

1975 - 2025

50
YEARS | ANS

Ombudsman
ONTARIO



RAPPORT ANNUEL

2024 ▶ 2025



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 se trouve sur les territoires de plus de 130 Premières Nations, dont chacune se distingue par ses cultures, ses langues et son histoire, beaucoup plus anciennes que la province et ses frontières.

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

Nous reconnaissons humblement les responsabilités et obligations collectives qui nous incombent aux termes des plus de 40 traités qui existent en Ontario, dont le Traité n° 3, le Traité n° 9, les traités Robinson-Supérieur et Robinson-Huron et les Traités Williams.

Nous reconnaissons que les peuples autochtones qui ont pris soin de ces terres pendant des millénaires ont été dépossédés par la colonisation, et nous voulons trouver des façons de redresser les torts historiques et actuels.

Nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir parcourir ces territoires en Ontario et y travailler avec les Premières Nations, les Métis et les Inuits depuis la création de l'Ombudsman il y a 50 ans.

Ombudsman Ontario s'est engagé à nouer des liens respectueux avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis dans la province en misant sur la confiance et la transparence, afin de pouvoir leur fournir plus de services et partager avec ces gens et ces communautés un avenir meilleur.

Also available in English.



Juin 2025

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 mon Rapport annuel pour la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, 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.

Paul Dubé
Ombudsman

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



50
YEARS | ANS

« La création du Bureau de l'Ombudsman pour mieux protéger les droits de la personne [en Ontario] est une idée qu'il fallait concrétiser [...] Il n'y a aucun doute dans mon esprit : le Bureau de l'Ombudsman continuera de jouer un rôle essentiel en Ontario. »

– Arthur Maloney, premier Ombudsman de l'Ontario,
dans le Rapport annuel 1975-1976

TABLE DES MATIÈRES

▶ MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	4
▶ PLAN DE SERVICES AUX AUTOCHTONES	8
▶ MISE À JOUR DU PLAN STRATÉGIQUE 2024-2025	11
▶ NOTRE 50 ^E ANNIVERSAIRE	12
▶ COUP D'ŒIL SUR 2024-2025	14
▶ À PROPOS DE NOTRE BUREAU	16
▶ NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL	18
▶ QUI NOUS SOMMES.....	19
▶ À PROPOS DE CE RAPPORT	21
▶ 2024-2025 FAITS SAILLANTS	22
▶ BILAN DE L'ANNÉE	24
LOI ET SÉCURITÉ.....	24
MUNICIPALITÉS.....	32
SERVICES SOCIAUX.....	42
ÉDUCATION.....	50
ENFANTS ET JEUNES.....	57
FONDS ET BIENS.....	66
TRANSPORTS.....	70
EMPLOI.....	73
SANTÉ.....	75
CERTIFICATS ET PERMIS.....	78
SERVICES EN FRANÇAIS.....	81
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT.....	86
▶ ANNEXE - STATISTIQUES DE CAS	90
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2020-2021 - 2024-2025.....	90
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2024-2025.....	90
DISPOSITION DES CAS, 2024-2025.....	91
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2024-2025.....	92
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2024-2025.....	94
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2024-2025.....	95
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2024-2025.....	95
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2024-2025.....	96
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2024-2025.....	101
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2024-2025.....	102
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2024-2025.....	103
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2024-2025.....	103
CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2024-2025.....	104
SOMMAIRE FINANCIER, 2024-2025.....	104

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Une voix forte pour l'équité - aujourd'hui plus que jamais

Je suis très heureux de présenter mon dixième rapport annuel, qui marque les 50 ans d'Ombudsman Ontario. Cette année a été une année historique à bien des égards.

Voilà un demi-siècle que nous protégeons les droits des Ontarien(ne)s et promouvons l'équité et la responsabilisation dans les services publics, et notre rôle comme organisme de surveillance indépendant n'a jamais été plus vital.

En effet, un nombre record d'Ontarien(ne)s se tournent vers nous, et bénéficient de notre capacité unique de les aider à s'y retrouver dans la bureaucratie, de résoudre des problèmes d'accès aux services publics, de faire valoir leurs droits fondamentaux, de recommander des réformes systémiques et d'alimenter des améliorations dans l'administration publique.

Au cours de l'exercice 2024-2025, nous avons reçu **30 675** plaintes et demandes de renseignements de gens sollicitant notre aide. C'est un chiffre record depuis 30 ans, d'après les statistiques que nous rapportons annuellement depuis 1975-1976. Au fil du temps, nos processus de réception ont évolué, notre utilisation des technologies s'est améliorée et notre champ de compétence a été considérablement élargi. Au vu de tout cela, je peux dire sans me tromper que pendant cette année charnière, nous avons aidé plus d'Ontarien(ne)s à régler plus de problèmes que jamais dans notre histoire.

Services correctionnels : l'urgence d'une réforme

Les plaintes que nous recevons reflètent souvent un sentiment de frustration chez le public concernant des retards et des



26 juin 2024 : L'Ombudsman Paul Dubé publie son Rapport annuel 2023-2024 lors d'une conférence de presse à Queen's Park, à Toronto.

lacunes dans les services gouvernementaux, et ce, même en présence d'échéanciers et d'obligations clairement établis. Notre rôle est de veiller à ce que l'administration publique reste réactive, juste et responsable – principes que nous défendons dans tous les domaines de notre mandat.

Mais bon nombre des problèmes auxquels nous sommes confronté(e)s vont bien au-delà de la médiocrité des services. Ils soulèvent de graves questions relatives aux droits fondamentaux de la personne. Cela est particulièrement évident dans le système correctionnel de l'Ontario, qui, à vrai dire, traverse une crise croissante. Nous avons reçu **6 870** plaintes concernant les établissements correctionnels l'année dernière, soit une augmentation stupéfiante de 55 % par rapport à 2023-2024. Bien que ce secteur soit depuis longtemps notre principale source de plaintes, la nature et la gravité des plaintes que nous entendons – et dont nous sommes témoins lors de nos visites – exigent une attention urgente.



27 mars 2025 : L'Ombudsman Paul Dubé, au centre, avec des membres de notre équipe des Enquêtes, Complexe correctionnel Maplehurst, à Milton.

La plupart des personnes détenues dans les prisons de l'Ontario ne purgent pas de peine ; elles attendent leur procès et sont présumées innocentes. De nombreux établissements sont dangereusement surpeuplés – certains fonctionnent à plus de 150 % de leur capacité prévue – ou font face à une pénurie chronique de personnel. Il en résulte un environnement qui se détériore, marqué par une escalade des tensions et une sécurité compromise pour les détenu(e)s comme pour le personnel.

Le respect des droits des personnes en détention est un impératif juridique et moral, et mon équipe et moi-même intensifions nos efforts à cette fin. La situation dans les établissements correctionnels reflète les valeurs de la société. Lorsque nous ne parvenons pas à préserver la dignité fondamentale des personnes en détention, nous faisons plus que leur infliger des préjudices : nous minons la

confiance du public, dégradons les conditions de travail du personnel et affaiblissons les fondements mêmes de notre système de justice.

C'est pourquoi nous avons récemment lancé une enquête sur la réponse de la province à l'incident de deux jours survenu au Complexe correctionnel de Maplehurst, où des détenus ont été contraints de se déshabiller jusqu'à ne garder que leurs sous-vêtements et de s'asseoir face à un mur, les poignets attachés par des attaches autobloquantes. Lorsqu'un incident survient dans un établissement correctionnel ontarien et a une incidence sur l'administration de la justice et les droits des détenu(e)s, il est impératif de comprendre les raisons de cet incident et les mesures prises pour éviter qu'il ne se reproduise.

La couverture médiatique récente a révélé l'ampleur de ces manquements. Les violations des droits des détenu(e)s ne sont pas seulement des problèmes internes : elles compromettent l'administration de la justice elle-même. Les tribunaux ont réduit des peines et accordé des libérations conditionnelles anticipées en raison de traitements illégaux en prison. Certains détenus ont demandé l'arrêt des poursuites, même pour meurtre.

Il ne s'agit pas seulement d'un échec juridique et politique, mais aussi d'un échec moral. Si rien n'est fait, les conséquences continueront de se répercuter sur nos tribunaux, nos communautés et notre conscience collective.

Le système correctionnel de l'Ontario a un besoin urgent d'une réforme systémique significative, non seulement pour alléger la pression sur les établissements surpeuplés et le personnel épuisé, mais aussi pour réaligner le système sur sa vocation de réadaptation. Il s'agit d'une question de sécurité publique, de droits de la personne et de décence fondamentale. Nous ne pouvons plus nous permettre de l'ignorer.

Promouvoir la bonne gouvernance

Partout, les gouvernements composent avec des contraintes financières et servent des populations diversifiées en croissance. L'Ontario ne fait pas exception. L'Ombudsman est un acteur essentiel qui guide les institutions publiques vers des solutions efficaces, équitables et fondées sur le respect des droits.



18 août 2024 : L'Ombudsman Paul Dubé, à gauche, et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay, lors de la conférence annuelle de l'Association des municipalités de l'Ontario, à Ottawa.



14 mai 2025 : Le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario, Thomas Carrique, à gauche, reçoit le Prix de l'Ombudsman pour la bonne gouvernance des mains de l'Ombudsman Paul Dubé. Tous deux participaient à la conférence annuelle de l'Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre, à Fredericton.



8 novembre 2024 : L'Ombudsman Paul Dubé, à droite, avec Kimberly Murray, l'Interlocutrice spéciale indépendante pour les enfants disparus et les lieux de sépulture et de sépultures anonymes associés aux pensionnats indiens, après que Mme Murray a parlé au personnel de l'Ombudsman de son rapport, à Toronto.

À la base, la bonne gouvernance consiste à donner voix au chapitre aux gens et à respecter leurs droits. Les gens doivent pouvoir accéder aux services publics sans obstacles inutiles, et leurs préoccupations doivent être entendues et trouver de véritables réponses. Nous travaillons sans relâche avec les responsables publics pour renforcer le lien entre une bonne administration, les valeurs démocratiques et la protection des droits.

Heureusement, l'Ontario peut compter sur des milliers de fonctionnaires dévoué(e)s dans l'ensemble du gouvernement provincial, dans ses 444 municipalités et dans les nombreux organismes du secteur public élargi, autant d'entités qui comprennent et apprécient l'importance d'une surveillance indépendante.

Prenant acte de tout cela, et pour donner suite aux principes établis par mon Bureau depuis sa fondation, j'ai lancé cette année le **Prix de l'Ombudsman pour la bonne gouvernance**, afin de récompenser les actions concrètes d'entités du secteur public qui se sont traduites par une pratique d'administration exemplaire. J'ai été heureux de décerner le premier Prix pour la bonne gouvernance à la Police provinciale de l'Ontario pour l'amélioration de ses services en français. Nous prévoyons de reconnaître d'autres organismes publics de l'Ontario et du secteur municipal au cours des prochains mois.

Bâtir l'avenir ensemble

Cette année marque aussi la première grande étape du **plan stratégique** triennal que nous avons dévoilé l'an dernier. Je suis fier de rapporter d'importants progrès vers nos objectifs principaux, dont la refonte du site Web, l'intensification de nos activités de sensibilisation et le renforcement de la collaboration dans toute notre équipe (plus à ce sujet à la page 11).

Je suis tout particulièrement fier de souligner l'élaboration conjointe de notre premier **plan de services aux Autochtones**, qui reflète notre engagement véritable envers les peuples et communautés autochtones et notre volonté d'écouter, d'apprendre et d'agir dans un esprit de réconciliation. Le plan (détaillé dans la prochaine section du présent rapport) sera élaboré en collaboration avec des partenaires autochtones. Ce sera une étape fondamentale grâce à laquelle nos services seront mieux adaptés culturellement, plus respectueux et plus accessibles. Plus qu'un ensemble de mesures politiques, c'est un engagement à long terme visant à bâtir la confiance et à faire avancer la réconciliation par notre travail quotidien.

En période de difficultés économiques et sociales, la nécessité de services publics fiables et transparents devient encore plus cruciale. La pandémie de COVID-19 l'a indéniablement démontré. Aujourd'hui, alors que l'Ontario fait face à une incertitude économique en raison des nouveaux tarifs imposés par les États-Unis, il est plus crucial que jamais que les mesures gouvernementales visant à protéger la population, les industries et les emplois

soient mises en œuvre avec équité, transparence et respect indéfectible des droits individuels.

Lorsque la création du Bureau de l'Ombudsman a été proposée pour la première fois en 1975, le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à « assurer la protection de nos citoyens contre les jugements et pratiques arbitraires ». Au cours des cinq dernières décennies, nous avons ardemment défendu la transparence, l'équité et la responsabilisation, en collaborant avec les institutions démocratiques du Canada et du monde entier. Notre mission s'inscrit dans la résolution 2024 des Nations Unies, qui reconnaît le rôle essentiel des institutions d'ombudsman dans la promotion et la protection des droits de la personne, de la bonne gouvernance et de la primauté du droit.

Nous sommes plus fort(e)s lorsque nous sommes uni(e)s, veillant à ce que l'équité, la responsabilisation et la protection des droits demeurent les pierres angulaires de nos institutions publiques.

En tant qu'Ombudsman, je tiens à ce que chaque Ontarien(ne) sache que nous sommes là pour vous, comme nous le sommes depuis 50 ans. Nous sommes là pour vous écouter, assurer une surveillance et promouvoir une bonne gouvernance qui défend les valeurs de justice et d'équité qui nous définissent tou(te)s.



3 décembre 2024 : L'Ombudsman Paul Dubé, à gauche, signe un protocole d'accord avec l'Ombudsman de Hong Kong Jick-Chi Jack Chan, Hong Kong (voir plus à la p. 17).

PLAN DE SERVICES AUX AUTOCHTONES

Notre engagement à l'égard de la réconciliation

Ombudsman Ontario s'engage à créer un plan de services aux Autochtones qui nous orientera dans la prestation des services aux peuples, communautés et organismes autochtones ainsi que dans notre collaboration et notre dialogue avec eux.

Au cours de la prochaine année, nous ferons équipe avec les communautés autochtones et les fournisseurs de services pour élaborer ce plan ensemble. Par ce processus, nous comptons définir les grands principes d'orientation, établir nos priorités communes, renforcer nos liens et améliorer nos services aux peuples autochtones.

Ce plan témoigne de notre volonté à avancer dans la réconciliation et à nouer des liens respectueux avec les peuples des Premières Nations, Inuits et Métis de l'Ontario par la confiance et la transparence pour leur fournir des services en vue d'un meilleur avenir commun.

Plus qu'une invitation à participer, c'est un partenariat que nous tissons.

Nous avons entrepris de **coconcevoir** une stratégie constructive et ancrée dans la culture pour dialoguer avec les communautés autochtones – une stratégie qui orientera notre travail de mobilisation, mais aussi la transformation de notre organisation. C'est une approche qui vise à établir des liens et à repérer pour l'Ombudsman les possibilités de contribuer à la réconciliation en cernant les problèmes et en développant la capacité nécessaire pour les résoudre efficacement.

L'Ontario a la plus grande population autochtone au Canada, et celle-ci croît à un rythme plus rapide que la population allochtone. Nous sommes résolu(e)s à bâtir des relations authentiques et respectueuses avec les peuples autochtones et à assurer leur accès aux services dans tous nos champs de compétence – de l'éducation au système correctionnel en passant par les soins de santé, la protection de l'enfance, le logement, les ressources naturelles, et bien d'autres domaines.

Notre engagement à bâtir des relations respectueuses

Par son travail de résolution des plaintes et d'enquête sur les problèmes systémiques, Ombudsman Ontario joue un rôle unique dans la promotion de l'équité et du respect des droits. Nous pouvons cerner les enjeux émergents, proposer des améliorations pour les services publics et faire le pont entre la population de l'Ontario et les institutions provinciales à son service.

Notre mission consiste à reconnaître, à respecter et à affirmer les cultures, les traditions et les histoires des peuples autochtones – pas uniquement dans les cas particuliers que nous traitons, mais dans la foulée de ce vaste changement systémique que nous cherchons à induire.

Nous reconnaissons également le lien constitutionnel spécial qui existe entre les peuples autochtones et la Couronne. Nous nous appliquons à soutenir cette relation, à faciliter un dialogue constructif de gouvernement à gouvernement et à contribuer véritablement au processus de réconciliation de l'Ontario.

Les occasions générées par le dialogue

Pour les peuples et communautés autochtones :

- Une voix plus forte dans la définition des enjeux et l'orientation des résultats
- Des recommandations qui prônent l'équité, la protection des droits et des services culturellement adaptés
- Un partenariat durable qui inspire confiance avec un organe de surveillance indépendant du gouvernement

Pour la population et les institutions de l'Ontario :

- Une compréhension approfondie des perspectives et priorités des Autochtones
- Des décisions de fond plus éclairées et inclusives
- Des orientations qui favorisent un authentique travail de réconciliation

Pour le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario :

- Une transformation qui développe l'humilité, la compétence et la sensibilité culturelles
- Une assise qui permet de servir tou(te)s les Ontarien(ne)s de manière plus équitable et sensible
- Un rôle de leadership dans la promotion de la bonne gouvernance et dans l'apprentissage selon une perspective autochtone

Plus que pour l'accès aux services, c'est pour la réconciliation que nous agissons.

Nos premières actions

Éducation et renforcement des capacités

En réponse à l'appel à l'action 57 de la Commission de vérité et réconciliation, nous avons commencé à approfondir notre propre compréhension, reconnaissant que le changement à l'interne est une condition préalable à un dialogue authentique. Voici ce que nous avons entrepris :

- Formation du personnel ces quatre dernières années par le Centre national pour la vérité et la réconciliation
- Formation obligatoire pour tout le personnel sur la sécurité culturelle
- Aménagement d'un espace de purification dans nos locaux et établissement d'un Cercle autochtone dans notre Bureau
- Participation à la Journée du chandail orange et à d'autres événements commémoratifs
- Adoption de pratiques qui tiennent compte des traumatismes

L'éducation est le fondement de la sécurité culturelle et de la confiance.

Mobilisation et tissage de relations

Nous avons parlé directement avec des leaders et organismes autochtones et participé à des événements communautaires et culturels :

- Rencontres avec des chefs de Premières Nations, des centres d'amitié et des organismes pour les femmes autochtones comme l'Ontario Native Women's Association
- Participation à des conférences et à des pow-wow communautaires et visite de trois jours à Asubpeeschoseewagong Netum Anishinabek (Première Nation Grassy Narrows)
- Discussions individuelles avec des chefs
- Discussions avec des organismes et des représentant(e)s politiques autochtones

La transparence, l'écoute et la compréhension culturelle sont essentielles pour cultiver la confiance et établir des relations respectueuses.

Services culturellement adaptés

Nous travaillons à améliorer l'accessibilité et la prestation des services par les mesures suivantes :

- Traduction des documents de communication en langues ojibwée (l'anishinaabemowin), crie, oji-crie et mohawk (le kanien'kéha)

- Amélioration de la visibilité des services destinés aux Autochtones sur notre site Web
- Adaptation des processus de plainte en fonction des réalités culturelles et contextuelles des Autochtones

Réalisations à ce jour

Notre approche proactive et culturellement adaptée a déjà donné lieu à des améliorations tangibles dans des cas concernant des personnes et des communautés autochtones. Nous avons :

- Mené des enquêtes et formulé des recommandations en vue d'améliorer les services à l'enfance et à la famille;
- Encouragé l'offre de programmes spirituels et culturels dans les établissements correctionnels;
- Aidé des familles ayant des enfants aux besoins complexes et spéciaux à obtenir des services;
- Régulé des cas concernant l'aménagement du territoire et des permis relatifs aux ressources naturelles.

Faciliter une transformation durable

Afin de renforcer et d'approfondir ce travail, nous avons entrepris de créer deux nouveaux postes :

1. **Conseiller(ère) de liaison avec les Autochtones (en fonction) :** Un(e) conseiller(ère) pour les Autochtones qui travaille directement avec l'Ombudsman afin de nouer des partenariats respectueux et stratégiques avec les nations et organisations autochtones.
2. **Coordonnateur(trice) des services aux Autochtones (à venir) :** Un(e) leader au sein d'Ombudsman Ontario qui s'assurera que tous les services et enquêtes sont empreints d'une compréhension et d'une sensibilité culturelles.

Les personnes occupant ces postes feront partie de notre effort collectif visant à faciliter l'engagement et l'établissement de relations avec les peuples, les nations et les communautés

autochtones, ainsi que de notre engagement à intégrer les principes de vérité et de réconciliation dans l'ensemble de nos opérations.

