

## Rapport annuel 2025-2026 Faits et points saillants

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

Nombre total de cas reçus entre le 1<sup>er</sup> avril 2025 et le 31 mars 2026 : **35,023**  
(hausse de 14 % par rapport à l'exercice 2024-2025, hausse de 30 % depuis 2023-2024)

**48 %** des dossiers ont été clos en une semaine, **60 %** en deux semaines

### Cas par sujets

- Établissements correctionnels : **5 960**, en baisse par rapport au record de 6 870 de l'année précédente; les principaux enjeux comprennent la surpopulation, les confinements, l'accès aux soins de santé et le recours à la force (p. 28)
- Municipalités : **4 898** – un record et une augmentation de 25 % par rapport à l'année précédente, dont 87 plaintes concernant des réunions municipales à huis clos pour lesquelles l'Ombudsman agit comme enquêteur (p. 36)
- Conseils scolaires : **1 346** – un record et une hausse de 6 % par rapport à l'année précédente (p. 53)
- Enseignement postsecondaire : Universités – **334**; collèges – **530**, un record et une hausse de 22 % par rapport à l'année précédente (p. 53); Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) – **306**, une hausse de 64 % par rapport à l'année précédente (p. 58)
- Services sociaux : Bureau des obligations familiales (BOF) – **616** (p. 47); Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) – **1 599** (p. 45) – le nombre le plus élevé en dix ans; Ontario au travail – **618** (p. 46)
- Sociétés d'aide à l'enfance – **1 664**; centres de justice pour la jeunesse – **436**, un record et une hausse de 3 % par rapport à l'année précédente (p. 62)
- Tribunaux décisionnels Ontario – **1 104**, dont **779** concernant la Commission de la location immobilière (baisse de 20 % par rapport à l'année précédente) et **255** concernant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (hausse de 28 % par rapport à l'année précédente) (p. 34)
- Services en français : **266** (p. 84), **460** cas traités en français sur divers autres sujets (p. 85)
- ServiceOntario : **407** (p. 81)
- Bureau du registraire général : **257** – plus du triple de l'année précédente (p. 81)

*Voir aussi* : 15 principaux sujets de cas (p. 27) et les 10 principaux organismes et programmes du gouvernement provincial et les 10 principaux établissements correctionnels par nombre de cas (p. 97)

## Développements clés

- **Plan de services aux Autochtones** : Lancé en mars 2026, le Plan de services aux Autochtones d'Ombudsman Ontario comprend cinq engagements fondamentaux visant à améliorer les services d'Ombudsman Ontario à l'égard des peuples autochtones de la province. Le Bureau a aidé 674 cas provenant de personnes s'identifiant comme Autochtones ou portant sur des services ou des programmes destinés aux Autochtones. Les enjeux soulevés comprenaient l'accès aux prestations d'invalidité, les retards dans l'obtention de documents essentiels et de pièces d'identité, les politiques des conseils scolaires et l'aide financière aux études postsecondaires. (p. 10)
- **Nouvelles ressources pour les enfants et les jeunes, sensibilisation** : Nouvelles fiches d'information destinées aux jeunes de 16 et 17 ans sur les Ententes sur les services volontaires pour les jeunes et le programme « À vos marques, prêts, partez », ainsi qu'un guide mis à jour à l'intention des professionnel(le)s sur le partage de renseignements dans les situations de risque en protection de l'enfance. L'Ombudsman a tenu un Congrès pour les jeunes 2ELGBTQIA+ dans la région du Grand Toronto, axé sur le droit des jeunes à un traitement équitable lorsqu'ils reçoivent des services publics et sur l'accès à du soutien. (p. 61-62)
- **Sensibilisation auprès des communautés francophones** : Le Commissaire aux services en français et son équipe ont participé à plus de 20 événements publics, ont organisé des présentations et des activités de sensibilisation, et ont tenu 60 réunions avec des organismes franco-ontariens. (p. 85)
- **Nouvelle surveillance des régies locales des services publics** : Depuis le 1er août 2025, l'Ombudsman peut enquêter sur les réunions à huis clos tenues par les régies locales des services publics (RLSP), qui fournissent des services aux régions rurales non constituées en municipalité. Pour aider les 46 RLSP de l'Ontario à respecter les exigences relatives aux réunions publiques, le Bureau a tenu des webinaires en anglais et en français et a créé une « carte-conseil » dédiée. (p. 43)

