊTEUR** :	17

**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.*

SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHÉVÉES

MUNICIPALITÉS	RÉUNIONS ET RENCONTRES EXAMINÉES	RÉUNIONS ILLÉGALES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
BONFIELD, CANTON DE	5	3	3	2
BROCKTON, CANTON DE	2	0	0	0
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	3	0	6	0
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	0
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	1	0	0	0
COBALT, VILLE DE	3	3	3	1
COLEMAN, CANTON DE	1	1	2	0
DOURO-DUMMER, CANTON DE	5	0	4	2
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	3	2	4	0
ESSEX, VILLE D'	4	0	4	1
FRONTENAC ISLANDS, CANTON DE	1	1	1	1
HAWKESBURY, VILLE DE	1	1	0	0
KITCHENER, CITÉ DE	1	0	0	1
LAKE OF BAYS, CANTON DE	1	1	0	0
LAMBTON, COMTÉ DE	1	0	0	2
LASALLE, CANTON DE	1	0	0	0
LONDON TRANSIT COMMISSION	1	0	2	2
LONDON, CITÉ DE	2	0	0	0
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	0
MIDLAND, VILLE DE	1	0	0	0
MISSISSAUGA, CITÉ DE	1	0	0	0
PELHAM, VILLE DE	2	0	0	0
PETERBOROUGH, CITÉ DE	1	0	0	0
PRINCE, CANTON DE	1	0	0	0
RAMARA, CANTON DE	2	1	1	1
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	3	0	1	1
SARNIA, CITÉ DE	2	0	0	0
SCHREIBER, CANTON DE	1	0	0	0
SCUGOG, CANTON DE	1	0	0	0
SIMCOE, COMTÉ DE	2	0	0	2
STRONG, CANTON DE	1	0	0	0
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	19	0	2	0



CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2025-2026 • TOTAL : 1 346

CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE

ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
BRUCE-GREY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	7
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	31
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	13
HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	19
HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	13
HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	21
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
NIPISSING-PARRY SOUND CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
NORTHEASTERN CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
NORTHWEST CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	28
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
RENFREW COUNTY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	21
ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	9
SUDBURY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	59
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	22
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	26

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE

ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	8
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	9
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	17
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	23
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	1
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	53
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	25

GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	21
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	28
HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	27
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	16
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	35
KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	5
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	9
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	15
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	16
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	21
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	63
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	52
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	9
RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	11
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	34
SUPERIOR-GREENSTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	1
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	62
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	189
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	11
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	20
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	15
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	22
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	43

CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE

CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	13
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DES GRANDES RIVIÈRES	1
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DU NOUVEL-ONTARIO	3
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE FRANCO-NORD	5
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	14
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	11
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	2

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE

CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	20
CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD	6
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU NORD-EST DE L'ONTARIO	2
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	9

CAS OÙ AUCUN CONSEIL SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ

60

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, 2025-2026 • TOTAL : 530

ALGONQUIN COLLEGE	32
CAMBRIAN COLLEGE	9
CANADORE COLLEGE	8
CENTENNIAL COLLEGE	37
COLLÈGE BORÉAL	10
COLLÈGE LA CITÉ	12
CONESTOGA COLLEGE	37
CONFEDERATION COLLEGE	10
DURHAM COLLEGE	32
FANSHAWE COLLEGE	34
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	20
GEORGE BROWN POLYTECHNIC	36
GEORGIAN COLLEGE	24

HUMBER POLYTECHNIC	45
LAMBTON COLLEGE	3
LOYALIST COLLEGE	2
MOHAWK COLLEGE	30
NIAGARA COLLEGE CANADA	9
NORTHERN COLLEGE	9
SAULT COLLEGE	7
SENECA POLYTECHNIC	53
SHERIDAN COLLEGE	29
ST. CLAIR COLLEGE	28
ST. LAWRENCE COLLEGE	7
CAS OÙ AUCUN COLLÈGE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	7

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

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2025-2026 • TOTAL : 334

ONTARIO TECH UNIVERSITY	12
TORONTO METROPOLITAN UNIVERSITY*	30
UNIVERSITÉ ALGOMA	15
UNIVERSITÉ BROCK	4
UNIVERSITÉ CARLETON	15
UNIVERSITÉ DE GUELPH	17
UNIVERSITÉ DE HEARST	1
UNIVERSITÉ DE L'ONTARIO FRANÇAIS	2
UNIVERSITÉ DE L'ÉCOLE D'ART ET DE DESIGN DE L'ONTARIO	9
UNIVERSITÉ DE NIPISSING	5
UNIVERSITÉ DE TORONTO	37
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	7