Un engagement évolutif et permanent

Voici les prochaines mesures que nous prendrons :

- Élargir nos services pour les peuples des Premières Nations, Inuits et Métis partout en Ontario
- Continuer à former le personnel sur l'histoire et les conséquences du colonialisme
- Renforcer les relations de gouvernement à gouvernement et de nation à nation
- Intégrer dans notre travail certains des appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation et des appels à la justice de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées

Indicateurs de réussite

1. Accessibilité et sensibilité
 - Coconception d'un plan de services aux Autochtones capable de produire des retombées
 - Communications et activités de rapprochement pour les Autochtones
 - Compétence culturelle approfondie chez le personnel
 - Résolution des plaintes en fonction des expériences des Autochtones
2. Dialogue et mise en commun des connaissances
 - Relations continues avec les leaders et organisations autochtones
3. Changement et influence systémiques
 - Définition et résolution des problèmes systémiques
 - Application de recommandations ancrées dans la culture
 - Promotion de pratiques exemplaires en matière d'équité et de responsabilisation dans le secteur public

« Ceci n'est pas une simple liste de mesures à prendre. C'est un engagement évolutif et permanent à l'égard de la réconciliation, ancré dans la vérité, le respect et l'action positive. »

— Paul Dubé, Ombudsman de l'Ontario

MISE À JOUR DU PLAN STRATÉGIQUE 2024-2025



Notre Plan stratégique, créé il y a un an 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

**PROMOUVOIR LA
RESPONSABILISATION, LA
TRANSPARENCE, L'ÉQUITÉ ET LE
RESPECT DES DROITS**

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

PROGRÈS

- Multiplication des activités de sensibilisation (avec mesure des résultats) auprès de milliers de personnes partout en Ontario, y compris dans les communautés autochtones et francophones.
- Lancement de la campagne de participation du 50^e anniversaire.
- Enregistrement d'une hausse de 15 % des plaintes et demandes de renseignements du public.
- Lancement du site Web refondu, qui offre une accessibilité et une interactivité améliorées.
- Modernisation des dispositifs technologiques et renforcement de la cybersécurité.
- Avancement important dans la coconception du plan de services aux Autochtones (voir page 8).

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

- Lancement du Prix de l'Ombudsman pour la bonne gouvernance.
- Présentation de pratiques exemplaires à un nombre accru d'organismes dans tous nos champs de compétence.
- Réalisation de visites dans des établissements correctionnels, des centres de justice pour la jeunesse, des écoles provinciales et des foyers de groupe.
- Création de nouvelles ressources pour les commissaires à l'intégrité locaux et les régies locales des services publics.
- Discussion avec des municipalités et un large éventail d'autres entités lors de congrès.
- Mise en commun de l'expertise avec nos pair(e)s des autres ombudsmans et organismes de surveillance au pays et à l'étranger.

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, se sent valorisée, et est
unie vers la réalisation d'un objectif commun.**

PROGRÈS

- Réalisation d'un effort de recrutement qui nous a permis de pourvoir 95 % des postes au sein de notre effectif.
- Participation de toutes les unités aux projets du plan opérationnel.
- Formation interéquipes sur les compétences d'enquête, les préjugés inconscients et les interactions tenant compte des traumatismes.
- Établissement d'un cadre pour les Groupes de ressources pour le personnel.
- Avancement du nouveau Programme d'optimisation de la performance.
- Lancement d'un programme de formation pour tou(te)s les cadres de l'organisation.

NOTRE 50^E ANNIVERSAIRE

50 ans de protection de vos droits

Le 11 mars 1975, l'Ontario est devenue la septième province du Canada à proposer un ombudsman parlementaire indépendant. Dans sa lecture du discours du Trône ce jour-là, la lieutenant-gouverneure Pauline McGibbon a déclaré que l'Ombudsman aiderait les gens en agissant [traduction] « comme chien de garde contre la complexité croissante du gouvernement ».

Deux mois plus tard, le gouvernement présentait la *Loi sur l'ombudsman* et le premier ministre Bill Davis nommait Arthur Maloney, avocat criminaliste bien connu, comme premier Ombudsman. Cette annonce déclenche ce que M. Maloney décrira plus tard comme [traduction] « une avalanche de demandes d'assistance écrites et verbales à l'Ombudsman », avant même la promulgation de la Loi.

« Le Bureau de l'Ombudsman sera un atout nécessaire au régime déjà étendu de protection des droits civils prévu dans la loi ontarienne. »

— Le premier ministre William Davis, après la nomination du premier Ombudsman, en mai 1975

L'Ombudsman Maloney a été officiellement assermenté par la lieutenant-gouverneure McGibbon le 30 octobre 1975 – il avait alors déjà reçu plus de 1 000 plaintes. Bon nombre d'entre elles concernaient des entités provinciales, comme les établissements correctionnels, à propos desquels l'Ombudsman a signalé de sérieux problèmes de surpeuplement. Il s'est aussi attaqué durant sa première année à des problèmes touchant les prestations sociales, les organismes de santé et la justice pour la jeunesse.



30 octobre 1975 : Arthur Maloney est assermenté comme premier Ombudsman de l'Ontario par la lieutenant-gouverneure Pauline McGibbon, à droite, à Queen's Park, à Toronto.

M. Maloney a choisi le griffon pour symboliser l'Ombudsman, un animal mythique moitié-aigle, moitié-lion qui protège les droits de la personne. Le logo original de l'Ombudsman représentait le griffon reposant sur quatre trilles (l'emblème floral de l'Ontario), lesquels représentent les Autochtones, les francophones, les anglophones et les autres populations de divers horizons vivant dans la province.



Le symbole original du griffon de l'Ombudsman de 1975, à gauche, est réimaginé dans notre logo du 50e anniversaire. Le griffon représente le rôle de l'Ombudsman en tant que protecteur des droits.

Ainsi, l'Ombudsman représente la protection de l'intégrité culturelle et des droits sociaux universels.

— Arthur Maloney, premier Ombudsman de l'Ontario, dans le Rapport annuel 1975-1976

Il a promis que quiconque communiquerait avec l'Ombudsman recevrait de l'assistance, surtout dans le cas des personnes vulnérables. Toutefois, beaucoup des problèmes portés à son attention sortaient du cadre de ses pouvoirs conférés par la *Loi sur l'ombudsman*.

Au bout de trois ans, il a publié un rapport de 598 pages intitulé *Blueprint for the Office of the Ombudsman*. Il y faisait valoir que l'Ombudsman devrait être en mesure d'aider les gens au-delà des seuls organismes provinciaux, signalant qu'il avait été contraint de rejeter des milliers de plaintes concernant des municipalités, des conseils scolaires et d'autres organisations comme les sociétés d'aide à l'enfance.

Aujourd'hui, grâce à des changements législatifs survenus en 2015 et en 2019, le champ des compétences de l'Ombudsman couvre plus de 1 000 entités publiques, dont la plupart sont

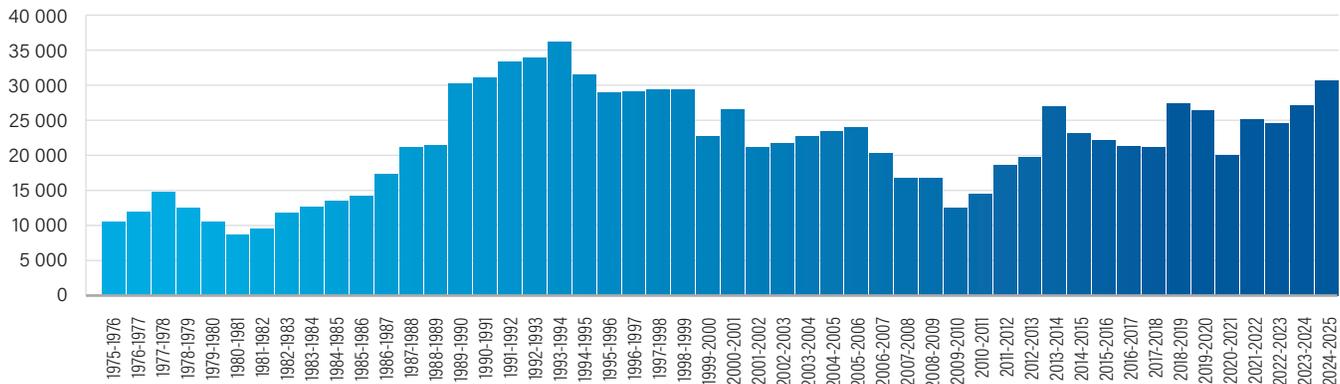


29 avril 2025 : L'Ombudsman Paul Dubé à côté de notre vitrine publique à Queen's Park, qui détaille notre rôle et notre impact en tant qu'institution démocratique depuis 1975, à Toronto.

mentionnées dans le *Blueprint*, et plus encore. Ainsi, en plus des services du gouvernement provincial, on peut nous adresser une plainte sur les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services de protection de l'enfance et les services en français.

Depuis 50 ans, nous avons traité plus **d'un million** de cas et enquêté sur des centaines de dossiers, le tout ayant débouché sur plus de **1 300** recommandations. La grande majorité des recommandations visant l'amélioration des services au public ont été appliquées, au profit de millions d'Ontarien(ne)s. Il s'agit notamment de : l'élargissement du dépistage néonatal, un système de loterie plus juste et plus sûr, la protection des droits des détenu(e)s en isolement, une meilleure préparation aux pandémies dans les foyers de soins de longue durée, une formation améliorée à la désescalade pour les policier(ière)s, davantage de soutien et de services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle, une meilleure prestation des services en français, et une meilleure reconnaissance des droits des enfants et des jeunes.

CAS REÇUS 1975-2025 ▶ TOTAL : 1 080 824



COUP D'ŒIL SUR 2024-2025



1



2



3



4



5



6



7



8

1. 17 août 2024 : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque au rassemblement et au pow-wow Anishinaabe Keeshigun, à Thunder Bay. **2. 11 mai 2024** : L'Ombudsman Paul Dubé, au centre, prend la parole lors d'une table ronde à la 13^e Conférence mondiale de l'Institut international de l'ombudsman, à La Haye. **3. 11 juin 2024** : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque à l'Assemblée annuelle des chefs de l'Ontario, à Ohsweken. **4. 17 octobre 2024** : Jean-François L'Heureux, gestionnaire de l'Unité des services en français, fait une présentation lors de la conférence annuelle de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, à Ottawa. **5. 8 novembre 2024** : L'Ombudsman Paul Dubé et le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, au centre, et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay, à droite, accueillent des stagiaires du Programme de stages de l'Assemblée législative de l'Ontario, à Toronto. **6. 25 juin 2024** : Des membres de notre Unité des enfants et des jeunes au bal des finissants Wonderland Pride, à Toronto. **7. 23 mai 2024** : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque à la Journée des nouveaux arrivants de Toronto, à Toronto. **8. 25 mars 2025** : Notre personnel à la foire de la santé et du bien-être de la vie active des aînés d'East York, à Toronto.



9



10



11



12



13



14



15

9. 18 août 2024 : Le personnel de l'Ombudsman s'adresse à un délégué lors de la conférence annuelle de l'Association des municipalités de l'Ontario, à Ottawa. **10. 28 juin 2024** : Notre personnel au défilé de la fierté de Toronto, à Toronto. **11. 28 février 2025** : Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, au centre, et le personnel à notre kiosque au Gala du Mois de l'histoire des Noirs du Centre francophone du Grand Toronto, à Toronto. **12. 2 mai 2025** : Le personnel de l'Ombudsman et un interprète gestuel accueillent les participant(e)s à notre kiosque lors de l'événement annuel Mayfest de l'Association des Sourds de l'Ontario, à Toronto. **13. 14 novembre 2024** : Personnel de l'Ombudsman à la foire annuelle de l'Ontario Society of Senior Citizens Organizations, à Toronto. **14. 10 mars 2025** : L'Ombudsman Paul Dubé, au centre, avec le personnel à notre kiosque au tournoi de la Petite Ligue de hockey autochtone, à Markham. **15. 2 août 2024** : Une membre de l'équipe du Cercle autochtone de l'Unité des enfants et des jeunes accueille les participant(e)s à notre kiosque au Rassemblement de notre peuple, à la Première Nation Moose Cree.

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 tous les partis. 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.



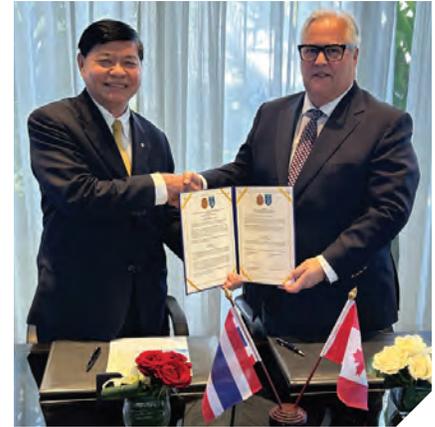
Nos principes

Impartialité
Indépendance
Confidentialité
Équité



Nos valeurs

Confiance
Respect
Accessibilité
Excellence



12 mai 2025 : (G-D) L'Ombudsman Paul Dubé signe des protocoles d'entente avec l'Ombudsman néerlandais, Reinier van Zutphen, l'Ombudsman de Curaçao, Keursly Concincion, et l'Ombudsman en chef de la Thaïlande, Somsak Suwansujarit, à l'assemblée générale de l'IIO, à Rabat.

Nos adhésions

Notre Bureau travaille en collaboration et partage ses connaissances, ses stratégies et ses pratiques exemplaires avec de nombreux autres organismes de surveillance. Notre participation à des organismes liés à nos responsabilités de surveillance nous offre de précieuses occasions d'apprentissage, optimise nos connaissances et nos compétences et nous permet de mieux servir les Ontarien(ne)s. Parmi ces organismes, on compte :

Conseil canadien des ombudsmans parlementaires

- Représente les Bureaux des Ombudsmans parlementaires provinciaux et territoriaux partout au Canada

L'Institut international de l'Ombudsman (IIO)

- Représente 205 institutions d'ombudsman indépendantes de plus de 100 pays
- L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, est président de la région de l'Amérique du Nord de l'IIO depuis 2016

L'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie

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

Plus :

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

Plus fort ensemble : Collaboration internationale

L'Ombudsman Paul Dubé a participé à plusieurs protocoles d'entente (PE) avec ses pairs internationaux au cours de la dernière année afin de favoriser l'échange de connaissances professionnelles et la collaboration. En décembre 2024, il a signé un PE avec l'Ombudsman de Hong Kong lors d'un sommet international financé par ce bureau pour souligner son 35e anniversaire (voir photo, page 7).

En mai 2025, pour souligner les 50 ans d'engagement d'Ombudsman Ontario à promouvoir l'équité, la responsabilité et la transparence, il a signé des PE avec l'Ombudsman des Pays-Bas, l'Ombudsman de Curaçao et l'Ombudsman en chef de la Thaïlande, lors de l'assemblée générale annuelle de l'Institut international de l'Ombudsman au Maroc.

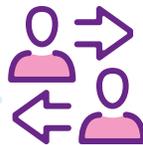
NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL



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 divulguerons ni votre nom ni aucun renseignement à quiconque sans votre consentement. Nos services sont entièrement gratuits.

Ce n'est pas une plainte? Aucun problème – nous traitons aussi les demandes de renseignements. Notre personnel peut répondre à des questions générales, ou vous orienter dans la bonne direction.



RENOIS

Si votre plainte ne relève pas du mandat de l'Ombudsman, nous vous aiderons du mieux possible en vous fournissant des renseignements utiles et en vous orientant vers les services appropriés. Si vous n'avez pas déjà eu recours aux mécanismes de plaintes existants, nous vous suggérerons de le faire tout d'abord – et de communiquer à nouveau avec nous si vous ne parvenez pas à résoudre votre problème.



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 sont potentiellement liés à un problème systémique d'intérêt public important.



CONCLUSIONS ET RAPPORTS

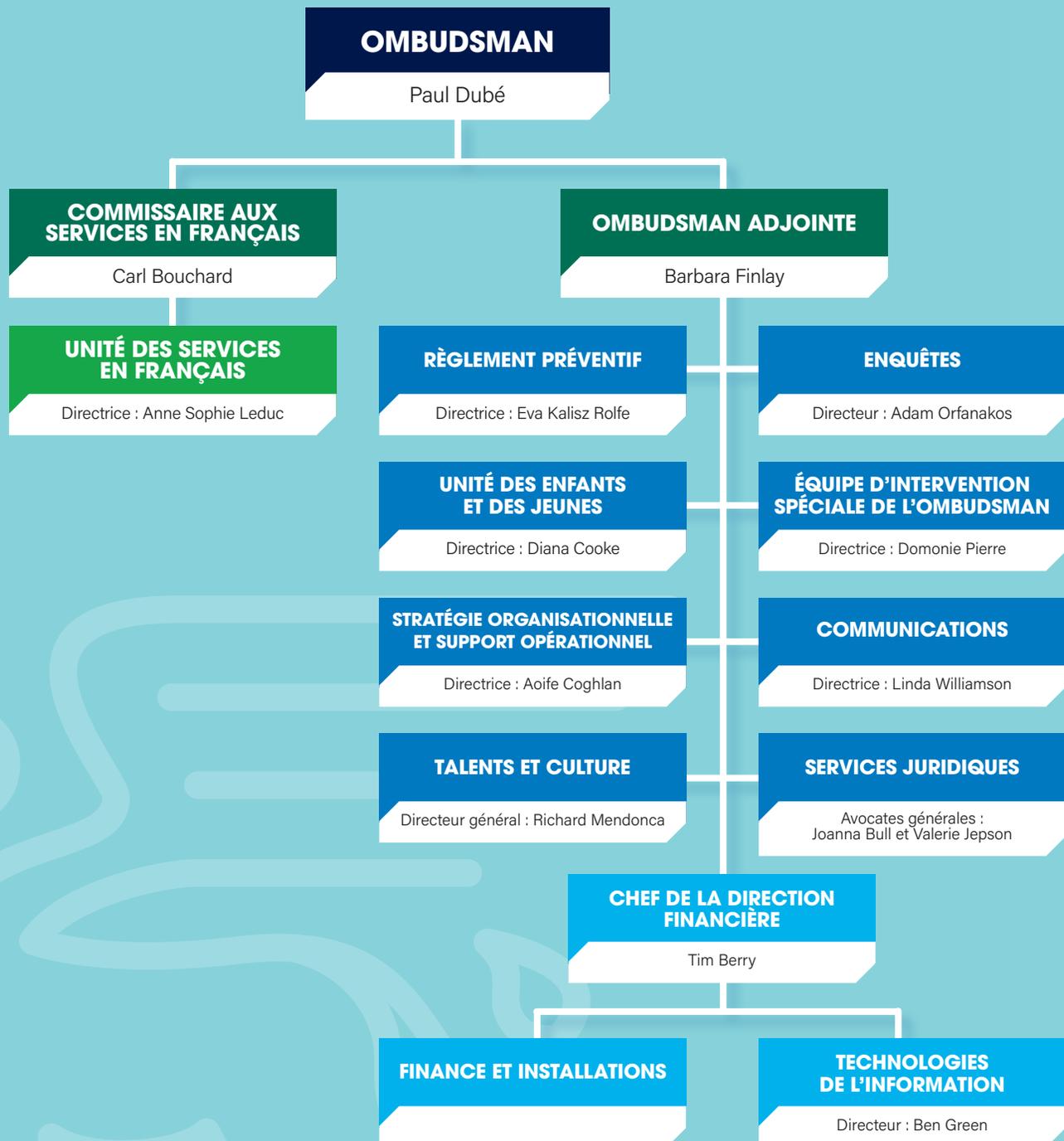
L'Ombudsman fait part de ses constatations à l'organisation en question pour obtenir sa réponse, avant de les finaliser. Ses conclusions et ses recommandations sont publiées dans des rapports d'enquête et/ou dans nos Rapports annuels, et communiquées publiquement sur notre site Web, dans les médias sociaux, 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 soient mises en œuvre, et nous surveillons la situation au cas où les problèmes se reproduisent.

QUI NOUS SOMMES





« Ce que j'aime le plus dans ce travail, c'est le sentiment d'avoir un but. C'est incroyablement gratifiant de savoir que nous avons fait une différence pour quelqu'un qui avait vraiment besoin de soutien. Les gens nous confient des histoires très personnelles et des situations difficiles. C'est un privilège de les soutenir, de les guider lorsqu'ils se sentent dépassés. »

— Mobolaji, Agent de règlement préventif, Unité générale

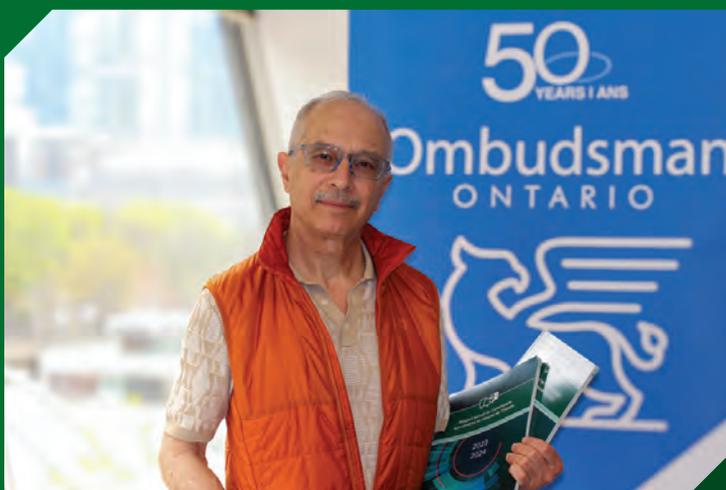
« Ici, l'accent est mis sur la collaboration, et tout le monde est accessible et professionnel. J'apprends constamment et je me sens chaque jour stimulée de manière positive. Les moments les plus marquants pour moi sont toujours ceux où j'ai pu mettre en lumière la voix des enfants et des jeunes, notamment parce qu'ils comptent parmi les personnes les plus vulnérables de notre société. »

— Jessica, Enquêteuse, Unité des enfants et des jeunes



« La possibilité de travailler en français et en anglais est l'une des principales raisons pour lesquelles je suis venu travailler ici. Il y a également un fort esprit de collaboration et un profond respect des droits de la personne et de la dignité. C'est gratifiant de constater l'impact positif que nous pouvons avoir, tant au niveau individuel que sur la prestation des services en général. »

— Toufic, Enquêteur, Unité des services en français



À PROPOS DE CE RAPPORT

Les cas discutés dans ce rapport ont été reçus entre le **1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025**. Les événements survenus entre le 31 mars 2024 et le moment de la publication sont également inclus.