## Travail systémique

- **Enjeux systémiques dans les établissements correctionnels** : Les enquêteurs et enquêtrices de l'Ombudsman ont poursuivi leurs visites dans les établissements correctionnels de la province (Centre correctionnel du Centre-Nord, Complexe correctionnel Maplehurst, Centre de détention de Niagara, prison de North Bay, Centre de détention d'Ottawa-Carleton, prison de Sudbury, prison de Thunder Bay et Centre de détention du Sud de Toronto). Le Bureau a également cerné plusieurs enjeux systémiques et les a portés à l'attention des cadres des établissements et du ministère du Solliciteur général, notamment des préoccupations concernant l'équité de l'outil d'évaluation des risques SAFER, le défaut d'enquêter sur des incidents graves et les retards dans les enquêtes internes, ainsi que le manque de services et de soutiens culturels autochtones dans certains établissements. (p. 29-31)
- **Retards au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario** : Le Bureau continue de surveiller activement les efforts visant à réduire l'arriéré du Tribunal et il a collaboré avec le Tribunal pour simplifier ses processus et améliorer les délais – par exemple grâce à la réattribution de dossiers et à la médiation obligatoire. (p. 34)
- **Communications du Programme d'aide aux victimes et aux témoins** : Après que l'Ombudsman a communiqué à la haute direction du programme les tendances observées dans les plaintes et des pratiques exemplaires, les communications écrites

ont été révisées afin de préciser comment les victimes peuvent recevoir des mises à jour et de l'information pendant le processus judiciaire et après celui-ci. (p. 34-35)

- **Droit des nouveaux(elles) arrivant(e)s de porter en appel les décisions relatives aux prestations d'Ontario au travail :** L'Ombudsman a signalé un problème dans le processus de demande en ligne d'Ontario au travail. Ce processus empêchait des personnes ayant certains statuts d'immigration de présenter une demande et de recevoir une décision qu'elles auraient ensuite pu porter en appel devant le Tribunal de l'aide sociale. (p. 47)
- **Ententes sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) :** Une ESVJ peut constituer une option importante et essentielle pour les jeunes exposé(e)s à un risque de préjudice, de négligence ou de conditions de vie non sécuritaires. Le personnel de l'Ombudsman a rencontré des dirigeant(e)s du secteur des sociétés d'aide à l'enfance pour signaler des problèmes récurrents dans les cas d'ESVJ, comme des lacunes de communication et des options d'hébergement inappropriées. L'Ombudsman travaille également avec le secteur afin de veiller à ce que les jeunes de 16 et 17 ans sachent qu'ils(elles) peuvent communiquer avec notre Bureau pour toute question ou plainte chaque fois qu'ils(elles) demandent des services volontaires à une SAE, y compris lorsqu'ils(elles) demandent une ESVJ. (p. 63)
- **Fouilles à nu dans les établissements de justice pour la jeunesse :** L'Ombudsman continue de recevoir des plaintes de jeunes au sujet de procédures de fouille à nu inappropriées, malgré de nouveaux règlements visant à préserver la dignité des personnes durant le processus. Le Bureau surveille l'incidence du nouveau règlement, ainsi que les efforts du Ministère pour remédier au problème, et rencontre les jeunes concerné(e)s pour entendre directement leur expérience. (p. 65)
- **Alertes policières locales bilingues :** Les alertes émises par les services de police municipaux au moyen du système d'alerte de la Police provinciale de l'Ontario sont désormais envoyées automatiquement en anglais et en français, après qu'une francophone s'est plainte au Bureau que la version française d'une alerte de son service de police local n'avait été diffusée que 10 minutes après la version anglaise initiale. (p. 88)