UNIVERSITÉ DE WINDSOR	14
UNIVERSITÉ D'OTTAWA	17
UNIVERSITÉ EMNO (ÉCOLE DE MÉDECINE DU NORD DE L'ONTARIO)	1
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	11
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	17
UNIVERSITÉ MCMASTER	15
UNIVERSITÉ QUEEN'S	11
UNIVERSITÉ TRENT	14
UNIVERSITÉ WESTERN	25
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	14
UNIVERSITÉ YORK	36
CAS OÙ AUCUNE UNIVERSITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	5

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, 2025-2026 • TOTAL : 1 664

AKWESASNE CHILD AND FAMILY SERVICES	1	NOGDAWINDAMIN FAMILY AND COMMUNITY SERVICES	28
ALGOMA – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'	40	NORD-EST DE L'ONTARIO – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DU	26
ANISHINAABE ABINOOJII FAMILY SERVICES	7	OGWADENI:DEO	7
BRUCE GREY – SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	18	OTTAWA – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE D'	63
CHILD AND FAMILY SERVICES OF GRAND ERIE	29	OXFORD – SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ D'	23
DILICO ANISHINABEK FAMILY CARE	33	PAYUKOTAYNO, BAIE JAMES ET BAIE D'HUDSON – SERVICES À LA FAMILLE DE	10
DNAAGDAWENMAG BINNOOJIIYAG – SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	38	PEEL – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	58
DUFFERIN – SOCIÉTÉ D'AIDE À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	6	RENFREW – SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ DE	13
DURHAM – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	34	SARNIA LAMBTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	30
FRONTENAC, LENNOX ET ADDINGTON – SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	38	SIMCOE MUSKOKA – CONNEXIONS FAMILIALES DE	47
GUELPH ET DU COMTÉ DE WELLINGTON – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	19	ST. THOMAS AND ELGIN COUNTY, FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES OF	24
HALTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	38	STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES COMTÉS UNIS DE	19
HAMILTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	49	SUDBURY ET DU MANITOULIN – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES DISTRICTS DE	34
HAMILTON – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	12	THUNDER BAY – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	26
HIGHLAND SHORES – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	34	TIKINAGAN – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	45
HURON PERTH – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	15	TORONTO – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	42
JEWISH FAMILY AND CHILD SERVICES	2	TORONTO – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	125
KAWARTHA-HALIBURTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	19	TORONTO, NATIVE CHILD AND FAMILY SERVICES OF	18
KENORA-RAINY RIVER – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	8	VALORIS POUR ENFANTS ET ADULTES DE PRESCOTT-RUSSELL	4
KINA GBEZHGOMI CHILD & FAMILY SERVICES	10	WATERLOO – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	73
KUNUWANIMANO CHILD & FAMILY SERVICES	8	WEECHI-IT-TE-WIN FAMILY SERVICES	7
LANARK, LEEDS ET GRENVILLE – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	25	WINDSOR-ESSEX – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	61
LINCK (CHATHAM-KENT CHILDREN'S SERVICES)	29	YORK REGION – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	46
LONDON ET MIDDLESEX – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	57	CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	130
NIAGARA – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	94		
NIJAANSINAANIK CHILD AND FAMILY SERVICES	11		
NIPISSING ET PARRY SOUND – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	31		

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

SOMMAIRE FINANCIER, 2025-2026

Le budget de notre Bureau pour l'année fiscale 2025-2026 était de **32,9 millions \$**. Les dépenses réelles (non vérifiées) étaient de 31,7 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 \$)
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	
SALAIRES ET TRAITEMENTS	20 319
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉ(E)S	4 871
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	591
SERVICES	5 089
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	828
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES	31 698



www.ombudsman.on.ca



Rapport annuel

2025 • 2026

Facebook : Ontario Ombudsman

X.com : @Ont_OmbudsmanFR et @Ont_Ombudsman

YouTube : OntarioOmbudsman

Instagram : OntOmbuds