Nous utilisons le terme « **cas** » pour désigner les plaintes et les demandes de renseignements. Souvent, les cas 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 circulaire 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 les 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 en **Annexe**.

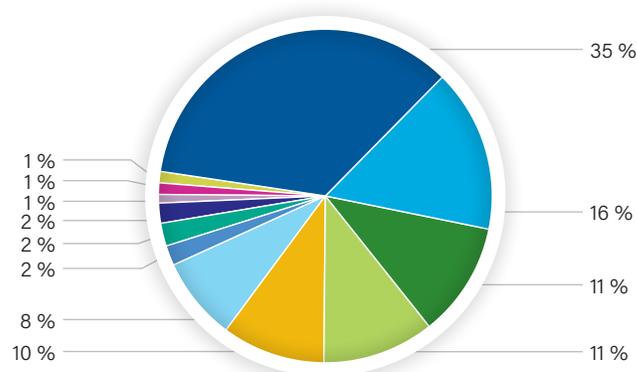
UTILE À SAVOIR



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

Cas par sujet

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| ■ LOI ET SÉCURITÉ | ■ TRANSPORTS |
| ■ MUNICIPALITÉS | ■ EMPLOI |
| ■ SERVICES SOCIAUX | ■ SANTÉ |
| ■ ÉDUCATION | ■ CERTIFICATS ET PERMIS |
| ■ ENFANTS ET JEUNES | ■ SERVICES EN FRANÇAIS |
| ■ FONDS ET BIENS | ■ ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT |

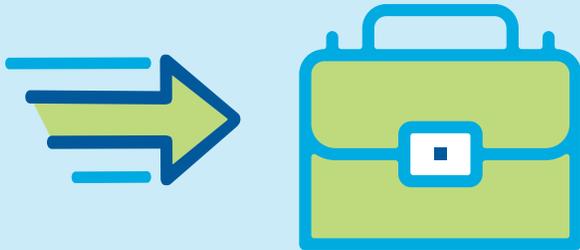


Cas par type

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

- 1. Prestation des services**
2. Décisions administratives
3. 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. Financement

2024-2025 FAITS SAILLANTS



TOTAL DES CAS REÇUS

30 675*



42 %

réglés en
une semaine



53 %

réglés en
deux semaines



41 %

reçus
en ligne



46 %

reçus au
téléphone



13 %

reçus par courrier
ou télécopie

*Voir plus de statistiques dans l'Annexe

10 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS

6 870



Établissements
correctionnels

3 908



Municipalités et
réunions municipales

2 129*



Enfants et jeunes

1 261



Conseils scolaires

1 237



Tribunaux décisionnels
Ontario

1 038



Programme ontarien
de soutien aux
personnes handicapées

708



Universités et collèges

423



Bureau des
obligations familiales

281**



Services en français

218



ServiceOntario

*Cas reçus par l'Unité des enfants et des jeunes, et au sujet
des centres de justice pour la jeunesse.

**Cas reçus par l'Unité des services en français – les détails de ces cas
seront publiés dans un rapport annuel distinct à la fin de 2025.

2024-2025 FAITS SAILLANTS

COMMUNICATIONS

199 710

visiteur(euse)s du site Web provenant de **187** pays



1 484 263 pages du site vues

f 10 547
personnes
rejointes sur Facebook

7 300
vues YouTube

X 309 630
impressions sur X

in 117 073
impressions sur LinkedIn

560
articles de presse écrite

281
reportages de presse audiovisuelle

SENSIBILISATION



131
événements

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



186
consultations et réponses
à des questions des organismes qui nous surveillons

RAPPORTS D'ENQUÊTE



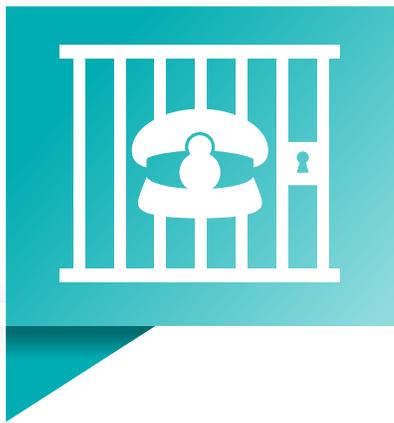
- ▶ *Messages manqués* – Juillet 2024 – Enquête du Commissaire aux services en français sur la publicité gouvernementale unilingue concernant les services de santé
- ▶ Enquêtes sur des réunions municipales à huis clos – **35** rapports et lettres publiés au cours de l'exercice 2024-2025
- ▶ Enquêtes sur des réunions à huis clos des conseils scolaires – **3** rapports et lettres publiés au cours de l'exercice 2024-2025

5 MÉMOIRES AU GOUVERNEMENT



- ▶ Avril 2024 : Modifications proposées pour les commissaires à l'intégrité et les procédures de réunion des administrateurs des conseils scolaires
- ▶ Juin 2024 : Directives politiques proposées pour les sociétés d'aide à l'enfance
- ▶ Mai 2024 : Projet de loi 188, *Loi de 2024 visant à soutenir l'avenir des enfants*
- ▶ Janvier 2025 : Modifications aux régions désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*
- ▶ Février 2025 : Modifications proposées au code de conduite municipal et au cadre pour les commissaires à l'intégrité

BILAN DE L'ANNÉE



LOI ET SÉCURITÉ

Aperçu

En 2024-2025, les cas de cette catégorie ont atteint un chiffre record en raison d'une augmentation de 55 % des plaintes au sujet des établissements correctionnels. L'Ombudsman a signalé cette hausse alarmante au ministre du Solliciteur général, et lui a fait part de nos observations issues de nos visites dans plusieurs établissements correctionnels.

L'année a également été historique pour la surveillance des services policiers, car des changements législatifs sont venus étendre les compétences de l'Ombudsman à l'ensemble des organismes provinciaux de surveillance des forces de l'ordre, comblant ainsi une lacune de longue date.

Par ailleurs, nous avons continué de recevoir des plaintes faisant état de retards dans les tribunaux administratifs, comme le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et la Commission de la location immobilière. Tribunaux décisionnels Ontario, qui chapeaute entre autres ces deux tribunaux et relève du ministère du Procureur général, a une fois de plus été l'organisation ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, soit **1 237** cas, bien que ce total ait diminué depuis les 1 457 de l'an dernier.

Tendances de cas – services correctionnels

Garantir un traitement équitable et humain aux personnes détenues dans les établissements correctionnels de l'Ontario est l'une des principales responsabilités de notre Bureau. Nous intervenons rapidement dans le cas d'un problème

urgent – surtout s'il s'agit de santé, de sécurité ou des droits fondamentaux – et travaillons de sorte que tou(te)s soient entendu(e)s.

Les détenu(e)s peuvent nous joindre par des canaux confidentiels, dont une ligne téléphonique sans frais et des enveloppes autocollantes que le personnel des établissements ne peut pas ouvrir. De cette façon, les détenu(e)s peuvent signaler leurs préoccupations et demander nos services sans crainte de représailles.

L'an dernier, nous avons constaté une hausse importante des plaintes provenant des établissements correctionnels, dont bon nombre fonctionnaient en excès de leur capacité. Nous avons reçu **6 870** plaintes et demandes de renseignements à leur sujet, soit une augmentation de **55 %** par rapport aux 4 444 enregistrés en 2023-2024.

Le plus souvent, les plaintes que nous avons examinées concernaient :

- l'inadéquation des soins médicaux;
- le surpeuplement (trois détenu(e)s ou plus dans des cellules conçues pour deux);
- la fréquence des confinements;
- le recours à l'isolement (isolement cellulaire);
- le recours à la force par le personnel correctionnel.

Nous avons reçu près de **2 800** plaintes sur les conditions liées au surpeuplement et aux confinements. Au Centre correctionnel du Centre-Est, **366** détenu(e)s ont adressé une plainte collective concernant la détérioration des conditions de vie. Au Centre correctionnel du Centre-Nord, **197** détenu(e)s ont fait état des cellules insalubres et des infestations de vermine.

Visites sur place et surveillance proactive

Nous avons, en 2024-2025, visité **12** établissements correctionnels en Ontario afin d'y observer directement les conditions de vie et d'y rencontrer l'équipe de direction et des détenu(e)s. Ces visites renforcent notre surveillance et éclairent nos interventions à la lumière des observations de nos enquêteur(euse)s.

Entre juillet 2024 et avril 2025, nous avons visité : le Centre correctionnel du Centre-Est, le Centre correctionnel du Centre-Nord, le Centre de détention d'Elgin-Middlesex, la prison de Kenora, le Complexe correctionnel Maplehurst, l'Institut correctionnel de l'Ontario, le Centre de détention d'Ottawa-Carleton, le Centre de détention de Quinte, le Centre de détention du Sud-Ouest, la prison de Thunder Bay, le Centre de détention du Sud de Toronto et le Centre de détention de l'Est de Toronto.

Voici quelques exemples de problèmes soulevés lors de ces visites :

- Prison de Kenora : l'accès à des produits d'hygiène féminine et le besoin d'un soutien amélioré pour les Autochtones.
- Centre correctionnel du Centre-Nord : surpeuplement, confinements fréquents et absence d'un(e) agent(e) de liaison pour les détenu(e)s autochtones.
- Centre de détention d'Ottawa-Carleton : plaintes concernant la présence de moisissure, la mauvaise qualité de l'air et les températures extrêmes.

Nous nous entretenons régulièrement avec les haut(e)s fonctionnaires du ministère du Solliciteur général et les dirigeant(e)s des établissements correctionnels. Ces discussions proactives nous permettent de repérer tout de suite les problèmes systémiques et de contribuer à des solutions rapidement.

Nous rencontrons aussi des organismes comme la Société John Howard, qui soutient les personnes en conflit avec la loi. Ces interactions nous aident à rester au courant de ce qui préoccupe la communauté et à améliorer notre capacité d'intervention pour les problèmes signalés par les détenu(e)s et ceux(celles) qui défendent leurs droits.

Complexe correctionnel Maplehurst – surpeuplement et fouilles à nu

Nous avons constaté une augmentation notable du nombre et de la gravité des plaintes provenant du Complexe correctionnel Maplehurst en 2024-2025 : il y a eu **722** cas contre 357 l'année précédente. Beaucoup de détenu(e)s se sont plaint(e)s des mauvaises conditions de vie, notamment les confinements fréquents et le surpeuplement.

En mars 2025, l'Ombudsman a été mis en copie de nombreux courriels adressés au premier ministre et au solliciteur général par des membres du public préoccupé(e)s par ces conditions de vie à Maplehurst. On y soulevait la question des droits de la personne des détenu(e)s, l'écllosion de cas d'infection invasive à streptocoque du groupe A ayant causé deux décès chez les détenu(e)s, et les fouilles à nu effectuées en 2023 par l'équipe d'intervention en cas de crise dans les établissements sur près de 200 hommes détenus, un incident troublant porté devant les tribunaux en avril (un juge a parlé d'une « situation vraiment choquante »).

Nous avons reçu des plaintes directement des détenus à Maplehurst et de membres de leurs familles au sujet de cet incident. Les personnes auteures des plaintes nous ont rapporté que des détenus avaient été fouillés à nu, les mains liées par des attaches de plastique, et privés d'accès aux douches et de leurs téléphones, chaussettes, chaussures et couvertures. À leur avis, il s'agissait de représailles pour l'agression d'un agent correctionnel par un détenu. Plusieurs détenus ont dit avoir été agressés par des agents.

L'Ombudsman s'est rendu à Maplehurst avec une équipe d'employé(e)s à la fin mars. Il a aussi signalé les plaintes que les haut(e)s fonctionnaires du Ministère et notre Bureau ont reçues en avril et a précisé dans une communication qu'il envisageait de d'ouvrir une enquête si les conditions de vie dans l'établissement ne s'amélioraient pas.

Le 9 juin 2025, l'Ombudsman a informé le ministère du Solliciteur général qu'il avait lancé une enquête pour examiner la réponse du Ministère à l'action de décembre 2023 de l'équipe d'intervention en cas de crise dans les établissements, et son impact sur les droits des détenus.

« Le traitement équitable et humain des personnes dans les établissements correctionnels de l'Ontario, y compris leur santé et leur sécurité, est une priorité pour notre Bureau. Les questions que vous soulevez dans votre lettre sont essentielles pour la santé et le bien-être des détenu(e)s, et l'Ombudsman les prend très au sérieux. »

— Extrait de notre réponse à une plainte collective sur les conditions de vie au Complexe correctionnel Maplehurst, avril 2025

Soins de santé

Nous donnons la priorité aux cas dans lesquels la sécurité ou le bien-être des détenu(e)s sont en jeu. Lorsqu'il est question d'accès aux soins de santé, nous aidons les détenu(e)s à obtenir les services de spécialistes, les médicaments et les services de santé mentale dont ils(elles) ont besoin. Le Ministère nous a dit travailler, par l'intermédiaire de sa Division des services de santé, pour améliorer la prestation des soins de santé aux détenu(e)s.

Nous discutons régulièrement avec les haut(e)s fonctionnaires du Ministère au sujet de leur travail de traitement des plaintes, fréquentes, qui portent entre autres sur les délais dans la consultation de professionnel(le)s de la santé et l'administration des médicaments et sur la prise de rendez-vous urgents auprès de spécialistes.

Voici quelques exemples :

- Après qu'une détenue s'est vu donner le mauvais médicament parce que son dossier avait été confondu par erreur avec celui de quelqu'un d'autre, nous avons effectué un suivi auprès de l'établissement pour nous assurer que l'erreur dans les dossiers avait été corrigée.
- Un détenu atteint d'apnée du sommeil avait besoin d'une pièce pour une machine l'aidant à mieux respirer la nuit; nous nous sommes assuré(e)s qu'il avait directement reçu la pièce.
- Lorsqu'un détenu en fauteuil roulant a été transféré dans une unité non accessible aux fauteuils roulants, nous avons discuté avec des cadres, qui l'ont fait retourner dans une unité adaptée à ses besoins de mobilité.
- Un groupe de détenu(e)s a été avisé qu'ils(elles) avaient peut-être été exposé(e)s à un virus véhiculé par le sang lors de consultations chez le dentiste, en raison d'un mauvais nettoyage de l'équipement de soins dentaires. Nous faisons actuellement un suivi auprès du Ministère à propos de ce qu'il faut faire pour éviter d'autres incidents semblables.

Nous avons aussi aidé des détenu(e)s à obtenir des services cruciaux de soutien en santé mentale :

- Un détenu en « situation de crise » avait désespérément besoin de services en santé mentale; nous avons fait le nécessaire pour qu'il soit rapidement vu par un(e) médecin et un(e) psychiatre.
- Nous avons pressé un établissement de confirmer et de remplir les prescriptions d'un détenu après que celui-ci nous a signalé ne plus avoir de médicaments de prescription en santé mentale depuis un mois.

Accès aux services Autochtones

Les plaintes concernant l'accès aux pratiques et services spirituels traditionnels pour les détenu(e)s autochtones ont explosé en 2024-2025, passant de seulement 19 l'année précédente à **275**. La plupart de ces plaintes provenaient de détenu(e)s ayant des difficultés à accéder aux services d'agent(e)s de liaison avec les détenu(e)s autochtones (ALDA).

Les établissements correctionnels sont tenus de fournir aux détenu(e)s autochtones l'accès à leurs pratiques spirituelles traditionnelles d'une manière qui reconnaît et encourage leurs traditions. Les ALDA jouent un rôle crucial pour leur permettre de s'engager dans leurs traditions culturelles et spirituelles. Dans bon nombre des cas que nous avons traités, il n'y avait pas d'ALDA dans l'établissement, mais nous avons contribué à garantir que les détenu(e)s autochtones aient accès à des soutiens spirituels et culturels, comme des trousseaux de purification, et que la purification ait lieu régulièrement dans les établissements.

En avril 2024, nous avons reçu **195** plaintes concernant le manque d'accès à un(e) ALDA au Centre correctionnel du Centre-Nord. Un an plus tard, il n'y avait toujours pas d'ALDA dans l'établissement. Nous continuons de travailler avec cet établissement et d'autres, ainsi qu'avec le Ministère, pour répondre aux préoccupations des détenu(e)s.

Questions de culture et d'alimentation

Bien que nous réacheminions aux établissements eux-mêmes la plupart des plaintes de détenu(e)s sur l'alimentation, nous avons examiné les récentes modifications apportées à la politique du Ministère concernant les régimes alimentaires spéciaux, pour nous assurer que la politique était uniformément respectée. Nous avons aidé plusieurs détenu(e)s à obtenir des repas casher ou halal ainsi que d'autres soutiens et services à caractère culturel et religieux.

Par exemple :

- Nous avons aidé un détenu à recevoir un tapis de prière après plusieurs demandes de sa part en ce sens depuis un mois; il avait été contraint de faire ses prières quotidiennes sur une serviette.
- Un(e) autre détenu(e) attendait un Coran et un tapis de prière et avait demandé des repas sans porc comme mesure d'adaptation d'ordre religieux. Après notre intervention, l'établissement a accédé aux trois requêtes.

Biens personnels et comptes en fiducie

Quand nous recevons des plaintes de détenu(e)s signalant la perte de biens personnels ou la difficulté à obtenir des choses comme d'importants documents judiciaires, nous communiquons avec le personnel de l'établissement pour qu'il se penche sur l'affaire. De plus, des détenu(e)s se plaignent régulièrement de problèmes touchant leurs comptes en fiducie, dans lesquels de l'argent peut être déposé pour leurs appels téléphoniques ou l'achat de produits à la cantine dans l'établissement.

Voici des exemples :

- Plusieurs détenu(e)s nous ont dit attendre depuis des mois pour obtenir des documents ayant trait à des instances pénales en cours. Après notre intervention, chacun(e) d'eux(elles) a reçu ses documents et a pu les consulter dans un espace privé.
- Nous avons découvert que le compte fiduciaire d'un(e) détenu(e) avait été confondu avec celui d'un(e) autre détenu(e) portant le même nom. Après notre intervention, l'établissement a veillé à ce que l'argent du(de la) détenu(e) lui soit remboursé.

Enquêtes - services correctionnels

Suivi des détenu(e)s en isolement



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

Le point sur l'enquête : Le ministère du Solliciteur général a fait d'importants progrès à l'égard des **32** recommandations de l'Ombudsman formulées dans ce rapport de 2017, ayant

mis en œuvre la plupart d'entre elles. L'Ombudsman avait été convaincu d'enquêter par le grand nombre de plaintes sur l'utilisation et la surveillance de l'isolement cellulaire de la part du Ministère, et par le cas choquant d'Adam Capay, un homme autochtone détenu en isolement pendant plus de quatre ans en attendant son procès.

Comme nous l'avons noté dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous continuons de surveiller le processus d'examen régulier des mises en isolement du Ministère, qui recourt pour cet examen à une équipe interne bénéficiant de l'apport d'un(e) conseiller(ère) en droits de la personne.

Nous surveillons pareillement le recours fréquent à l'isolement cellulaire pour les personnes atteintes de maladies mentales, pratique censée être interdite. Or, en 2022-2023 et en 2023-2024, les chiffres du Ministère indiquaient que plus de **1 000** personnes présentant des symptômes d'une maladie mentale grave ou en ayant reçu le diagnostic ont quand même été placées en isolement. Des fonctionnaires du Ministère nous ont fait part de plusieurs moyens par lesquels ils(elles) tentaient d'atténuer ce problème, mais cela ne fera au mieux que réduire le nombre de mises en isolement sans mettre fin à cette pratique troublante.

Tendances de cas – services policiers

Même si pour la plupart des aspects de la conduite policière, l'Ombudsman n'est pas habilité à enquêter comme tel, il joue un rôle essentiel dans la promotion de la transparence et de la responsabilisation dans l'ensemble du cadre de surveillance de la police de l'Ontario. Il a été très gratifiant d'entendre les responsables des services de police et de la surveillance policière remercier l'Ombudsman pour son travail, reconnaître son impact positif et affirmer que nos observations et recommandations demeurent pertinentes.

L'an dernier, le mandat de l'Ombudsman a été étendu à tous les organismes provinciaux de surveillance des forces de l'ordre.

Tous les services policiers locaux et des Premières Nations, les commissions de services policiers et les commissions de détachement de la Police provinciale de l'Ontario restent en dehors du ressort de l'Ombudsman.

Police et organismes de surveillance

Le 1^{er} avril 2024 est entré en vigueur un changement législatif étendant les pouvoirs de l'Ombudsman aux organismes de surveillance des forces de l'ordre, pouvoirs qui englobent désormais :

- la nouvelle Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO), qui traite les plaintes sur la conduite des policier(ière)s;
- le Service d'inspection des services policiers, notamment chargé de l'observance de la loi sur les services policiers, de la conduite des membres des commissions policières et des politiques locales en matière de services policiers; et
- la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police (qui s'occupe des relations de travail dans la police);

L'Unité des enquêtes spéciales, qui se charge d'enquêter sur les incidents de lésions graves et les décès impliquant la police, fait partie de notre mandat depuis sa création en 1990; aucun changement de ce côté.

En 2024-2025, nous avons reçu **97** plaintes concernant l'APFO, qui traite des cas d'inconduite policière. Environ le quart de ces plaintes sortent de notre mandat, car elles concernaient des incidents survenus avant le 1^{er} avril 2024. La plupart des autres plaintes avaient trait à des retards ou à une absence d'intervention de l'APFO; nous avons pu en résoudre un bon nombre en facilitant la communication entre les plaignant(e)s et l'APFO. Nous avons reçu **163** plaintes concernant la Police provinciale, soit plus que les 130 plaintes reçues en 2023-2024. Notre rôle dans ces dossiers n'est pas de reprendre des enquêtes ni d'annuler des décisions, mais de vérifier si ces organisations suivent des procédures équitables.