### **Rapports d'enquête publiés**

*Transferts en souffrance (novembre 2025) :* Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère de la Santé ont accepté les 24 recommandations découlant de cette enquête sur les cas d'adultes ayant une déficience intellectuelle hébergé(e)s de façon inappropriée dans des hôpitaux. (p. 49-50)

*Rétablir l'équité (publié aujourd'hui, le 25 juin 2026) :* Le ministère de l'Éducation a accepté d'examiner les 14 recommandations dans la mise en œuvre de tout futur programme de paiement direct, à la lumière de cette enquête sur des centaines de plaintes concernant les cinq programmes qu'il a administrés pour soutenir les familles pendant les interruptions scolaires entre 2020 et 2023. De nombreux parents et tuteur(trice)s se sont plaint(e)s que des paiements pour leurs enfants leur avaient été refusés parce qu'une autre personne avait présenté une demande et reçu l'argent en premier. (p. 56-57)

*Enquêtes sur les réunions municipales à huis clos :* Le personnel de l'Ombudsman a examiné les plaintes concernant 75 réunions de 55 municipalités et conseils locaux différents, ce qui a donné lieu à 33 rapports et lettres de l'Ombudsman, y compris des conclusions concernant 13

réunions illégales, 33 violations de procédure et 16 suggestions de pratiques exemplaires. (p. 42)

### **Enquêtes en cours**

Incident de décembre 2023 au Complexe correctionnel Maplehurst : Cette enquête examine la réponse du ministère du Solliciteur général à un incident au cours duquel près de 200 détenus ont été déshabillés jusqu'à leurs sous-vêtements, ont eu les poignets attachés avec des attaches autobloquantes et ont été forcés de s'asseoir sur le sol, face au mur. Cet événement a conduit, dans de nombreux cas, à des réductions de peine et/ou à des arrêts de procédures. (p. 32)

Services de première ligne en français à ServiceOntario : Axée sur les services en personne en français dans les bureaux de ServiceOntario afin de déterminer dans quelle mesure ServiceOntario se conforme à la *Loi sur les services en français*, cette enquête est terminée et le rapport ainsi que les recommandations du Commissaire aux services en français sont en cours de rédaction. (p. 86-87)

Agences de protection de l'enfance plaçant des jeunes dans des lieux non agréés : Plus de 140 entrevues ont été menées jusqu'à présent dans le cadre de cette enquête sur la pratique d'agences de protection de l'enfance consistant à placer des enfants et des adolescent(e)s — dont plusieurs ont des besoins particuliers complexes — dans des hôtels, des motels, des bureaux et des roulottes. (p. 65-66)

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

*Messages manqués* (juillet 2024) : En janvier de cette année, le Bureau du Conseil des ministres a indiqué au Commissaire aux services en français que cinq campagnes de publicité extérieure du gouvernement en 2025 comportaient des messages en français. (p. 87)

*Des droits non reconnus : L'histoire de Mia* (avril 2024) : La Société d'aide à l'enfance de York a maintenant mis en œuvre l'ensemble des 20 recommandations formulées dans ce rapport et apporté d'importants changements à ses politiques et procédures. Ce dossier a également mené à des améliorations dans l'ensemble du secteur en matière de formation et de communication au sujet des Ententes sur les services volontaires pour les jeunes. (p. 66)

*Retard de justice administrative, déni d'équité* (mai 2023) : Les modifications législatives et les améliorations continues apportées par la Commission de la location immobilière (CLI) en réponse aux 61 recommandations de ce rapport ont entraîné une baisse importante des plaintes, tandis que les efforts visant à réduire l'arriéré se poursuivent. Au 1er mai, la CLI comptait un effectif complet d'arbitres. (p. 70)

*Disparue dans l'indifférence : L'histoire de Misty* (avril 2023) : L'agence de placement en famille d'accueil qui n'avait pas fourni des services adéquats à « Misty », 13 ans, a remboursé 44 000 \$ à son organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille, et cet organisme a mis en œuvre toutes les recommandations qui lui étaient adressées dans ce rapport. Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a également modifié la législation et les règlements à l'échelle de la province à la lumière de ce dossier. (p. 66)