Nous avons aussi reçu **352** cas concernant des services de police municipaux ou des Premières Nations, qui ne relèvent pas de notre mandat. Nous avons transmis ces cas aux mécanismes existants de traitement des plaintes.

Agent(e)s spéciaux(ales)

Les agent(e)s spéciaux(ales) travaillent pour des services de police, des sociétés de transport en commun, des universités, des unités de transport aux tribunaux et des sociétés de

logement communautaire. L'APFO ne traite pas les plaintes au sujet de leur conduite; les services de police sont tenus d'avoir un processus à part pour ces plaintes et de publier ce processus en ligne.

Nous avons reçu **2** plaintes de détenu(e)s au sujet d'agent(e)s spéciaux(ales) de la Police provinciale travaillant dans les véhicules qui les transportent entre leur lieu de détention et le tribunal. Les détenu(e)s n'avaient pas accès au mécanisme de plainte, qui n'était accessible qu'en ligne. Nous avons signalé cette situation à la Police provinciale et au ministre du Solliciteur général, soulignant que le processus de traitement des plaintes concernant les agent(e)s spéciaux(ales) devrait inclure un mécanisme concret permettant aux détenu(e)s de déposer une plainte.

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 : L'Ombudsman a formulé **22** recommandations en vue d'améliorer la formation des policier(ière)s en Ontario quant à l'application des techniques de désescalade. Nombre d'entre elles reprenaient des recommandations émanant d'enquêtes

sur des décès par balles impliquant la police datant de deux décennies. Il réclamait, entre autres, un nouveau modèle qui obligerait les policier(ière)s à tenter la désescalade d'une situation de crise avant de recourir à la force.

Bien que toutes ses recommandations aient été acceptées, très peu de choses ont changé jusqu'en 2023, année où le ministre du Solliciteur général a adopté un nouvel outil de formation (remplaçant l'ancien modèle axé sur le recours à la force) encourageant les techniques de désescalade autant que possible. Nos enquêteur(euse)s ont visité le Collège de police de l'Ontario à la fin de 2024 pour voir cette formation se donner sur

le terrain, ainsi que d'autres améliorations recommandées par l'Ombudsman, comme l'emploi de scénarios tirés de la vraie vie pour la formation. De plus, la formation à l'intervention en situation de crise de santé mentale est désormais obligatoire pour tous les services de police.

Toutefois, le Ministère a décidé de ne pas donner suite à la recommandation de l'Ombudsman voulant rendre la désescalade obligatoire dans la réglementation. Les fonctionnaires du Ministère nous ont dit estimer que les lois et règlements actuels et la formation sont suffisants. Nous continuons à suivre les progrès du Ministère sur les autres recommandations.

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 : Dans notre rapport de 2012, l'Ombudsman a formulé **34** recommandations visant à trouver des réponses à la question du suicide dans l'ensemble de la province et au sein de la Police provinciale. Même si la plupart des recommandations ont été mises en

application, l'Ombudsman a annoncé en 2018 une évaluation de nouvelles problématiques à la suite de nouveaux cas de suicides et de 90 nouvelles plaintes.

Depuis lors, la Police provinciale a apporté de nombreux changements organisationnels et implanté des services et des ressources en santé mentale pour ses membres ayant subi des blessures de stress opérationnel. Elle oblige de plus tou(te)s ses membres à suivre un cours de prévention du suicide.

En 2021, la Police provinciale a dévoilé, à son quartier général d'Orillia, un monument à la mémoire de ses membres décédé(e)s par suicide depuis 1989. En juin 2024, elle a tenu la première des cérémonies, qu'elle compte rendre annuelles, à la mémoire de ces agent(e)s. Cette cérémonie honorait la mémoire de 51 personnes décédées à cause de leurs fonctions.

L'Ombudsman a applaudi ce travail et poursuit le dialogue avec le commissaire de la Police provinciale sur cette question. Nous avons reçu **13** plaintes à ce sujet au cours des cinq dernières années, dont **2** en 2024-2025.

Autres tendances de cas

Tribunaux administratifs

Tribunaux décisionnels Ontario, qui comprend 13 tribunaux administratifs traitant collectivement quelque 100 000 dossiers chaque année, a fait l'objet de **1 237** plaintes et demandes de renseignements en 2024-2025. C'est moins que les 1 457 cas de l'année précédente, et bien en dessous du chiffre record de 2 043 cas enregistré en 2022-2023.

La plupart de ces cas concernaient des retards à la Commission de la location immobilière (CLI), qui a donné matière à un rapport de l'Ombudsman en mai 2023. Le nombre de plaintes concernant la CLI a diminué, alors que celle-ci continue de mettre en œuvre les recommandations de l'Ombudsman (pour en savoir plus, consulter le chapitre **Fonds et biens** de ce rapport).

Cependant, nous recevons toujours des plaintes au sujet de retards dans plusieurs organes de Tribunaux décisionnels Ontario. Plus particulièrement, le **Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO)** a généré **199** cas, soit plus que les 135 de l'année précédente. Le TDPO a rencontré des difficultés, notamment en ce qui concerne le recrutement et

le maintien en poste des arbitres, ce qui a contribué à un nombre important de retards. Nous avons aidé à la résolution de plusieurs dossiers en facilitant la communication avec les représentant(e)s concerné(e)s.

Les problèmes de retard du TDPO reflètent plusieurs de ceux que nous avons identifiés dans notre rapport de 2023 sur la CLI. Le TDPO a examiné nos recommandations dans ce rapport et les utilise pour adopter une approche proactive afin de remédier aux retards dans ses propres processus. Au cours de la dernière année, le personnel du TDPO a travaillé en étroite collaboration avec nous et a communiqué ouvertement sur ses difficultés et ses efforts pour les résoudre.

Nous saluons cette approche collaborative et continuons de suivre les efforts du TDPO pour réduire son arriéré, notamment en améliorant son site Web et son système de gestion des dossiers, en modifiant la formation et l'intégration des arbitres, et en consultant la communauté sur ses processus.

Bien-être des animaux

Nous avons reçu **14** cas cette année au sujet de la Direction des services relatifs au bien-être des animaux du ministère du Solliciteur général. La Direction est chargée de faire respecter

« [Votre agente de règlement préventif] s'est avérée être une professionnelle accomplie. Elle était patiente, écoutait attentivement, répondait aux questions, faisait des suggestions réfléchies et utiles et envoyait des courriels d'informations importantes. C'était un tel plaisir de parler avec elle que pour le moment, j'ai oublié les problèmes profonds auxquels je suis confrontée. »

la loi sur le bien-être des animaux, notamment en menant des enquêtes, en inspectant des établissements comme les zoos et les aquariums et en donnant suite aux plaintes du public.

La plupart des plaintes avaient trait à des problèmes de communication et à des décisions d'application de la loi. Nous les avons résolues au cas par cas et avons suggéré des pratiques exemplaires aux haut(e)s fonctionnaires afin d'améliorer leurs communications avec le public et la transparence de leurs enquêtes et mécanismes de traitement des plaintes.

Quelques exemples de cas :

- Une femme handicapée ne pouvant pas utiliser le téléphone nous a rapporté que la Direction ne lui avait donné aucun moyen de signaler un cas de mauvais traitement d'un animal. Nous avons obtenu confirmation qu'elle pouvait le faire par courriel, et la Direction a ajouté une ligne sur le service de télécopieur dans les options de contact sur son site Web.
- Une femme s'est adressée à nous après être restée sans réponse à propos d'une plainte qu'elle avait déposée au sujet de la conduite d'un(e) inspecteur(trice). Nous avons veillé à ce que la Direction lui réponde par écrit pour lui expliquer les résultats de son examen de la plainte.

Exposés de cas

Urgence ignorée

Un détenu blessé a demandé notre aide au sujet de complications touchant l'orbite de son œil, qui présentait une enflure sérieuse. Il nous a dit en avoir parlé à plusieurs reprises au personnel de soins de santé, qui en avait fait peu de cas, lui disant que ce n'était que de l'enflure et qu'il n'avait pas à s'en alarmer.

RÉSULTAT : Nous avons immédiatement pris contact avec le personnel de santé de l'établissement et veillé à ce que cet homme voie un(e) médecin dès que possible. Après une radiographie du crâne ordonnée par le(la) médecin, il a été établi que l'homme avait l'os de l'orbite fracturé, et il a été dirigé vers la chirurgie.

Antécédents de violence

Un(e) détenu(e) s'est adressé(e) à nous après s'être battu(e) avec un(e) autre détenu(e). Les deux personnes en étaient déjà venues à la confrontation physique, et auraient dû être placées dans des unités différentes pour prévenir d'autres incidents.

RÉSULTAT : Notre Bureau a parlé avec la direction de l'établissement, qui a constaté que les précédentes altercations des deux détenu(e)s n'avaient pas été consignées comme il se doit dans le système de suivi de l'établissement. Après notre intervention, un avis a été communiqué à l'ensemble des membres du personnel pour leur rappeler leur obligation de consigner rapidement et adéquatement tout avis concernant la sécurité.

Réponse rapide

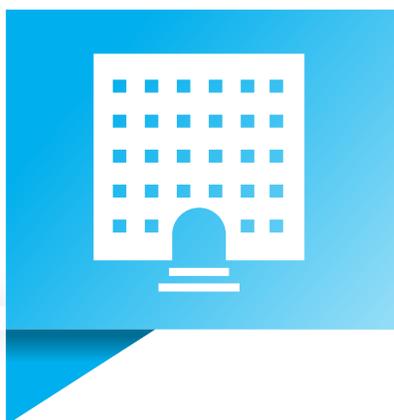
Une personne ayant écrit une plainte à l'Unité des enquêtes spéciales (UES) a demandé notre aide parce qu'on l'avait informée que l'UES n'avait pas de processus officiel de traitement des plaintes ni d'échéancier pour l'envoi d'une réponse. La pratique exemplaire d'équité que nous recommandons généralement veut que l'organisme public établisse un échéancier clair pour la réponse aux plaintes, notamment des échéances raisonnables pour l'envoi d'un accusé-réception.

RÉSULTAT : Nous avons fait part de ces recommandations à l'UES, qui nous a dit qu'elle revoyait actuellement ses politiques et prévoyait publier une version révisée de sa politique de traitement des plaintes au cours des prochains mois. Pour l'instant, l'UES a affiché sa politique actuelle en ligne et s'est excusée du retard auprès de la personne plaignante.

Faites que j'arrive au tribunal à temps

Un détenu nous a adressé une plainte au sujet d'une date d'audience au tribunal approchant à grands pas. Il devait comparaître en personne, mais le palais de justice se trouvait à 15 heures de route, et le personnel de l'établissement n'avait pris aucune disposition pour son déplacement.

RÉSULTAT : Notre Bureau s'est immédiatement renseigné auprès de la direction de l'établissement, qui a confirmé avoir fait une erreur au moment d'ajouter la date d'audience du détenu dans le système. Elle a pris les dispositions nécessaires et veillé à ce que le détenu soit transporté au tribunal à sa date d'audience.



MUNICIPALITÉS

Aperçu

Les municipalités ont toujours généré un nombre important de plaintes à l'Ombudsman, même si elles ne relevaient pas de notre Bureau pendant les premières décennies de notre histoire. Peu après son entrée en fonction en 1975, Arthur Maloney, le premier Ombudsman, a remarqué qu'un grand nombre des plaintes reçues concernaient des municipalités, et a fait valoir qu'il ne convenait pas d'exclure du mandat de l'Ombudsman les personnes ayant un problème avec une entité locale.

Cette restriction a commencé à changer en 2008, quand nous avons reçu le pouvoir de traiter les plaintes au sujet des réunions municipales à huis clos seulement. Enfin, en janvier 2016, les pouvoirs de l'Ombudsman ont été pleinement étendus aux plaintes et aux demandes de renseignements pouvant concerner n'importe quel service d'une municipalité ou son administration. Le présent rapport représente notre dixième année à faire état de cas municipaux d'ordre général.

À la fin de l'exercice faisant l'objet de ce rapport, nous avons reçu **27 468** plaintes et demandes de renseignements sur des questions municipales générales. Nous en avons résolu la plupart sans enquête formelle. Nous avons publié **6** rapports d'enquête, et les recommandations formulées par l'Ombudsman dans ces rapports ont largement été mises en œuvre. Ces recommandations ont aussi servi de modèle pour de nombreuses autres municipalités, qui peuvent adopter les recommandations et les pratiques exemplaires. En fait, les recommandations issues de notre toute première enquête concernant une plainte municipale, en 2017, ont continué de porter fruit cette année (voir la section **Enquêtes**).

Dans l'ensemble, notre travail a aidé les municipalités à améliorer leurs services et leurs processus, et leurs résident(e)s à obtenir l'information dont ils(elles) ont besoin.

Améliorer l'équité, la transparence et la responsabilisation à l'échelle locale

Notre méthode générale de traitement des cas municipaux part du principe que les problèmes locaux se règlent le mieux au niveau local. Nous aiguillons les plaignant(e)s vers les mécanismes locaux de traitement des plaintes et d'appel. S'il n'y en a pas, ou si ces mécanismes manquent d'équité ou de transparence, nous



18 août 2024 : L'Ombudsman Paul Dubé et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay, tous deux à gauche, avec le personnel à notre kiosque lors de la conférence annuelle de l'Association des municipalités de l'Ontario, à Ottawa.

suggérons souvent des pratiques exemplaires à la municipalité en question afin qu'elle règle le problème et évite d'autres plaintes.

Nous proposons des ressources au public et aux représentant(e)s local(e)s, notamment sur la manière de créer des processus de plainte et des codes de conduite équitables. Nous publions aussi des guides à l'intention des commissaires à l'intégrité et concernant le respect des règles des réunions publiques.

L'Ombudsman et le personnel interagissent régulièrement avec des dirigeant(e)s et représentant(e)s municipaux(ales) lors de congrès – comme ceux de l'Association of Municipalities of Ontario et de l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario – pour leur présenter ces ressources et les nombreuses façons dont nous pouvons les aider, eux(elles) et leurs résident(e)s.

Aussi à noter cette année :

- De nouvelles dispositions législatives ont instauré des règles

des réunions publiques s'appliquant aux régies locales des services publics, qui peuvent fournir des services comme l'eau, la collecte des déchets et le service d'incendie dans les régions du Nord de l'Ontario non administrées par des municipalités. À compter du **1^{er} août 2025**, les plaintes au sujet des réunions à huis clos de ces régies pourront être déposées directement auprès de nous. Nous avons créé à propos de ces règles une nouvelle « carte-conseil » consultable sur notre site Web.

- Nous avons communiqué des pratiques exemplaires aux bureaux de santé publique locaux, dont les réunions sont elles aussi assujetties aux règles des réunions publiques. Nous avons aussi pris contact avec les quatre nouveaux bureaux de santé publique créés l'an dernier dans les régions du Nord-Est, du Sud-Est, Grand Érié et Haliburton-Kawartha-Northumberland-Peterborough et leur avons transmis notre guide sur les réunions publiques (également consultable sur notre site Web).

Tendances de cas – questions municipales générales

Nous avons reçu **3 809** cas au sujet de questions municipales d'ordre général en 2024-2025, soit un chiffre record, supérieur aux 3 595 cas de l'an dernier. Nous avons aussi reçu **68** cas concernant des conseils locaux partagés et **91** au sujet de sociétés partagées.

Comme la plupart des années, les cas portaient le plus souvent sur l'application des règlements, les conseils et comités et les infrastructures. Nous avons par ailleurs reçu plus de dossiers sur des agent(e)s locaux(ales) de responsabilisation, et avons recommandé des pratiques exemplaires d'après notre expérience en la matière.

Agent(e)s de responsabilisation

L'Ombudsman s'intéresse particulièrement aux agent(e)s de responsabilisation des municipalités – commissaires à l'intégrité, ombudsmans locaux(ales), registrateur(e)s des lobbyistes, etc.

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**.

Il a adressé des observations au gouvernement sur son projet de législation concernant des normes provinciales pour les commissaires à l'intégrité locaux(ales), et a attiré l'attention sur les potentiels conflits et obstacles risquant de les compromettre.

Nous avons reçu **94** cas concernant des agent(e)s municipaux(ales) de responsabilisation en 2024-2025, soit une hausse par rapport aux 80 de l'année précédente.

Dans les cas de ce genre, nous sommes là pour favoriser l'équité, la transparence et la responsabilisation à l'échelon local. Nous ne refaisons pas le travail de ces agent(e)s, mais nous pouvons examiner les processus et recommander des améliorations à l'agent(e) ou à la municipalité, selon le cas.

Voici deux exemples :

- Après que plusieurs résident(e)s se sont plaint(e)s parce que le **Canton de Rideau Lakes** refusait de publier le rapport de son(sa) commissaire à l'intégrité sur la conduite d'un(e) conseiller(ère) local(e), l'Ombudsman a fortement encouragé le conseil à y penser à deux fois, soulignant que la *Loi sur les municipalités* interdisait de soustraire le rapport au regard du public. Le Canton a publié le rapport peu après.
- Nous avons conseillé à une municipalité de publier une information claire sur son site Web à propos du processus suivi par son(sa) commissaire à l'intégrité.

Nous communiquons régulièrement aux municipalités des pratiques exemplaires et des ressources adaptées pour qu'elles puissent améliorer leurs mécanismes de responsabilisation locale; par exemple notre guide, **Codes de conduite et commissaires à l'intégrité : Guide pour les municipalités** (disponible sur notre site Web ou en format papier à notre Bureau).

Mémoire au gouvernement

En février 2025, l'Ombudsman a présenté un mémoire au ministère des Affaires municipales et du Logement lors de

sa consultation sur le projet de modification du cadre concernant les codes de conduite municipaux et les commissaires à l'intégrité. Il a soutenu le Ministère dans son travail de normalisation des codes de conduite et des processus des commissaires à l'intégrité dans l'ensemble de la province, et a formulé **22** propositions d'après son expérience de traitement des plaintes concernant les commissaires à l'intégrité.

La nouvelle législation intégrant certains de ces changements n'était pas entrée en vigueur au moment de la rédaction du présent rapport.

Conflits d'intérêts potentiels

L'Ombudsman a soulevé des inquiétudes quant à l'indépendance et aux conflits d'intérêts potentiels des agent(e)s de responsabilisation cumulant plusieurs fonctions, par exemple lorsqu'une même personne est simultanément avocate et commissaire à l'intégrité d'une municipalité. Nous avons reçu plusieurs plaintes au sujet de ce problème de la part de résident(e)s de plusieurs municipalités, dont le **Canton de Tay Valley, Hastings Highlands, North Grenville** et **Mississippi Mills**.

L'Ombudsman a mis en garde les municipalités en soulignant que cette pratique est à proscrire, car elle affaiblit la confiance du public dans le rôle important des commissaires à l'intégrité. Il leur a fortement conseillé de garder ces fonctions séparées.

« Quand une même personne jongle entre ses fonctions de conseillère juridique auprès du conseil municipal et celles de commissaire à l'intégrité municipale, cela diminue l'importance du rôle des commissaires à l'intégrité dans la promotion d'une conduite éthique et de la responsabilisation chez les membres du conseil. Cela nuit aussi à la confiance du public quant à savoir si cette importante fonction est exercée par un(e) représentant(e) véritablement indépendant(e). »

— Ombudsman Paul Dubé, lettres aux conseils du Canton de Tay Valley, de Hastings Highlands et de North Grenville, 27 janvier 2025

Frais et autres obstacles

Par souci d'équité, l'Ombudsman a toujours soutenu qu'il ne devrait pas y avoir d'obstacles, tels que des frais ou d'autres exigences coûteuses comme celle de devoir produire un affidavit sous serment, à la présentation d'une plainte à un(e) agent(e) de responsabilisation.

Par exemple, au printemps de 2025, il a écrit au Conseil de la **Ville d'Iroquois Falls**, qui exigeait déjà que les plaintes déposées auprès du(de la) commissaire à l'intégrité soient attestées par un commissaire à l'assermentation, et envisageait d'imposer par surcroît des frais de 200 \$. Il a pressé le Conseil d'abandonner ces deux mesures, mais la municipalité a quand même décidé d'aller de l'avant avec les frais.

« Quand le fardeau de déposer une plainte devient trop lourd, cela peut dissuader les gens de soulever des préoccupations légitimes et ainsi affaiblir la raison d'être du code de conduite. »

— Ombudsman Paul Dubé, lettre au Conseil de la Ville d'Iroquois Falls, mars 2025

Application des règlements

L'application des règlements était le sujet le plus fréquent des plaintes et des demandes de renseignements concernant les municipalités en 2024-2025, avec un total de **533** cas, contre 449 l'année précédente. Quand quelqu'un signalait un problème ayant trait aux raisons ou à la manière dont des règlements municipaux étaient appliqués (ou ne l'étaient pas), souvent, nous l'aidions en assurant la liaison avec la municipalité.

Par exemple :

- Une femme craignait que l'herbe haute sur une propriété vacante voisine de la sienne n'attire de la vermine, et elle n'obtenait aucune réponse de sa municipalité. Nous avons communiqué avec le personnel d'application des règlements, qui l'a rencontrée, a inspecté la propriété en question et a veillé à ce que le(la) voisin(e) corrige la situation.
- Nous avons aidé un couple de personnes handicapées s'étant fait ordonner par les autorités locales de retirer les jalons à neige de la voie municipale adjacente à leur

propriété. Le couple nous a dit que ces jalons étaient pris dans le sol gelé et qu'il leur était impossible de les retirer. Nous avons communiqué ces explications au personnel municipal, qui a fait retirer les jalons sans frais pour le couple.

- Nous avons travaillé avec un service municipal d'application des règlements pour faire invalider la contravention de stationnement d'un homme, après qu'il nous a dit que cela faisait 45 ans qu'il ne s'était pas trouvé dans cette ville. La municipalité a confirmé que la contravention avait été donnée par erreur.

Nous avons aussi signalé des problèmes d'équité et conseillé des pratiques exemplaires pour aider les municipalités à prévenir les plaintes. Par exemple :

- Un gardien de chiens a demandé notre aide parce qu'un chien confié à ses soins s'était échappé et précipité sur quelqu'un promenant son chien; l'homme a été mis à l'amende aux termes d'un règlement municipal. Il a fait valoir que ce règlement ne s'appliquait qu'aux cas de morsures, or ce n'en était pas un, et il n'y avait aucun recours en appel. Nous avons signalé cette affaire aux responsables municipaux(ales) et leur avons communiqué des pratiques exemplaires d'établissement d'une procédure d'appel, ce qu'ils(elles) ont convenu d'envisager.
- Un résident s'est plaint d'un manque d'équité dans la procédure d'appel relative à l'application des règlements du **Canton de Ramara**. Une cour d'appel avait confirmé une amende contre lui pour infraction au règlement municipal sur les locations de courte durée. Toutefois, la cour ne lui a pas expliqué les motifs de sa décision, même si elle était tenue de le faire aux termes du règlement. L'Ombudsman a écrit au Canton, lui conseillant des pratiques exemplaires pour améliorer ce point.

« Communiquer des motifs par écrit améliorera la transparence et la responsabilisation, car les parties intéressées connaîtront les raisons et les modalités de la décision rendue, et cela démontrera que le tribunal d'appel a étudié les questions soulevées et des arguments avancés de façon équitable et légitime. »

— Ombudsman Paul Dubé, lettre au Conseil du Canton de Ramara, octobre 2024



6 mai 2024 : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque lors de la conférence annuelle de la Fédération des municipalités du Nord de l'Ontario, à Sudbury.

Conseils et comités

Nous avons reçu **517** plaintes et demandes de renseignements au sujet de conseils et de comités en 2024-2025, soit moins que les 653 reçues en 2023-2024.

Comme dans les années précédentes, de nombreux cas portés à notre attention concernaient des décisions d'un conseil et la conduite de représentant(e)s élu(e)s. Dans les cas de ce genre, nous précisons que nous ne pouvons pas annuler les décisions de représentant(e)s élu(e)s et que les plaintes sur leur conduite doivent être adressées au(à la) commissaire à l'intégrité local(e).

Toutefois, nous pouvons examiner le processus décisionnel d'un conseil sur le plan de l'équité et de la transparence, et juger si les procédures et règlements locaux ont été suivis.

Voici quelques exemples :

- Une résidente s'est plainte auprès de nous en disant que sa municipalité avait adopté un règlement sans le publier. Nous nous sommes adressé(e)s au(à la) greffier(ière) municipal(e), qui a expliqué les raisons du retard et s'est assuré(e) que le règlement serait publié en ligne peu après.
- Nous avons reçu **23** plaintes de résident(e)s préoccupé(e)s par le manque de transparence dans la décision d'une municipalité de construire un nouveau centre administratif et par le coût potentiel de ce projet pour les contribuables. Notre examen a révélé que la municipalité avait donné au public diverses occasions de s'informer et d'adresser des commentaires tout au long du processus décisionnel, notamment par des consultations publiques, une page Web consacrée au projet et un comité spécial de résident(e)s.
- Des résident(e)s nous ont fait part de leurs préoccupations parce que leur municipalité avait laissé des gens camper dans un parc local. Nous nous sommes renseigné(e)s auprès de la municipalité et avons communiqué l'information aux résident(e)s, notamment le fait que la municipalité travaillait étroitement avec les responsables de la santé publique et de la police, et s'était dotée d'une politique énonçant des consignes claires sur les campements.

Nous conseillons aussi des pratiques exemplaires aux municipalités quand nous constatons des problèmes d'équité. Par exemple :

- Un résident à faible revenus s'est plaint auprès de nous du fait que la **Ville de Tillsonburg** exigeait des frais de 100 \$ pour qu'il puisse faire appel contre un ordre lui interdisant d'utiliser le transport public pour un an. N'ayant pas les moyens de payer ces frais, il a abandonné la procédure. L'Ombudsman a écrit au Conseil municipal et l'a pressé de retirer ces frais ou au moins d'autoriser le personnel à en exempter la personne dans certains cas.

« Il ne devrait y avoir aucun frais ni aucun autre obstacle pour déposer un recours contre une suspension de service, car cela pénalise les personnes et peut empêcher la présentation de recours légitimes en raison de préoccupations concernant leur coût financier. »

— L'Ombudsman Paul Dubé, lettre au Conseil de la Ville de Tillsonburg, mai 2024

Logement

Les municipalités doivent offrir des programmes et des services de logements abordables et avec soutien. Nous avons reçu **465** cas concernant ces services – une hausse par rapport aux 401 reçus en 2023-2024 – et aidé beaucoup de gens dans des cas de plaintes courantes sur des choses comme l'accès à un logement subventionné. Nous avons aussi aidé à trouver un refuge pour certaines personnes en situation d'itinérance ou risquant de l'être.

Par exemple :

- Une femme en situation de crise nous a téléphoné pour demander de l'aide. Elle vivait dans une tente avec son chien et avait besoin de trouver un refuge à l'approche de l'hiver. Elle ne pouvait pas rester dans son refuge précédent faute d'argent pour payer la vaccination de son chien. Nous nous sommes renseigné(e)s auprès d'un fournisseur local de logements d'urgence, qui a accepté de loger la femme et son chien.
- Nous avons collaboré avec un fournisseur municipal de logements pour aider une femme qui ne pouvait pas prendre le logement lui étant offert parce que des membres de la parenté de son ex-mari violent vivaient dans le même immeuble.
- Une femme s'était trouvée enfermée dehors sur son balcon pendant quatre heures avant qu'un(e) voisin(e) appelle un(e) serrurier(ière). Elle nous a dit avoir appelé à répétition la ligne d'urgence du fournisseur de logements, mais personne n'a répondu, et le fournisseur refusait de lui rembourser les frais du(de la) serrurier(ière). Il l'a remboursée après notre intervention.

Problèmes liés aux infrastructures et aux services d'eau et d'égout

Nous avons reçu **173** cas au sujet des infrastructures municipales comme les routes et les trottoirs, soit plus que les 152 en 2023-2024. La plupart concernaient des problèmes liés aux routes, aux ponts et au déneigement.

Nous avons aussi reçu **92** plaintes et demandes de renseignements concernant les services d'eau et d'égout

municipaux, un chiffre semblable aux 100 de l'année précédente. Ces cas concernaient principalement les frais et la facturation ainsi que les décisions de fournisseurs de services.

Voici quelques exemples :

- Un homme nous a dit que sa propriété subissait des dommages d'inondation à cause d'un fossé municipal mal entretenu. Nous avons signalé le cas au personnel municipal, qui a répondu que de précédentes réparations n'avaient pas réglé le problème et a veillé à ce que celui-ci soit corrigé.
- Nous avons pressé des responsables municipaux(ales) d'expliquer à un résident pourquoi il avait fallu si longtemps à la municipalité pour épandre du calcium (une mesure de contrôle de la poussière) sur la route non revêtue près de chez lui.

Nous avons aussi communiqué des pratiques exemplaires dans des cas où nous avons relevé des problèmes d'équité.

Par exemple :

- Un locateur dont les locataires avaient omis de payer leur loyer ou leurs factures d'eau s'est plaint auprès de nous parce que la **Ville d'Essex** avait simplement ajouté les factures d'eau impayées à sa facture d'impôts fonciers, sans l'aviser des montants en souffrance. Nous avons fait part de cette situation à la municipalité, qui était en train de prendre la responsabilité des factures d'eau à la suite d'un autre fournisseur. La municipalité a consenti aux pratiques exemplaires que nous lui avons conseillées, notamment la publication d'une politique claire sur la facturation, les options de paiement et la perception des montants en souffrance. Elle a de plus répondu aux préoccupations du locateur en éliminant les comptes d'eau séparés des locataires.

Planification, zonage et aménagement du territoire

Nous avons reçu **150** plaintes concernant la planification, le zonage et l'aménagement du territoire, une augmentation par rapport aux 135 de 2023-2024. Beaucoup de ces plaintes venaient de personnes inquiètes de décisions d'aménagement locales et du manque de communication à leur sujet. Notre aide a consisté à les informer sur la façon dont ces

décisions sont prises, et à faciliter la communication avec les responsables municipaux(ales). Par exemple :

- Après nos demandes de renseignements, le personnel municipal chargé de l'urbanisme a offert de rencontrer directement un groupe de résident(e)s préoccupé(e)s pour répondre à leurs questions sur un projet de modification du règlement de zonage et du plan officiel.

Enquêtes – Questions municipales générales

Avis d'interdiction d'entrée et restrictions de services (Canton de Red Rock)



Rapport : *Rencontre au comptoir*, paru en mai 2017

Le point sur l'enquête : Les recommandations formulées par l'Ombudsman dans ce rapport de 2017 ont pris un nouvel élan en 2024, quand une femme a demandé notre aide après avoir été frappée d'un avis d'interdiction

d'entrée par le Canton de Red Rock.

Elle se plaignait du fait que le Canton avait renchéri sur un précédent avis lui interdisant l'entrée sur deux propriétés en lui imposant une interdiction d'entrée générale, et ce, sans explications. Elle a aussi affirmé qu'on ne lui avait rien dit sur la possibilité de faire appel ou de demander une révision de la décision, ni sur la durée de l'interdiction d'entrée.

Ce cas présentait des similitudes évidentes avec celui dont traite *Rencontre au comptoir*, la première enquête officielle de l'Ombudsman sur une plainte concernant une municipalité. Dans ce cas-là, le plaignant était un membre du Conseil du Canton qui s'était vu interdire l'entrée sur toute propriété municipale pour deux ans.

L'Ombudsman a jugé cet avis d'interdiction d'entrée « injuste et excessif » et a formulé 11 recommandations pour que le Canton améliore ses politiques et ses pratiques, surtout au chapitre des avis d'interdiction d'entrée et des restrictions de services.

Nous avons depuis communiqué ces recommandations à titre de pratiques exemplaires à de nombreuses municipalités, qui les ont largement adoptées. (D'autres, comme l'appel de l'Ombudsman pour la mise en place d'un code de conduite et la nomination d'un(e) commissaire à l'intégrité dans les municipalités, sont aujourd'hui obligatoires dans toute la province.) Toutefois, plusieurs des recommandations sont restées lettre morte à Red Rock.

Nous avons saisi l'occasion et réexaminé nos recommandations avec les responsables municipaux(ales) à la lumière de ce nouveau cas. Les résultats ont été positifs.

Les responsables ont convenu de mettre en place une politique « R-zone » (pour « zone de respect »), c'est-à-dire une politique concernant les avis d'interdiction d'entrée et la conduite respectueuse, le tout étant expliqué dans le rapport de l'Ombudsman. Une telle politique comprend des exemples de conduites qui entraîneraient une restriction, énonce les procédures de production d'un avis d'interdiction d'entrée, précise les durées maximales des restrictions et contient une procédure permettant aux individus concernés de porter appel ou de demander une révision de la décision.

« Nous apprécions l'examen rigoureux qu'a effectué votre Bureau et votre indéfectible détermination à promouvoir l'équité dans l'administration publique [...] Nous applaudissons vos conseils sur ces questions et nous engageons à améliorer nos processus pour mieux servir les principes d'équité et de transparence. [Traduction] »

— Lettre de la direction générale du Canton de Red Rock, en réponse aux suggestions de pratiques exemplaires de l'Ombudsman

Tendances de cas – réunions publiques

Toutes les réunions municipales, qu'elles soient tenues par un conseil, un comité ou un conseil local, doivent être publiques, sauf si elles entrent dans les cas d'exception très spécifiquement définis dans la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Quiconque croit qu'une réunion a été illégalement tenue à huis clos peut faire une plainte.

L'Ombudsman est l'enquêteur de réunions à huis clos pour la plupart des 444 municipalités de l'Ontario, bien que celles-ci puissent désigner le(la) leur. Il est désormais chargé d'enquêter sur les réunions à huis clos de **286** municipalités, une hausse par rapport aux 268 dont c'était le cas l'an passé, et un nombre record depuis l'établissement des règles des réunions publiques en 2008.

En 2024-2025, nous avons reçu **99** plaintes sur des réunions à huis clos, environ autant que l'an dernier. De ces plaintes, **74** concernaient des municipalités dont l'Ombudsman est l'enquêteur; les autres ont été relayées aux enquêteur(euse)s désigné(e)s des municipalités concernées.

Nous avons examiné **66** réunions tenues par **32** municipalités et conseils locaux, et avons communiqué **12** lettres et **23** rapports sur les constatations de l'Ombudsman dans ces cas. L'Ombudsman a conclu que **21** réunions (**32 %**) avaient été tenues illégalement (en infraction aux exigences relatives aux réunions publiques). Il a aussi relevé **28** irrégularités procédurales et formulé **14** recommandations à titre de pratiques exemplaires pour aider ces municipalités à devenir plus transparentes dans leurs pratiques entourant les réunions.

Les municipalités publient ces rapports et ces lettres lorsqu'ils leur sont communiqués. Rapports et lettres sont également consultables sur notre site Web dans notre base de données interrogeable, **Réunions publiques : Recueil des cas**.

De plus, notre guide sur les règles des réunions publiques et leur interprétation recommandée – **Réunions publiques :**



10 juin 2024 : Le personnel de l'Ombudsman à notre kiosque lors d'une conférence de l'Association des directeurs, greffiers et trésoriers municipaux de l'Ontario, à Collingwood.

Guide pour les municipalités – est offert aux responsables municipaux(ales) et au public sur notre site Web, ou sur papier pour qui en fait la demande.

Comme par les années précédentes, les plaintes sur les réunions publiques portaient le plus souvent sur des questions procédurales ou des ratés dans les réunions électroniques, et sur la façon dont les municipalités appliquaient les exceptions énoncées dans la *Loi sur les municipalités*.

Diffusion en direct

Nous recevons régulièrement des doléances sur les réunions diffusées en direct, qui sont considérées comme des « réunions publiques » à condition que le public en soit avisé à l'avance et puisse observer les travaux en temps réel. Quand quelqu'un se plaint à propos d'une réunion virtuelle, c'est souvent à cause d'un problème technique ou d'une information erronée l'ayant empêché d'y assister à distance. Par exemple :

- L'Ombudsman a conclu que la **Municipalité de Whitestone** avait montré « une grave méconnaissance du droit démocratique qu'a le public d'assister aux réunions et d'observer les travaux du gouvernement » quand des membres de son Conseil ont décidé de commencer une réunion même si le lien de diffusion en direct était indisponible pour le public en raison d'activités de maintenance du site Web.
- Il a établi que la **Municipalité de West Elgin** avait contrevenu aux règles des réunions publiques en publiant des avis concernant des réunions du Conseil qui renfermaient mention d'une diffusion en direct même quand le Conseil ne l'offrait plus.

« La Loi exige que le public puisse observer le déroulement des réunions du Conseil, y compris celles tenues par voie électronique. [...] L'observance de la loi n'est pas facultative. »

— Ombudsman Paul Dubé, rapport sur des réunions à huis clos tenues par la Municipalité de Whitestone, septembre 2024

Réunions par courriel ou message texte

Une « réunion » d'un conseil est définie comme ayant lieu lorsqu'un groupe de membres du conseil faisant quorum se réunit pour faire avancer les travaux du conseil. Si cela se produit par courriel ou message texte, c'est une infraction aux règles des réunions publiques parce que la « réunion » se déroule alors à huis clos. L'Ombudsman a mis en garde les membres de conseils en leur disant d'éviter soigneusement de discuter des travaux ou

de décisions du conseil par ce mode de communication. Par exemple :

- En examinant les plaintes sur des messages textes échangés entre des membres du Conseil du **Canton de The North Shore**, l'Ombudsman a constaté qu'un groupe de membres du Conseil faisant quorum y avait participé, mais que la discussion n'avait pas fait avancer les travaux du Conseil de façon importante. Malgré cela, il a fait une mise en garde en rappelant que le fait d'échanger des messages textes ou des courriels était suffisant pour [traduction] « être présent(e) dans un lieu électronique » et pouvait être considéré comme une « réunion » assujettie aux règles des réunions publiques.

Enjeux courants – exceptions relatives aux réunions à huis clos et questions procédurales

Une réunion peut se tenir à huis clos si elle entre dans certaines exceptions particulières, notamment dans le cas d'une séance de formation ou lorsqu'il y a des renseignements personnels à protéger. La plupart des cas que nous examinons portent sur la question de savoir si le sujet des réunions entre ou non dans les exceptions.

Voici par exemple des cas où l'Ombudsman a constaté que des réunions n'auraient pas dû être tenues à huis clos au titre de l'exception de « l'éducation ou la formation » :

- La **Ville d'Elliott Lake** a tenu une réunion à huis clos sur des changements dans son règlement sur l'approvisionnement, sujet qui n'entrait pas dans l'exception de « l'éducation ou la formation » parce que les membres du Conseil ont discuté de modifications à apporter à des pratiques d'approvisionnement existantes qui seraient à la base de futures décisions.
- Une réunion de la **Ville de Cornwall** sur la planification stratégique n'entrait pas dans l'exception de « l'éducation ou la formation » parce que les membres du Conseil travaillaient sur le contenu du plan stratégique et ne recevaient aucune formation sur le processus comme tel.
- Quand les conseils de la **Ville de Grimsby**, de la **Ville de Lincoln** et du **Canton de West Lincoln** se sont réunis à huis clos pour discuter d'une éventuelle fusion, ici non plus la réunion n'entrait pas dans l'exception de « l'éducation ou la formation » puisqu'ils échangeaient des opinions et des idées censées être à la base de décisions imminentes.

Exposés de cas

Sauvé, pas de vente

Un homme nous a téléphoné en détresse, disant qu'il finirait dans la rue s'il n'arrivait pas à payer immédiatement une somme de près de 25 000 \$ en arriérés d'impôts fonciers et frais afférents. Il venait juste d'apprendre que sa municipalité avait saisi ses propriétés pour défaut de paiement fiscal et les avait mises aux enchères. Les propriétés iraient aux plus offrant(e)s, à moins qu'il trouve l'argent pour faire annuler la vente.

RÉSULTAT : Après notre rencontre avec le personnel municipal, celui-ci a accordé à l'homme un délai supplémentaire pour qu'il paye le montant des impôts et des frais et conserve ses propriétés. Nous avons de plus communiqué des pratiques exemplaires à la municipalité, qui les a relayées à son service des finances en vue d'une amélioration des politiques. Parmi ces pratiques, donner un préavis raisonnable aux propriétaires qui doivent quitter leur propriété parce qu'elle fait l'objet d'une vente pour défaut de paiement des impôts, et informer ces propriétaires du soutien financier et au logement disponible.

Fermeture soudaine des robinets

Une femme hospitalisée s'est adressée à nous après que l'eau ait été coupée chez elle, où son fils, un autiste ayant des besoins médicaux, recevait des soins à domicile en son absence. Elle nous a dit avoir convenu de modalités de paiement avec le fournisseur du service d'eau et avoir payé ses factures. Elle s'inquiétait pour son fils, dont le traitement serait interrompu en raison de cette coupure du service d'eau.

RÉSULTAT : Après nous être informé(e)s auprès de la municipalité et de la société de services publics, nous avons découvert que les paiements des factures d'eau avaient été portés au mauvais compte. Le fournisseur a précisé les renseignements dont il avait besoin pour rétablir le service d'eau et en a informé la femme afin que tout soit rétabli.

Une pour le prix de deux

Un homme a demandé notre aide pour se faire rembourser par sa municipalité des frais payés pour une conduite d'eau n'existant pas. Il nous a raconté qu'à l'achat de la propriété, on lui avait dit qu'il y avait deux conduites et qu'il serait facturé pour les deux. Le personnel municipal l'avait assuré qu'il y avait bel et bien une seconde conduite d'eau, bien que celle-ci ne soit reliée à aucun compteur.

Deux ans plus tard, lors d'un projet de construction, un(e) ingénieur(e) municipal(e) a découvert qu'il n'y avait qu'une seule conduite d'eau reliée à la propriété. Toutefois, la municipalité ne lui a offert qu'un remboursement partiel pour les deux années de frais payés.

RÉSULTAT : Nous nous sommes renseigné(e)s auprès du personnel municipal, et après notre intervention, la municipalité a accepté de lui rembourser intégralement un montant de plus de **6 000 \$**.

Mots de licenciement

Un francophone licencié de son poste de pompier volontaire par une municipalité s'est plaint auprès de nous du fait que la municipalité lui avait envoyé une lettre expliquant son licenciement en anglais seulement. Il nous a demandé si nous pouvions l'aider à communiquer avec quelqu'un qui pourrait lui en faire parvenir une version française, car ses relations avec la municipalité étaient tendues.

RÉSULTAT : Même si la municipalité n'y était pas tenue en vertu de la *Loi sur les services en français*, elle a déclaré, après que nous avons soulevé la question auprès de son(sa) greffier(ière), qu'elle serait heureuse de transmettre à l'homme la version française demandée. Il l'a reçue et nous a remercié(e)s de notre aide.