### **Cas particuliers à souligner : intervention de l'Ombudsman**

- Des détenu(e)s autochtones dans un établissement correctionnel ont désormais accès à la purification par la fumée. (p. 31)
- Un détenu qui avait passé trois semaines sans recevoir ses médicaments contre le diabète ni faire surveiller sa glycémie a reçu des soins médicaux rapides. (p. 31)
- Après que le personnel de l'Ombudsman a confirmé qu'un établissement correctionnel n'avait pas respecté les procédures appropriées en matière de fouille à nu, le personnel a reçu une nouvelle formation et les politiques ont été mises à jour afin de veiller à ce que ces fouilles soient effectuées dans des aires désignées munies de cloisons d'intimité. (p. 35)
- Une mère a obtenu un logement municipal adapté aux besoins particuliers de sa fille autiste. (p. 41)
- Le dossier POSPH d'une femme a été corrigé afin de supprimer un trop-payé erroné de 48 000 \$. (p. 46)
- Une mère a obtenu un paiement de 5 450 \$ pour son fils après avoir attendu six mois que le personnel du POSPH approuve sa demande. (p. 46)
- Un homme de 66 ans a reçu ses prestations d'Ontario au travail juste à temps pour payer son loyer. (p. 46)
- Une mère qui éprouvait des difficultés financières a été remboursée de 5 500 \$ par le Programme ontarien des services en matière d'autisme. (p. 48)
- Une mère a reçu 4 300 \$ en pension alimentaire pour enfants après que le Bureau des obligations familiales a recalculé les obligations alimentaires de son ex-mari. (p. 52)
- Une femme qui vivait à deux heures de son collègue a obtenu un remboursement de ses frais de scolarité après que le collègue a transformé son programme en ligne à des cours en personne seulement. (p. 58)
- Une élève autochtone de 6e année, victime de cyberintimidation et de propos racistes à l'école, a pu être transférée dans un nouvel établissement où elle se sentait davantage en sécurité. (p. 59)
- Un garçon de 9 ans vivant en famille d'accueil a été aidé pour joindre son(sa) travailleur(euse) social(e) afin de confirmer que sa famille d'accueil préparait un plan d'adoption. (p. 67)
- Des jeunes vivant en famille d'accueil ont indiqué que leur situation s'était améliorée après qu'une plainte à l'Ombudsman a déclenché une inspection sans préavis du Ministère et des visites plus fréquentes. (p. 67)
- Nous avons aidé un jeune qui vivait dans des refuges à obtenir une ESVJ après que sa demande initiale avait été refusée parce que sa mère refusait de collaborer. (p. 67)
- Une femme a reçu son allocation hebdomadaire d'épicerie du Bureau du tuteur et curateur public après qu'elle eut été retardée en raison d'une erreur du système. (p. 69)
- Un nouveau propriétaire a reçu 4 000 \$ au titre du nouveau remboursement des droits de cession immobilière pour les accédants à la propriété, après six mois sans réponse. (p. 71)

- Le permis de conduire d'un homme a été rapidement rétabli après que les démarches du personnel de l'Ombudsman auprès du ministère des Transports ont révélé qu'il avait été suspendu par erreur. (p. 74)
- Un homme atteint d'une faiblesse musculaire rare a pu obtenir un financement au titre du Programme d'accès exceptionnel du ministère de la Santé pour un médicament particulier après le refus initial de sa demande. (p. 80)
- Une femme transgenre a pu mettre à jour son numéro d'assurance sociale et s'inscrire au collège sous son nom choisi après que le Bureau du registraire général a accéléré la délivrance de son certificat de changement de nom. (p. 82)
- Le ministère des Richesses naturelles rencontre désormais régulièrement des membres de la communauté du secteur du lac White au sujet de la façon dont il surveille l'état des pêcheries, après que le personnel de l'Ombudsman a soulevé une plainte d'un groupe autochtone concernant la gestion du poisson doré jaune d'eau douce. (p. 90)