Aperçu

Au cours de la dernière année, des milliers de gens nous ont adressé des questions et des préoccupations au sujet de leurs expériences avec des organismes de services sociaux. Pour les aider, nous avons précisé les critères d'admissibilité, facilité la communication et fait un suivi des cas de retard.

Beaucoup de gens qui dépendent des services sociaux doivent composer avec des systèmes complexes malgré leur situation de vulnérabilité. Quand c'est possible, nous intervenons pour les aider à résoudre leurs difficultés. De plus, nous communiquons des pratiques exemplaires afin d'améliorer l'équité et la prestation des services et signalons les problèmes récurrents aux haut(e)s fonctionnaires des organismes concernés et du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Quand les problèmes persistent et sont particulièrement complexes, nous pouvons en examiner les racines par nos enquêtes systémiques, tout en réglant les cas individuels quand c'est possible. Au printemps 2025, nous avons effectué le travail de terrain de notre enquête sur les cas d'adultes ayant des besoins particuliers complexes qui sont indûment hospitalisé(e)s. Le rapport de l'Ombudsman est en cours de rédaction.

Enfin, nous continuons à aider les familles d'enfants ayant des besoins particuliers complexes, dont les parents sont parfois contraint(e)s de confier la garde à une société d'aide à l'enfance afin d'obtenir les soins en établissement dont l'enfant a besoin – une problématique sur laquelle nous avons enquêté pour la première fois il y a 20 ans (pour en savoir plus au sujet de ces deux enquêtes, consulter la section **Enquêtes**).

Tendances de cas

Le principal sujet des plaintes et demandes de renseignements dans le secteur des services sociaux demeure les organismes comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), le programme Ontario au travail (programme OT) et le Bureau des obligations familiales (BOF). Pour les deux premières entités susmentionnées, il y a eu une légère augmentation des cas en 2024-2025 par rapport à l'année précédente, tandis que nous avons observé une diminution des cas concernant le BOF.

Quiconque souhaite contester une décision du POSPH ou du programme OT concernant ses prestations peut déposer un appel auprès du Tribunal de l'aide sociale (TAS), qui fait partie de Tribunaux décisionnels Ontario. Nous pouvons examiner les plaintes au sujet des services et des procédures du TAS. Voici un exemple de cas :

- Une clinique juridique communautaire s'est plainte auprès de nous au sujet de la procédure suivie par le Tribunal de l'aide sociale pour trancher les demandes d'utilisation du service de terminal d'accès mobile offert par Tribunaux décisionnels Ontario, service qui est censé donner accès à un espace privé, à un ordinateur et à Internet aux personnes ne pouvant pas assister autrement à une audience virtuelle. La clinique nous a dit que le TAS avait rejeté toutes les demandes de ses client(e)s pour ce service. Le TAS et Tribunaux décisionnels Ontario nous ont renseigné(e)s sur le processus décisionnel concernant ce service. Au moment où nous rédigeons ce rapport, notre examen poursuivait son cours.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Le POSPH assure un soutien au revenu et à l'emploi aux Ontarien(ne)s vivant avec un handicap. Sont aussi inclus des avantages sociaux tels les soins dentaires, une couverture pour les médicaments sur ordonnance et d'autres ressources pour personnes handicapées.

En 2024-2025, nous avons reçu **1 038** cas au sujet du POSPH, une hausse par rapport aux 978 de l'année précédente. Beaucoup d'entre eux provenaient de personnes ayant du mal à joindre leur chargé(e) de cas ou à obtenir réponse à leurs questions. Par ailleurs, un(e) député(e) provincial(e) nous a signalé que des électeur(trice)s avaient des problèmes avec certains des nouveaux outils électroniques du POSPH pour la soumission de documents – un problème que nous sommes en train d'examiner activement.

Nous avons aidé un grand nombre de bénéficiaires du POSPH à joindre des personnes à même de répondre à leurs doléances. Voici quelques exemples :

- Un homme restait sans réponse du POSPH après avoir envoyé ses documents d'admissibilité, et ses prestations ont été suspendues. Nous avons alors communiqué avec de haut(e)s fonctionnaires. Ses prestations ont été rétablies rétroactivement à octobre 2022. « Je n'aurais jamais pu m'en sortir sans vous », a-t-il dit à notre équipe.
 - Nous avons communiqué avec le POSPH de la part d'une femme dont les prestations avaient été suspendues et qui n'arrivait pas à joindre son(sa) chargé(e) de cas. Elle a été soulagée quand ses prestations ont été rétablies, à temps pour qu'elle puisse payer son loyer.
 - Nous avons aidé une femme à joindre son(sa) chargé(e) de cas après sa transition du programme Ontario au travail au POSPH. Restée sans nouvelles pendant deux mois, elle a enfin obtenu réponse à ses questions.
- Souvent, on nous demande notre aide pour des décisions touchant le soutien au revenu et les prestations du POSPH. En pareil cas, notre aide vise à régler les erreurs administratives et les retards. Par exemple :
- Nous avons aidé un homme dont le dossier du POSPH avait été négligé après la confirmation de son handicap par décision judiciaire. Après notre intervention, le POSPH a rouvert son dossier et lui a versé plus de **11 000 \$** en arrérages avec **400 \$** additionnels en prestations.
 - Nous avons aidé une personne bénéficiaire du POSPH à contester avec succès l'évaluation d'un trop-payé effectuée en 2021. Cela s'est traduit par un remboursement de **1 500 \$** plus **200 \$** additionnels.
 - Nous avons examiné le cas d'une femme ayant reçu une facture surprise de 600 \$ en services publics. Or, ces services sont habituellement payés directement par le POSPH à même les prestations de la femme. Nous avons découvert le problème, qui était une erreur de communication entre son(sa) chargé(e) de cas et la société de services publics, et avons fait confirmer le paiement de la facture.

Programme Ontario au travail

Grâce au programme Ontario au travail, des personnes dans le besoin peuvent recevoir de l'argent pour la nourriture, le logement et d'autres dépenses. Ce programme est administré par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux. Nous avons reçu **412** plaintes au sujet du programme OT en 2024-2025, une hausse par rapport aux 390 plaintes reçues l'année précédente.

La plupart des cas étaient dus à une mauvaise communication ou de mauvais services la clientèle, ou concernaient des retards dans les paiements ou les décisions sur l'admissibilité aux prestations. Nous avons aiguillé des bénéficiaires du programme OT vers d'autres ressources de soutien communautaire quand c'était possible, et signalé les cas qui avaient été négligés.

Par exemple :

- Nous avons mis le programme OT en contact avec une femme hébergée dans un refuge avec son bébé ayant des besoins particuliers. Le jour même où la femme s'est adressée à nous, le programme OT lui a versé **500 \$** comme aide d'urgence pour l'achat de préparations et d'autres produits de première nécessité pour son bébé. Nous l'avons aussi orientée vers d'autres ressources de soutien.
- Les prestations d'un père ont été majorées après que nous avons signalé son cas à un(e) gestionnaire du programme OT, qui a repéré une erreur dans le calcul des dépenses liées au loyer pour lui et sa fille.
- Un homme en situation d'itinérance a demandé notre aide pour faire remplacer sa carte de bénéficiaire du programme OT pour qu'il puisse louer un logement. Nous avons signalé son cas comme étant urgent, et il a reçu une nouvelle carte et de l'argent le même jour, de sorte qu'il puisse faire un dépôt de garantie pour un logement.

Au 1^{er} mars 2025, les services d'aide à l'emploi fournis localement dans le cadre du programme OT, comme l'aide à la recherche d'emploi, ont été pris en charge par Emploi Ontario. Nous suivons actuellement les effets de ce changement.

Bureau des obligations familiales

Le Bureau des obligations familiales fait respecter les ordonnances judiciaires de versement de pension alimentaire pour les enfants ou pour le(la) conjoint(e). En 2024-2025, les cas associés au BOF ont légèrement diminué par rapport à l'année précédente, passant de 440 à **423**. Les plaintes les plus fréquentes concernaient une mise à exécution erronée ou inadéquate de ces ordonnances. Des client(e)s frustré(e)s nous ont aussi dit que leur chargé(e) de cas leur donnait peu ou pas d'explications en réponse à leurs préoccupations.

Nous rencontrons régulièrement les dirigeant(e)s du BOF pour trouver des solutions aux sujets de cas récurrents et discuter des façons d'améliorer les procédures du BOF. L'an dernier, nous avons discuté plusieurs fois avec lui de l'amélioration de ses processus internes de traitement des plaintes. Nous lui avons aussi signalé des préoccupations selon lesquelles il n'avait pas suivi ses propres procédures et n'avait pas agi assez rapidement pour faire respecter des ordonnances de versement de pensions alimentaires. Nous continuons de suivre ce dossier.

Voici quelques exemples :

- Nous avons aidé à accélérer le traitement d'une ordonnance alimentaire en faveur d'une femme qui tentait de la faire enregistrer et exécuter par le BOF depuis plus de quatre ans.
- Nous avons aidé une femme à obtenir plus de **2 000 \$** en pensions alimentaires impayées après avoir signalé que le BOF n'avait pas cherché à saisir les prestations fédérales de la personne payeuse.
- Nous avons aidé une payeuse de pension alimentaire à retrouver un dossier de crédit sans taches après que le BOF l'a signalée par erreur au bureau de crédit pour défaut de paiement.
- Nous avons aidé un père à faire réduire ses arrérages de pension alimentaire pour enfants de **55 000 \$** – et à faire cesser la saisie de sa pension – après avoir constaté que le BOF n'avait jamais reçu les documents mettant fin à ses obligations alimentaires en 1995.

Services aux enfants ayant une déficience intellectuelle

Programme de services particuliers à domicile

Nous avons reçu **171** plaintes et demandes de renseignements sur le Programme de services particuliers à domicile (PSPD), qui aide les familles à s'occuper de leurs enfants ayant une déficience intellectuelle. Comme l'an dernier, l'essentiel de ces cas concernaient des retards dans le remboursement des dépenses, malgré la norme de remboursement dans les 30 jours du PSPD. Par exemple :

- Une femme nous a dit souffrir de stress financier dans son attente de se faire rembourser quatre mois de dépenses

totalisant **6 700 \$**. À la suite de nos demandes de renseignements, nous avons obtenu confirmation que les reçus avaient été approuvés et que le montant serait versé.

De haut(e)s fonctionnaires du Ministère nous ont dit que des changements étaient apportés au système interne afin de régler ce problème de retards, ce qui devrait faire augmenter le nombre des demandes de remboursement traitées. Toutefois, ils(elles) ont ajouté que d'autres facteurs contribuaient à ces retards, comme le grand nombre de demandes à certains moments de l'année ou les retards dans la saisie des données dans certaines régions.

Nous avons aussi reçu un groupe de **23** cas provenant de familles de la région du Centre au sujet du retard de leur trousse de financement annuelle du PSPD pour l'exercice financier 2024-2025. Nous avons découvert que le Ministère avait mis à jour la politique du PSPD juste avant le nouvel exercice financier et que le bureau de cette région avait retardé l'envoi de la trousse afin d'y inclure de l'information sur la mise à jour. Après nos demandes de renseignements, les familles ont pu soumettre leurs reçus pour remboursement avant l'envoi des trousse de financement en juin et juillet.

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

Le Programme ontarien des services en matière d'autisme soutient les familles d'enfants et de jeunes autistes. AccèsPOSA est l'organisme qui accueille ces familles, les aidant à obtenir les services et gérant leurs prestations. Les plaintes concernant les services de cet organisme sont traitées par le bureau indépendant d'évaluation d'AccèsPOSA. Nous avons reçu **92** cas ayant trait à ce programme en 2024-2025, une légère diminution par rapport aux 110 de l'an passé.

Une importante question soulevée par les familles auprès de nous : le manque d'information de la part d'AccèsPOSA et du Ministère quant aux délais d'attente avant de recevoir une invitation aux services cliniques de base. Selon elles, ni l'un ni l'autre organisme ne leur dit quoi que ce soit sur ces délais, ni rien sur le nombre de personnes les précédant dans la liste d'attente. Certaines familles disent avoir du mal à estimer pendant combien de temps elles pourront payer les services de leur poche pendant qu'elles attendent, et être incapables de toute planification financière au sujet des besoins de leur enfant.

Des familles se disent également frustrées face aux réponses tardives ou vagues du bureau indépendant d'évaluation d'AccèsPOSA à la suite de leurs plaintes.

Nous avons fait des suggestions au Ministère pour l'aider à résoudre la situation. Nous l'avons vivement encouragé à mieux informer les familles sur les délais d'attente estimatifs avant l'invitation aux services cliniques de base. Bien que le Ministère ait dit que des estimations au cas par cas n'étaient pas chose possible en raison du grand nombre de facteurs variables, nous continuons de suivre ce problème d'information vu ses effets graves sur un si grand nombre de familles.

Par ailleurs, nous avons suggéré au Ministère de travailler avec AccèsPOSA pour améliorer la communication concernant les processus et les décisions du bureau indépendant d'évaluation. Le Ministère a convenu de poursuivre son travail d'amélioration et nous tient régulièrement au courant de ses progrès.

Pendant ce temps, nous avons réglé bon nombre de ces plaintes au cas par cas. Par exemple :

- Nous avons aidé une mère à faire entendre ses doléances à propos de l'évaluation de son fils, ce qui a débouché sur une réévaluation ayant établi que la famille avait droit à une aide supplémentaire de **30 000 \$**.
- Nous avons aidé une mère à mettre fin à un délai de six mois dans les décisions sur le financement des services pour son fils en relevant de problèmes dans les procédures. Résultat : la famille a reçu une aide additionnelle de **20 000 \$**.

Enfants ayant des besoins particuliers complexes

Nous avons reçu **29** plaintes en 2024-2025 de familles ayant du mal à accéder aux programmes et services offerts par la Division des services aux enfants ayant des besoins particuliers du Ministère.

Souvent, les familles se tournent vers nous parce que leur enfant n'obtient pas le soutien en santé mentale ou en déficience intellectuelle dont il(elle) a besoin. Beaucoup nous disent se sentir dépassées par la complexité du système et le stress émotionnel et financier qu'il cause. L'aide d'urgence est souvent difficile à trouver, surtout en région éloignée, où les options de soutien et de traitement sont limitées.

Voici des exemples d'aide individuelle apportée à des familles :

- Nous avons contribué à trouver une solution de logement avec services de soutien pour un adolescent ayant des besoins particuliers complexes après des hospitalisations répétées, des échecs de placement en foyer de groupe, et un incident violent impliquant une arme et ayant mis à risque le bébé membre de sa fratrie.
- Un adolescent qui vivait en établissement depuis l'âge de trois ans a été forcé de déménager quand l'établissement a cessé de servir les enfants. Il se déplace en fauteuil roulant et nécessite des soins 24 heures sur 24, ce qui rend difficile la recherche d'un placement adéquat. Nous avons signalé le cas au Ministère, et un endroit à long terme répondant à ses besoins a été trouvé.
- Nous avons travaillé avec le Ministère et d'autres pour trouver un foyer à un réfugié non verbal de 17 ans ayant des besoins complexes qui vivait dans le Nord de l'Ontario et avait été indûment hébergé dans un hôpital pendant des mois. Sa mère nous avait dit qu'elle n'arrivait plus à gérer le comportement violent de son fils et qu'il n'y avait aucune solution adaptée à son cas.

Intervention des sociétés d'aide à l'enfance

Dans certains cas, l'absence de services adaptés place des enfants dans des situations où ils(elles) risquent de se faire du mal ou d'en faire à autrui, et ces enfants sont confié(e)s à une société d'aide à l'enfance (SAE). L'Ombudsman tâche toujours de résoudre ces cas individuellement, mais a aussi lancé des enquêtes sur les problèmes systémiques choquants qui sous-tendent ces lacunes :

- Nous voyons encore des cas où des familles sont contraintes de confier la garde de leur enfant à une SAE pour que l'enfant obtienne le soutien et les soins nécessaires. C'est un problème que nous suivons attentivement depuis notre enquête de 2005. Voir notre mise à jour sur cette question dans la section **Enquêtes**.
- Notre dernière enquête, entamée en septembre 2024, porte sur la pratique, répandue dans toutes les agences de bien-être de l'enfance de la province, qui consiste à placer des enfants – dont beaucoup présentent des besoins particuliers complexes – dans des hôtels, des motels, des caravanes-roulottes, voire dans leurs propres bureaux, par manque

de foyers et soutiens adéquats. Voir à ce sujet le chapitre **Enfants et jeunes**.

Adultes ayant une déficience intellectuelle

Nous continuons de recevoir des plaintes sur les services et les soutiens pour les adultes ayant une déficience intellectuelle, lesquelles proviennent souvent de membres de leur famille ayant du mal à s'occuper d'eux(elles) ou à trouver des services ou ressources de soutien adéquats.

Nous travaillons avec les familles et les décideur(euse)s pour résoudre les cas individuellement quand c'est possible.

Par exemple :

- Nous avons participé à la recherche de soutien additionnel pour les parents vieillissants d'un homme de 26 ans ayant une déficience intellectuelle et souffrant de crises d'épilepsie et d'autres problèmes médicaux, l'état de santé des parents posant un risque pour ses soins. Après notre intervention, le Ministère a approuvé le financement d'un soutien de nuit à leur domicile.
- Une mère nous a dit que ses propres problèmes de santé rendaient nécessaire un soutien supplémentaire pour son fils de 32 ans, dont la déficience intellectuelle et les problèmes de santé mentale empiraient. Nous sommes intervenu(e)s, et une aide financière d'urgence et une réévaluation ont été recommandées pour la famille.

Nous avons reçu **43** plaintes concernant la décision du Ministère – et le processus associé – de mettre fin au financement de Jake's House, un foyer de soins pour adultes ayant une déficience intellectuelle. Le Ministère nous a communiqué des renseignements sur sa décision et les actuelles dispositions de prestation des soins aux résident(e)s. Notre examen de ce dossier est en cours, examen qui porte notamment sur le processus ministériel pour le placement sécuritaire des résident(e)s.

L'Ombudsman a par deux fois enquêté sur les problèmes systémiques ayant entraîné l'hébergement de personnes ayant une déficience intellectuelle dans un milieu inapproprié, par exemple un hôpital. Au moment de rédiger le présent rapport, il était en train de mettre ses plus récentes constatations dans leur version définitive (voir la section **Enquêtes**).

Enquêtes

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

et

Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont en situation de crise



Lancement de la nouvelle enquête : Mars 2023

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

Le point sur l'enquête : Le rapport de l'Ombudsman paru en 2016 intitulé *Dans l'impasse* portait sur des cas de crise où des adultes ayant une

déficience intellectuelle se sont retrouvé(e)s dans un hôpital, un refuge, voire une prison par manque de ressources de soutien et de services communautaires. Nous avons suivi de près les progrès du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires dans la mise en œuvre des **60** recommandations de l'Ombudsman, lesquelles ont toutes été acceptées.

Nous n'en continuons pas moins de recevoir des plaintes sur l'hospitalisation indue d'adultes ayant une déficience intellectuelle. Dans certains cas, la personne reste à l'hôpital pendant des années, perdant ainsi de son indépendance et de sa qualité de vie.

En mars 2023, l'Ombudsman a entamé une enquête sur la question de savoir si le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère de la Santé adoptaient des mesures adéquates pour faciliter la transition de ces adultes des hôpitaux vers les ressources de soutien et de placement appropriées dans la communauté.

Notre travail d'enquête sur place dans ce dossier est terminé. Une fois que l'Ombudsman aura soumis ses conclusions et recommandations à la rétroaction des ministères, suivant notre processus normal, son rapport sera publié dans sa version définitive.

Cette enquête comprend plus de 120 entrevues avec des personnes touchées, des membres de leurs familles, des professionnel(le)s de la santé, des groupes de défense, des organismes de services et des fonctionnaires. Nous avons aussi examiné des milliers de documents en plus de nos recherches en ligne.

Nous continuons de recevoir des plaintes se rapportant à cette enquête – plus de **30** depuis 2023 – de familles confrontées à des difficultés similaires et cherchant désespérément de l'aide, et de membres du personnel d'hôpitaux et d'organismes de soutien. Nous tâchons de régler les cas individuellement dans la mesure du possible pendant que l'enquête suit son cours.

Cas individuels :

- Nous avons continué de faire le suivi auprès du Ministère et des organismes de services au sujet d'un homme de 27 ans ayant une déficience intellectuelle, des problèmes de santé chroniques et des comportements violents, qui a enfin fait la transition dans un foyer permanent avec services de soutien en 2024 après plus de quatre ans et demi dans un hôpital.
- Une femme s'est plainte parce que sa fille de 22 ans était hébergée dans un hôpital depuis plus de quatre ans faute de ressources de soutien adaptées dans la communauté. Nous avons mis la famille en contact avec un(e) coordonnateur(trice) de la transition des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle pour qu'elle puisse avoir un plan de soutien, et la fille a pu retourner à la maison.
- Une femme de 59 ans ayant une déficience intellectuelle et des besoins complexes en santé mentale et d'ordre comportemental était hébergée depuis près de trois ans dans un hôpital, par pénurie de solutions locales de placement avec assistance. Après que nous avons signalé son cas à des organismes et au Ministère et examiné leur travail de planification, elle a pu être placée dans un milieu adéquat au sein de la communauté.

Prise en charge et garde des enfants ayant des besoins spécifiques complexes



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

Le point sur l'enquête : Dans cette enquête d'il y a 20 ans, nous soulignons les problèmes vécus par des familles soumises à la pression de renoncer à la garde de leur enfant ayant des besoins particuliers afin que l'enfant obtienne les soins nécessaires. Les enfants étaient

confié(e)s à des sociétés d'aide à l'enfance (SAE) même quand il n'y avait aucun souci de protection de l'enfance.

Au cœur de ces cas – que nous n'avons cessé de signaler depuis lors – se trouve un système complexe et labyrinthique qui manque de ressources pour les familles, surtout en situation d'urgence.

En 2024-2025, nous avons reçu **15** cas de ce genre. Les familles nous ont dit avoir laissé la garde de leur enfant à une SAE parce qu'elles :

- cherchaient désespérément les ressources financières nécessaires pour offrir à leur enfant, d'urgence, une solution de logement avec soutien, introuvable (surtout dans le Nord de l'Ontario);
- avaient l'impression de ne pas avoir le choix, puisqu'elles n'avaient aucun autre moyen d'obtenir des services et du financement;
- se sont vu refuser leur demande de financement par la Division des services aux enfants ayant des besoins particuliers du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires;

- ou bien se sont fait dire par un organisme que la SAE avait accès à plus de ressources adaptées qu'elles pour leurs enfants.

Dans certains cas, les familles faisaient ce choix parce que leur enfant avait reçu son congé d'un établissement de traitement intensif ou d'un centre de justice pour la jeunesse et qu'il leur était impossible de s'en occuper à la maison.

Nous rencontrons régulièrement de haut(e)s fonctionnaires du Ministère et les avons alerté(e)s au sujet de ces tendances dans les plaintes. L'enquête en cours de l'Ombudsman sur la pratique des SAE consistant à placer des enfants dans des hôtels, des motels, des bureaux ou des caravanes-roulottes traite aussi de problèmes analogues touchant le financement et les ressources de soutien (voir le chapitre **Enfants et jeunes**). Parallèlement, nous aidons les familles à mieux s'orienter dans le système et à obtenir les ressources dont leur enfant a besoin quand c'est possible.

Par exemple :

- Les parents d'un jeune de 15 ans, pour qui une demande de financement relatif aux besoins particuliers complexes avait été rejetée, ont fait appel à notre aide dans leur recherche d'une solution de logement avec soutien pour lui, car il avait été accusé d'avoir agressé l'un(e) d'entre eux, et il n'était pas sécuritaire de le laisser rester chez eux avec un(e) autre enfant. Une SAE est intervenue pour aider à financer un placement tandis que la famille cherchait d'autres sources de financement. Lorsque nous avons soumis ce cas à l'attention du Ministère, le jeune a été réévalué, et l'approbation a été donnée pour une aide financière et un logement avec soutien.
- Une famille du Nord de l'Ontario avait du mal à gérer le comportement agressif de son enfant de 10 ans ayant des besoins élevés en plus de ses six autres enfants. Une SAE locale est intervenue et a fait déménager l'enfant dans un autre appartement. Nous avons signalé le cas au Ministère, et l'enfant a été admis(e) dans un établissement de traitement adéquat et a reçu des services de soutien continu.

« Merci de m'avoir aidée dans cette affaire. Je suis vraiment reconnaissante pour toute votre aide. »

Exposés de cas

La voie vers le soutien

La mère d'un jeune autochtone de 17 ans ayant des besoins particuliers complexes s'est adressée à nous, inquiète que son fils soit sur le point de perdre son placement en établissement. Elle a signalé qu'il allait avoir 18 ans dans un mois, et qu'aucun plan n'était en place pour sa transition vers les services pour adultes. Faute d'autres options, la mère a confié sa garde à une société d'aide à l'enfance (SAE), même en l'absence de problèmes de protection de l'enfance. La SAE a payé pour le placement en établissement, mais il fallait un financement additionnel pour les préposé(e)s du service de répit à domicile.

RÉSULTAT : Nous avons porté ce cas à l'attention de plusieurs organismes, et la SAE a ainsi pu obtenir des fonds supplémentaires grâce à un programme fédéral des Services à l'enfance et à la famille des Premières Nations qui aide les jeunes dans leur transition vers les services pour adultes. Nous avons aussi signalé le dossier au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, et le jeune a été placé dans un logement avec soutien. À la suite de nos demandes de renseignements, le Ministère a entamé un examen de sa planification de la transition des jeunes autochtones qui bénéficient d'un financement fédéral leur assurant des services pour adultes. Nous continuons de suivre les progrès dans ce dossier.

Subvention accordée

Une mère tentait depuis plus d'un mois de joindre son(sa) chargé(e) de cas du programme Ontario au travail (OT) au sujet de sa demande de subvention pour des services de garde. Elle payait le tarif intégral des services de garde pour son enfant pendant qu'elle attendait une réponse.

RÉSULTAT : À la suite de nos demandes de renseignements au programme OT sur son cas, la mère s'est vu accorder la subvention demandée et s'est fait rembourser intégralement les plus de **2 000 \$** en frais de garde que ce retard lui avait occasionnés. La mère nous a dit : « Sincèrement, je ne vois pas comment j'aurais pu connaître un dénouement aussi

heureux sans votre intervention, ni sans cette pression constante sur eux afin qu'ils corrigent la situation. Merci du fond du cœur... Grâce à votre aide, les Fêtes ont été beaucoup moins stressantes et j'ai pu donner des cadeaux à mes enfants cette année. »

Retenue injustifiée

Une femme autochtone ayant déménagé depuis une ville dans une réserve des Premières Nations a été aiguillée vers nous par sa clinique locale d'aide juridique à propos de ses prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Le POSPH avait confirmé à la femme son admissibilité médicale, mais celle-ci attendait depuis sept mois et n'avait toujours reçu aucun soutien.

RÉSULTAT : Nous avons joint son(sa) gestionnaire de cas au POSPH, qui nous a expliqué que la décision avait été mise en attente parce que le POSPH n'arrivait pas à la joindre au téléphone. Nous avons aidé l'équipe du POSPH à la joindre, et la femme a reçu plus de **6 500 \$** en prestations rétroactives et une aide mensuelle. Le personnel du POSPH a dit qu'il lui parlerait de ses droits et responsabilités. La femme a confirmé qu'elle recevait les versements et nous a remercié(e)s de notre aide.

Annulation du solde

Une mère a demandé notre aide pour empêcher le Bureau des obligations familiales (BOF) d'exécuter une ordonnance de pension alimentaire pour enfants prononcée contre elle 40 ans plus tôt. Elle affirmait qu'un tribunal avait auparavant annulé l'ordonnance et qu'elle ne devait aucun montant, mais le BOF continuait de demander aux tribunaux de l'obliger à payer des arriérés dont le montant, disait-il, se situait à 35 000 \$. Dans le cadre de ses mesures d'application, le BOF a fait suspendre son passeport et son permis de conduire.

RÉSULTAT : Nous avons découvert que le BOF ignorait l'ordonnance judiciaire qui avait antérieurement mis fin aux obligations alimentaires de la femme. À la suite de notre intervention, le BOF a fait annuler le solde des arriérés dus par la femme et levé les frais de rétablissement de ses pièces d'identité.



ÉDUCATION

Aperçu

Nous aidons les personnes qui rencontrent des difficultés dans le secteur de l'éducation, de la garderie et de la maternelle jusqu'à l'université. Les Ontarien(ne)s peuvent se plaindre auprès de nous au sujet d'un conseil scolaire, de la direction d'une école, d'une université ou d'un collège – et du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

Tout au long de son histoire, notre Bureau a toujours été habilité à traiter les plaintes concernant le ministère de l'Éducation et les programmes d'éducation postsecondaire sous l'égide de l'entité aujourd'hui nommée le ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité, y compris les collèges d'arts appliqués et de technologie. Toutefois, les conseils scolaires et les universités n'étaient pas de notre ressort jusqu'à il y a une décennie. Nous traitons les cas sur les conseils scolaires depuis septembre 2015, et ceux sur les universités depuis janvier 2016.

Le présent rapport est donc le dixième à couvrir ces cas. Nous avons aidé des milliers d'étudiant(e)s et leurs familles dans des dossiers sur les conseils scolaires et les universités en un peu moins de dix ans. Entre le 1^{er} septembre 2015 et la fin de l'exercice financier couvert par ce rapport (31 mars 2025), nous avons reçu **8 499** cas concernant des conseils scolaires. Et entre le 1^{er} janvier 2016 et la fin du présent exercice, nous avons reçu **2 391** cas sur les universités.

En 2024-2025, nous avons reçu **661** cas au sujet du ministère des Collèges et Universités, de l'Excellence en recherche et de la Sécurité, une forte augmentation depuis les 472 de l'année précédente. Cette augmentation, qui comprend le chiffre record de **434** cas sur les collèges d'arts appliqués et de technologie, s'explique en partie par les inquiétudes que suscite le plafond imposé par le gouvernement fédéral sur les visas d'étudiant(e)s étranger(ère)s et les répercussions de cette mesure sur les programmes collégiaux. Pour les universités, le volume est resté constant avec un total de **274** cas.

Cette année, les plaintes et les demandes de renseignements sur les conseils scolaires sont voisins des records (**1 261** cas, un chiffre uniquement éclipsé par le sommet record des 1 334 de l'an dernier). En revanche, les cas sur le ministère de l'Éducation sont passés de 142 à **79**.

De plus, notre travail a produit des effets sur la transparence et la responsabilisation au niveau des conseils scolaires : plusieurs des recommandations de l'Ombudsman pour l'amélioration des codes de conduite des conseils scolaires ont été intégrées aux lois, et nous continuons de promouvoir le caractère public des réunions des conseils scolaires.

Avis d'interdiction d'entrer

Les avis d'interdiction d'entrer émanant des établissements d'enseignement sont un sujet de préoccupation fréquent, constaté à tous les niveaux du secteur de l'éducation. Ils peuvent servir à restreindre l'accès d'une personne à une propriété ou à un événement. Nous communiquons régulièrement des pratiques exemplaires aux conseils scolaires, aux universités et aux collèges quant à ces avis pour en garantir l'équité.

Par exemple :

- Une mère s'est plainte auprès de nous quand elle s'est vu remettre un avis d'interdiction d'entrer par le conseil scolaire de son enfant après avoir publié sur les médias sociaux une critique hostile sur une activité sportive de l'école. Nous avons communiqué des pratiques exemplaires au conseil scolaire, qui a accepté d'inscrire une date d'expiration sur l'avis et d'indiquer de quels types d'activités scolaires la femme était exclue.
- Un conseil scolaire a indiqué qu'il envisagerait de revoir ses méthodes lorsque nous lui avons signalé la plainte d'une mère ayant reçu un avis d'interdiction d'entrée ne prévoyant aucune date d'expiration ni aucun recours en appel, et ne disant rien de précis non plus quant à la manière dont elle pourrait continuer à venir chercher son enfant à l'école.
- Un collège d'arts appliqués et de technologie a révisé un avis d'interdiction d'entrer donné à un homme quand nous lui avons signalé le manque de clarté du champ d'application de cet avis.
- Une université a accepté de revoir un avis d'interdiction d'entrer qui frappait depuis longtemps une étudiante qui souhaitait continuer ses études en ligne. Nous avons discuté avec l'université, qui a dit qu'elle tiendrait compte des nouveaux renseignements sur sa situation.

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

Les sujets de préoccupation les plus récurrents au sujet des conseils scolaires, année après année, ont tendance à toucher aux inscriptions, à la sécurité des élèves et aux services de soutien pour les élèves ayant des besoins particuliers. Nous réglons la plupart des cas en mettant les familles des élèves en contact avec les responsables concerné(e)s, et transmettons les préoccupations à la direction du conseil scolaire ou au ministère de l'Éducation quand c'est justifié.

Enfin, nous avons récemment terminé le travail sur place dans l'enquête de l'Ombudsman sur l'administration par le ministère de l'Éducation de ses programmes d'aide financière directe (voir la section **Enquêtes**).

Éducation spécialisée, aménagements et sécurité des élèves

Les familles trouvent parfois compliqués les programmes pour les élèves ayant des besoins particuliers. Souvent, parents et tuteur(trice)s demandent notre aide pour des choses comme le plan de sécurité de l'élève ou son plan d'enseignement individualisé. Nous faisons le pont avec les responsables des conseils scolaires pour aider les familles à obtenir l'information dont elles ont besoin.

Voici quelques exemples :

- Nous avons aidé une mère dont la demande de ressources d'apprentissage additionnelles pour son fils restait sans réponse. Nous avons joint le(la) surintendant(e) du conseil scolaire, qui a accepté de communiquer directement avec elle.
- Notre aide a profité à une grand-mère, qui a ainsi pu rencontrer en personne le(la) surintendant(e) local(e) et des administrateur(trice)s de l'école pour signaler le cas de sa petite-fille, victime d'intimidation, afin d'établir un plan de sécurité pour cette enfant.

- Nous avons aidé trois familles qui avaient du mal à inscrire leurs enfants dans des programmes intensifs pour élèves ayant des besoins particuliers lors d'un transfert du conseil scolaire catholique local à un conseil scolaire public. D'après les familles, le conseil avait invoqué des risques pour la sécurité au vu d'incidents passés causés par le comportement de ces élèves, et certaines se sont fait dire qu'elles devraient attendre plusieurs mois avant de pouvoir procéder à l'inscription au programme. À la suite de notre intervention, le conseil a publié en ligne des renseignements pour expliquer quand les parents peuvent faire transférer leur enfant depuis un autre conseil dans ses programmes intensifs pour élèves ayant des besoins particuliers. Nous avons aussi obtenu confirmation du ministère de l'Éducation qu'un conseil scolaire ne pouvait refuser l'inscription d'élèves en raison de réserves quant à la sécurité.

Inscriptions

Nous aidons souvent des parents ayant du mal à faire inscrire leur enfant dans certaines écoles ou certains programmes, ou à changer de conseil scolaire. Par exemple :

- Une mère en situation d'itinérance a demandé notre aide pour s'assurer que son fils était inscrit à l'école secondaire. Nous avons facilité la communication entre elle et le conseil scolaire pour que celui-ci soit au courant de sa situation hors du commun.
- Une mère qui tentait d'inscrire ses enfants dans une nouvelle école a fait appel à nous parce qu'elle restait sans réponse du conseil scolaire après les avoir fait retirer de leur école précédente. Nous avons veillé à ce que les administrateur(trice)s lui donnent les instructions nécessaires pour qu'elle fasse transférer ses enfants correctement.

Dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous avons indiqué avoir reçu plus d'une dizaine de plaintes à la suite de la désignation, par le **Durham District School Board**, d'une « école provisoire » censée accueillir temporairement les élèves provenant de nouveaux secteurs résidentiels. Ces cas ont soulevé des questions quant au processus de désignation du conseil scolaire et à sa manière de communiquer avec la population touchée. En 2024-2025, nous avons communiqué des pratiques exemplaires au conseil en vue d'améliorations ultérieures. Celui-ci s'est depuis engagé à mieux expliquer ses processus d'information et de consultation communautaire, et à mettre au point et publier une nouvelle procédure sur les territoires scolaires.

« Nous sommes reconnaissant(e)s du temps et des efforts que votre Bureau a consacrés à ce dossier, et de la rétroaction fournie, fort constructive. [...] Notre collaboration qui se poursuit avec votre Bureau nous est précieuse, et nous gardons l'engagement d'adapter et de faire évoluer nos pratiques de façon à mieux répondre aux besoins de nos élèves. [Traduction] »

— Lettre à l'Ombudsman de la surintendance de l'enseignement équitable et des services d'établissement du Durham District School Board, février 2025.

Droits de scolarité pour les résident(e)s temporaires

Les conseils scolaires sont autorisés à imposer des droits de scolarité aux enfants dont les parents ou les tuteur(trice)s sont des résident(e)s temporaires de l'Ontario, sauf dans certains cas d'exception prévus par la *Loi sur l'éducation*, comme lorsqu'un parent ou un(e) tuteur(trice) sollicite le statut de réfugié(e) ou attend le résultat de sa demande de résidence permanente ou de permis de travail. Comme nous l'avons mentionné dans le Rapport annuel l'an dernier, nous avons aidé à régler des plaintes sur cette question au sujet de plusieurs conseils scolaires.

Nous avons depuis lors aidé trois familles – auxquelles on avait demandé des droits de scolarité quand elles auraient dû en être exemptées – à recevoir des remboursements se situant entre **7 000 \$** et plus de **15 000 \$**. Nous continuons notre suivi auprès des conseils scolaires au sujet de leurs politiques et pratiques de remboursement des droits de scolarité.

Nous avons porté la question à l'attention du ministère de l'Éducation, qui donne des explications aux conseils scolaires sur les critères d'admissibilité à l'inscription sans droits de scolarité. Nous lui avons communiqué des pratiques exemplaires, à la suite de quoi il a mis à jour ses instructions aux conseils scolaires en août 2024, corrigeant certains points divergents avec la *Loi sur l'éducation*. Nous continuons de suivre ce dossier.

Le Centre d'études indépendantes de TVOntario et reconnaissance des crédits

Lorsque nous avons signalé des problèmes dans sa façon de reconnaître les crédits associés à des études antérieures, le Centre d'études indépendantes de TVOntario (TVO ILC) – une école secondaire virtuelle en ligne qui travaille au nom du ministère de l'Éducation – s'est engagé à revoir entièrement ses processus et à mettre à jour son site Web.

Nous sommes intervenu(e)s lorsqu'une mère nous a dit que son fils, scolarisé à la maison, n'arrivait pas à recevoir de réponses cohérentes sur les raisons pour lesquelles TVO ILC avait révoqué les crédits de ses études antérieures après les avoir initialement accordés. Nous avons communiqué des pratiques exemplaires au Centre sur l'importance d'expliquer clairement ses critères d'admissibilité et son processus de reconnaissance de crédits et de respecter les politiques du Ministère. Nous continuons de suivre le travail du Centre pour remédier à ces problèmes.

Transport

Nous avons reçu **102** plaintes relatives au transport scolaire en 2024-2025, notamment le transport par autobus des enfants ayant des besoins particuliers, les transferts entre les écoles et l'emplacement des arrêts d'autobus. Nous réglons ces cas autant que possible en mettant les personnes en contact avec les responsables concerné(e)s. Par exemple :

- Une mère s'est plainte contre le consortium local d'autobus scolaires, qui refusait d'accorder une « place de courtoisie » à son enfant aîné afin qu'il puisse accompagner les plus jeunes membres de la fratrie à bord de l'autobus jusqu'à l'école. Elle avait fait appel contre la décision, sans succès, mais on avait omis de lui dire qu'elle disposait d'un second recours en appel. Nous avons discuté avec le consortium, qui a accepté d'entendre l'appel de la mère et a mis à jour sa correspondance en y ajoutant pour les cas de ce genre l'information sur le second recours en appel.
- La mère d'un élève du jardin d'enfants ne prenant l'autobus scolaire qu'à l'occasion s'est plainte auprès de nous parce que son fils était monté dans l'autobus un jour où elle ne l'avait pas demandé. La mère, ignorant que son fils était à

bord de l'autobus, n'était pas allée l'attendre à l'arrêt. Nous avons obtenu confirmation auprès de la surintendance qu'à la suite de l'incident, l'école avait établi de nouvelles procédures pour les départs.

Gouvernance et réunions publiques des conseils scolaires

Les conseils scolaires ont récemment dû mettre à jour leur code de conduite des conseiller(ère)s scolaires au vu des modifications apportées à la *Loi sur l'éducation*, notamment l'instauration d'un poste officiel de commissaire à l'intégrité pour les conseils scolaires. En juillet 2024, le gouvernement a pris de nouveaux règlements en application de la Loi pour améliorer la gouvernance des conseils scolaires, intégrant ce faisant plusieurs recommandations formulées par l'Ombudsman dans un mémoire soumis ce printemps, notamment l'ajout de dispositions anti-représailles dans les codes de conduite des conseiller(ère)s scolaires, et l'obligation de mentionner des éléments comme la réception de cadeaux et la divulgation de renseignements confidentiels.

L'Ombudsman peut traiter les plaintes concernant le(la) commissaire à l'intégrité d'un conseil scolaire, ou la nouvelle procédure d'appel des conclusions qu'il(elle) formule relativement au code de conduite.

Nous avons examiné des plaintes sur des réunions tenues à huis clos par des conseils scolaires. Selon la *Loi sur l'éducation*, toutes les réunions des conseils d'administration scolaire ou de leurs comités doivent être publiques, sauf certaines exceptions limitées. Comme pour les réunions d'un conseil ou comité municipal (dont il est question dans le présent rapport au chapitre **Municipalités**), toutes les réunions d'un conseil scolaire doivent être conformes aux règles des réunions publiques applicables pour garantir la transparence et la responsabilisation.

L'Ombudsman a examiné **16** réunions de **6** conseils scolaires depuis 2022, dont **3** en 2024-2025. Ses conclusions ont été rendues publiques par les conseils concernés; elles se trouvent également dans la section **Éducation** de notre site Web.

L'Ombudsman communique des pratiques exemplaires ou des recommandations pour l'amélioration des procédures des réunions. Par exemple, en décembre 2024, il a recommandé au **Greater Essex County District School Board** d'élargir son protocole de sécurité de façon à encadrer les situations

exceptionnelles, après que celui-ci a été contraint, en juin 2024, de déplacer une réunion en raison de perturbations causées par le public.

◀◀ Vu les problèmes de sécurité croissants touchant le Conseil scolaire, celui-ci ferait bien de revoir son protocole de sécurité pour déterminer précisément comment réagir [...] lorsqu'il est nécessaire de reprendre la réunion dans une autre salle. Cette clarté favorisera la transparence en cas de nouvelles perturbations. >>>

— Lettre de l'Ombudsman Paul Dubé au Greater Essex County District School Board, 17 décembre 2024

Enquêtes

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

Lancement : Décembre 2023

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête pour examiner la façon dont le ministère de l'Éducation a administré cinq programmes d'aide financière directe entre 2020 et 2023, dans le cadre desquels les Ontarien(ne)s ont reçu plus de deux milliards de dollars.

Ces programmes ont apporté de l'aide financière aux parents et tuteur(trice)s d'enfants d'âge scolaire et de jeunes touché(e)s d'abord par les actions syndicales des travailleur(euse)s de l'éducation, puis par la fermeture prolongée des écoles durant la pandémie de COVID-19.

Nous avons reçu plus de **200** plaintes sur l'administration de ces programmes par le Ministère, dont certaines de parents s'étant vu refuser des versements pour des enfants dont ils avaient la garde parce que quelqu'un d'autre avait réclamé l'argent en

premier (par exemple, un parent n'ayant pas la garde de l'enfant). Nous avons terminé le travail sur place pour cette enquête. Au moment de l'écriture du présent rapport, les conclusions de l'Ombudsman étaient en cours de rédaction.

Problèmes de transport scolaire à Toronto



Rapport : *Sur la route du problème*, paru en août 2017

Le point sur l'enquête : Cette enquête découlait d'une pénurie de conducteur(trice)s d'autobus à l'automne 2016 qui s'est soldée par de graves retards des autobus et d'importants changements dans les trajets pour plus de 1 000 élèves du Toronto District

School Board et du Toronto Catholic District School Board.

Nous avons le plaisir de rapporter que ces deux conseils scolaires et leur consortium de transport ont mis en œuvre de façon substantielle les **42** recommandations formulées par l'Ombudsman dans ce rapport. De nouveaux contrats de transport scolaire ont été signés, un nouveau protocole de signalement des incidents a été établi, et un nouveau guide pour les parents est paru. Les autobus sont à présent munis de la technologie GPS, qui permet le suivi en temps réel et facilite le repérage des retards dans le service.

Tendances des cas - enseignement postsecondaire

Les **434** cas que nous avons reçus au sujet de collèges d'arts appliqués et de technologie en 2024-2025, un chiffre record, témoignent des conséquences du plafonnement par le gouvernement fédéral du nombre de visas d'étudiant(e) étranger(ère) en janvier 2024. Les collèges qui misaient sur les étudiant(e)s étranger(ère)s ont été particulièrement touchés, et

plusieurs ont coupé dans leurs programmes faute de revenus suffisants.

Il y a eu **274** cas sur les universités, un chiffre stable par rapport aux 289 en 2023-2024.

Dans le secteur postsecondaire, les plaintes concernaient le plus souvent les travaux de cours et les mesures d'adaptation en classe, les admissions, les demandes de documents, les appels relatifs aux notes attribuées et les demandes de remboursement de droits de scolarité.

Nous avons aidé des étudiant(e)s à joindre les bon(ne)s responsables, ou sommes intervenu(e)s pour nous assurer qu'on donnait suite à leurs plaintes.

Répercussions des modifications apportées aux politiques sur les étudiant(e)s étranger(ère)s

En 2024, à la suite de changements dans les politiques d'immigration fédérales, le nombre d'étudiant(e)s étranger(ère)s en Ontario a chuté de façon spectaculaire, causant des pertes de revenus et des coupures dans les programmes de nombreux établissements. Beaucoup d'étudiant(e)s dont la demande de permis avait été rejetée ou retardée ont demandé notre aide pour se faire rembourser leurs droits de scolarité versés à des collèges ontariens. D'autres avaient du mal à obtenir les « lettres d'attestation » exigées comme condition d'études en Ontario. D'autres encore avaient été laissé(e)s pour compte à la suite des coupures de programmes.

Par exemple :

- Un étudiant potentiel du Ghana s'était plaint à nous parce qu'un collègue ontarien avait pris tellement de temps à confirmer le paiement d'un dépôt sur ses droits de scolarité

qu'il n'a pas pu recevoir sa lettre d'attestation à temps pour pouvoir étudier ici. À la suite de notre intervention, le collège a reconnu son erreur et lui a remboursé les **9 000 \$** qu'il avait payés.

- Nous avons reçu **20** plaintes à propos de la décision du **Fleming College** de suspendre plusieurs programmes. Nous avons dirigé les plaignant(e)s vers les canaux pertinents du collège pour qu'ils(elles) leur expriment leurs préoccupations, et nous continuons de suivre les effets de ces changements.

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

Nous avons reçu **187** cas concernant les prêts et bourses du RAFEO en 2024-2025, soit une augmentation par rapport aux 160 de l'an dernier. Nous avons aidé les étudiant(e)s à régler des problèmes relatifs aux exigences s'appliquant aux documents, de retard, de mauvaise communication et de conversion des subventions en prêts. Par exemple :

- Quand les **19 000 \$** de la bourse d'un(e) étudiant(e) ont été convertis en prêt, nous avons constaté que le RAFEO n'avait pas vérifié correctement ses documents. Le RAFEO a donc reconverti le prêt en bourse.
- Dans deux cas concernant des étudiant(e)s étranger(ère)s, nous avons découvert que le RAFEO avait converti des bourses en prêts après avoir calculé par erreur leurs revenus familiaux en appliquant des taux de change périmés.
- Il y a eu confusion entre le RAFEO et le Centre de service national de prêts aux étudiants pour savoir qui lèverait une restriction sur le compte d'un étudiant. Nous sommes alors intervenu(e)s de sorte qu'il obtienne les fonds juste à temps pour pouvoir payer ses droits de scolarité.

« Je vous remercie d'avoir lu mon courriel et d'avoir répondu à mes préoccupations. Je me sens vraiment bien à propos du bureau de l'Ombudsman. »

Exposés de cas

Sans consentement

Un grand-parent des Premières Nations s'est plaint lorsqu'un conseil scolaire a utilisé un shampoing médicamenteux contre les poux sur son(sa) petit(e)-enfant et a tenté d'en faire autant sur un(e) autre petit(e)-enfant, sans consentement dans les deux cas. Le grand-parent a fait un parallèle entre cette action et le traitement historique des élèves autochtones dans les pensionnats.

RÉSULTAT : La famille a fait connaître ses préoccupations au conseil scolaire, qui a enquêté sur l'incident et rencontré la famille. Au bout du compte, le conseil s'est excusé, a apporté des changements dans son personnel, et a mis en place une nouvelle formation pour le personnel afin d'éviter d'autres incidents semblables. L'équipe de l'Ombudsman est restée en contact avec la famille pendant tout le processus et a examiné la réponse du conseil scolaire. Nous avons vérifié que celui-ci avait donné suite aux préoccupations du grand-parent.

Report de crédits

Une étudiante s'est adressée à nous après avoir essayé, des mois durant, de faire reconnaître par son collègue ontarien d'arts appliqués et de technologie ses crédits postsecondaires acquis à l'extérieur de la province.

RÉSULTAT : À la suite de notre intervention, le collège a accepté d'examiner les travaux de cours de l'étudiante et a confirmé à celle-ci que ses crédits extraprovinciaux seraient reconnus par son programme en Ontario.

Un relevé de notes qui se fait attendre

Un homme souhaitant retourner à l'université avait besoin du relevé de notes collégial pour les cours qu'il avait suivis plusieurs décennies plus tôt. Cela faisait plus de deux mois qu'il essayait d'obtenir une copie de son relevé de notes, alors que le délai normal pour une telle demande au collège tournait autour de sept à dix jours.

RÉSULTAT : Nous avons signalé son cas au personnel du collège, qui a reconnu la mauvaise communication de son côté et réglé rapidement la demande de relevé de notes de sorte que l'homme puisse s'inscrire à temps pour son nouveau cours.

Les malheurs d'un demandeur de permis de travail

Un étudiant étranger dont l'inscription dans une université ontarienne dépendait du permis de travail fédéral de son père a eu besoin de notre aide quand la prolongation de ce permis s'est trouvée retardée. Si son père ne pouvait pas produire un permis de travail valide, l'université lui facturerait alors les droits de scolarité d'un étudiant étranger au lieu des droits de scolarité applicables aux étudiant(e)s ontarien(ne)s. L'étudiant possédait pourtant une lettre des autorités canadiennes d'immigration confirmant le statut de son père et la décision à venir concernant son permis de travail, mais l'université l'a rejetée.

RÉSULTAT : Quand nous sommes intervenu(e)s et avons expliqué qu'Immigration Canada était à l'origine du retard, l'université a accepté la lettre comme preuve du statut de l'étudiant en Ontario. Ses droits de scolarité ont alors été revus à la baisse, passant du tarif des étudiant(e)s étranger(ère)s (environ 30 000 \$) au tarif ontarien (quelque **3 000 \$**) pour la session à venir. Ce changement a concrètement profité à cinq autres étudiant(e)s dans la même situation, l'université ayant pris les devants pour les informer qu'elle accepterait une lettre d'attestation au lieu d'un permis de travail à jour.



ENFANTS ET JEUNES

Aperçu

Nous sommes l'Ombudsman pour tou(te)s les enfants de l'Ontario. Nous nous employons à garantir que les droits des enfants et des jeunes sont respectés par les nombreuses entités gouvernementales et du secteur public qui interagissent avec eux(elles) et leurs familles.

Dans tous les cas touchant les enfants et les jeunes, notre approche est centrée sur l'enfant. Tous les jours, notre personnel s'entretient directement avec des jeunes à propos d'un vaste éventail d'enjeux les concernant. Nous écoutons leurs expériences et les aidons à trouver des solutions.

Dans de nombreux cas, nous les mettons en contact avec la ressource dont ils(elles) ont besoin, et nous nous assurons que leurs voix sont entendues. En outre, des centaines d'adultes préoccupé(e)s – membres des familles, travailleur(euse)s sociaux(ales), éducateur(trice)s, policier(ière)s et professionnel(le)s de la santé – s'adressent à nous au sujet de problèmes touchant les enfants et les jeunes.

Nous avons des équipes qui se spécialisent dans l'aide aux enfants et jeunes autochtones, noir(e)s et membres de la communauté 2ELGBTQIA+ aux enfants et jeunes aveugles, sourd(e)s ou sourd(e)s-aveugles qui résident dans les écoles provinciales et d'application et aux jeunes sous garde ou en détention dans les centres de justice pour la jeunesse.

Nous interagissons aussi avec les jeunes et les adultes qui interviennent auprès d'eux(elles) lors d'événements dans la province – notamment ceux destinés aux jeunes autochtones, noir(e)s et membres de la communauté 2ELGBTQIA+ – et faisons connaître notre travail aux organismes des secteurs de la protection de l'enfance, de la justice pour la jeunesse, des services sociaux et de l'éducation.

Les histoires racontant ce que nous avons accompli pour les enfants et les jeunes ne se trouvent pas que dans ce chapitre – qui porte sur les services leur ayant été fournis sous le régime de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* –, mais partout dans le présent rapport, notamment dans les chapitres **Éducation, Services sociaux** et **Santé**.



17 mai 2024 : Le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes à notre kiosque à la Conférence jeunesse de Fierté Toronto, à Toronto.

Unité des enfants et des jeunes

Notre Unité des enfants et des jeunes a été établie le 1^{er} mai 2019, lorsque les services de protection de l'enfance ont été ajoutés à la compétence de l'Ombudsman. Entre ce jour et la fin de l'exercice financier visé par le présent rapport (31 mars 2025), nous avons reçu **9 997** plaintes et demandes de renseignements d'enfants et d'adultes. Nous avons aussi publié des rapports sur **4** enquêtes et avons **2** nouvelles enquêtes en cours (voir la section **Enquêtes**).

Pendant cette période, nous avons rendu visite à des centaines de jeunes personnes dans des foyers d'accueil, des foyers de groupe et des centres de justice pour la jeunesse, et travaillé proactivement avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires afin de signaler et de résoudre les problèmes graves qui touchent les enfants de l'Ontario.

Notre personnel a une expertise des services de protection de l'enfance, des soins en établissement et du système de justice pour

la jeunesse. Il est en mesure de fournir des conseils sur la meilleure façon de résoudre les problèmes portés à notre attention.

Nous avons cinq équipes de sensibilisation spécialisées qui font un travail de sensibilisation et de consultation sur les divers cas et enquêtes :

- 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

Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)

En vertu de la *LSEJF*, tou(te)s les enfants et les jeunes qui vivent dans des foyers d'accueil, des foyers de groupe, des centres de traitement et des centres de justice pour la jeunesse ont légalement le droit de communiquer avec l'Ombudsman en privé, ce qui comprend le droit de recevoir des visites de notre équipe. Les enfants qui résident dans n'importe laquelle des écoles provinciales pour les élèves aveugles, sourd(e)s ou sourd(e)s-aveugles ou ayant de graves troubles d'apprentissage (qu'on appelle les écoles d'application) ont des droits similaires.

L'an dernier, le gouvernement a modifié la *LSEJF* et ses règlements afin de renforcer les droits et les mesures de protection, plusieurs de ces améliorations ayant été réclamées par l'Ombudsman. La *LSEJF* oblige maintenant les fournisseur(euse)s de services à informer les enfants et jeunes pris(e)s en charge ou placé(e)s sous garde au sujet de leur droit de communiquer avec l'Ombudsman lorsqu'ils(elles) présentent une plainte au(à la) fournisseur(euse), puis de nouveau une fois que la société d'aide à l'enfance ou le(la) titulaire de permis de foyer a examiné la plainte.

Sensibilisation, équipes spécialisées et travail proactif

Nous avons fait plus de **60** présentations en 2024-2025, dont un grand nombre ont été données directement à des enfants et jeunes pris(e)s en charge ou résidant dans des centres

de justice pour la jeunesse et des écoles provinciales et d'application. Nous en avons adressé d'autres au personnel de sociétés d'aide à l'enfance, de foyers de groupe et d'accueil et de centres de justice pour la jeunesse, à des travailleur(euse)s de la protection de l'enfance et des services en établissement lors de congrès, et à la population étudiante et au corps enseignant d'établissements postsecondaires.

Chaque fois que nous parlons à de jeunes personnes, nous faisons un suivi en privé auprès de chaque jeune pour lui donner l'occasion de nous faire part directement de ses préoccupations.

Nos équipes de sensibilisation spécialisées ont rejoint des centaines de jeunes personnes lors de pow-wow partout dans la province, d'activités de la Fierté pour la communauté 2ELGBTQIA+ et d'événements comme PowerUp! (qui s'adresse aux enfants et jeunes noir(e)s pris(es) en charge) et Mayfest (destiné à la communauté des personnes sourdes). Elles ont aussi rencontré des jeunes placé(e)s sous garde dans des centres de justice pour la jeunesse ainsi que des élèves et leurs parents dans plusieurs écoles provinciales et d'application.

Le partage de notre expertise est un autre aspect important de notre travail, auquel nous nous livrons régulièrement avec nos pair(e)s du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes. Nous sommes aussi en rapport avec la section

des enfants et des familles de la United States Ombudsman Association et avec le réseau européen des ombudsmans pour enfants.

Enfin, nous nous réunissons régulièrement avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour discuter proactivement des tendances des cas et des enjeux importants, ainsi qu'avec des organismes de protection de l'enfance comme l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance, l'Association of Native Child and Family Service Agencies of Ontario, la Foster Parents Society of Ontario, et d'autres.

Tendances de cas

En 2024-2025, nous avons reçu **2 129** plaintes et demandes de renseignements concernant des enfants et jeunes pris(es) en charge ou résidant dans des centres de justice pour la jeunesse, soit plus que les 1 924 de l'année précédente.

La plupart des cas – **1 533** – portaient sur des sociétés d'aide à l'enfance, une hausse par rapport aux 1 451 cas de l'année précédente. Les titulaires de permis de foyer (de groupe et d'accueil) ont fait l'objet de **103** cas, et les centres de traitement en milieu fermé, de **12** cas, deux chiffres en baisse comparativement à l'année précédente, où 175 et 27 cas respectivement avaient été enregistrés. Nous avons par ailleurs observé un pic important dans les plaintes et les demandes de renseignements au sujet des centres de justice pour la jeunesse : il y a eu **423** cas, soit plus du double des 202 cas enregistrés l'année précédente.

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

Les plaintes les plus fréquentes que nous recevons dans ce domaine concernent des placements de jeunes personnes, le niveau de soutien reçu des sociétés d'aide à l'enfance (SAE) et la difficulté de la transition vers les services destinés aux adultes.

L'une des tendances inquiétantes observées dans la province concerne la pratique, adoptée par plusieurs organismes, consistant à placer des enfants et jeunes qui leur sont confié(e)s – dont certains(e)s ont des besoins particuliers complexes – dans des hôtels, des motels, des bureaux et des



20 mars 2025 : Le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes à notre kiosque au Salon de l'emploi trans et non binaire du Centre de santé Sherbourne, à Toronto.

caravanes-roulottes. L'Ombudsman a ouvert de son propre chef une enquête à ce sujet (voir la section **Enquêtes**).

Nous avons aussi continué de recevoir des cas concernant des jeunes de 16 et 17 ans qui étaient incapables d'obtenir les soins auxquels ils(elles) ont droit lorsqu'ils(elles) demandent une entente sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ), ce qui fait l'objet de notre plus récent rapport d'enquête (voir la section **Enquêtes**).

Nous réglons la plupart des cas que nous recevons au sujet d'organismes de protection de l'enfance en écoutant les préoccupations de la jeune personne, en dirigeant celle-ci lorsque c'est nécessaire vers les bon(ne)s travailleur(euse)s ou responsables et en faisant un suivi.

Voici quelques exemples :

- Une jeune prise en charge nous a demandé de l'aider à reprendre contact avec sa fratrie, mais ni elle ni notre Bureau n'arrivaient à joindre ses chargé(e)s de cas. Nous avons soumis la demande à un(e) superviseur(e) de la SAE, qui a fait le nécessaire pour que la jeune puisse prendre contact avec sa famille.
- Après une présentation donnée par notre personnel dans un foyer de groupe, une personne résidant au foyer nous a demandé de l'aider à communiquer avec quelqu'un à sa SAE afin de récupérer une bicyclette qu'elle avait laissée à son ancien lieu de placement. Nous avons communiqué avec un(e) intervenant(e) de la SAE, qui a récupéré la bicyclette et l'a apportée au foyer.

Rapports de décès et de lésions corporelles graves (DLCG)

Les sociétés d'aide à l'enfance et les titulaires de permis d'un foyer doivent nous informer lorsqu'un(e) enfant ou un(e) jeune ayant reçu des services d'une société d'aide à l'enfance dans les 12 mois précédents décède ou subit des lésions corporelles graves.

En 2024-2025, nous avons reçu **1 767** rapports de DLCG concernant un total de **1 578** incidents, soit **131** décès et **1 447** cas de lésions corporelles graves (cela comprend toute blessure nécessitant un traitement allant au-delà des premiers

soins de base ou découlant du recours à la contention physique, et les agressions sexuelles).

Nous effectuons un suivi pour chaque cas où une jeune personne prise en charge a été blessée à cause du recours à la contention physique (**40** cas pour l'exercice précédent comparativement à 66 en 2023-2024), et pour les autres cas au besoin. Bien que les enquêtes sur les cas de décès relèvent du Bureau du coroner en chef, une fois celles-ci terminées, nous pouvons nous pencher sur tout problème non résolu au sujet des services reçus par l'enfant. Au moment de la rédaction de ce rapport, nous avons une enquête de ce type en cours.

Centres de justice pour la jeunesse

Les jeunes personnes qui attendent leur procès ou qui purgent leur peine sous garde en application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* sont détenues dans des centres de justice pour la jeunesse. En 2024-2025, nous avons rencontré en personne 125 jeunes dans ces centres, dans le cadre de notre engagement à visiter dans la prochaine année tous les établissements de garde et de détention des jeunes en milieu fermé de la province.

Nous avons fait une visite de deux jours au Centre de jeunes Roy McMurtry à Brampton en novembre 2024, et avons visité le Centre Arrell pour les jeunes à Hamilton en février 2025. Lors de ces visites, nous avons parlé aux jeunes de leurs droits et de l'aide que nous pouvons leur apporter, et nous avons relayé leurs préoccupations au personnel des centres.

Dans l'ensemble, les plaintes relatives à la justice pour la jeunesse portaient le plus souvent sur les soins de santé, les conditions de vie et la conduite du personnel. Nous les avons résolues en les portant à l'attention du personnel des établissements, et dans certains cas, à celle du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Voici quelques exemples :

- Nous avons fait des demandes de renseignements pour vérifier que les crédits d'études d'un jeune avaient été dûment ajoutés à son dossier scolaire lors de son transfert dans un autre centre pour la jeunesse.

- Nous avons demandé à un centre pour la jeunesse de revoir ses pratiques de manipulation des aliments après qu'une jeune personne ayant demandé un régime particulier pour motifs religieux nous a dit que le centre ne respectait pas les protocoles de préparation alimentaire en place.
- Nous avons aidé un jeune à se faire transférer dans un centre situé plus près de sa famille après trois demandes de transfert de sa part sans obtenir de réponse.
- Un centre pour la jeunesse a affecté une autre personne à la surveillance d'un jeune qui nous a dit avoir été menacé par quelqu'un d'autre parmi les jeunes de la même unité et craindre pour sa sécurité.

Fouilles à nu

Nous avons également examiné la réponse du Ministère aux préoccupations soulevées concernant les fouilles à nu dans les établissements de justice pour la jeunesse, y compris certains incidents ayant attiré l'attention du juge chargé du procès de plusieurs adolescentes accusées du décès d'un sans-abri à Toronto. Les médias ont rapporté plusieurs fois le recours régulier à la fouille à nu sur de jeunes personnes n'ayant parfois que 13 ans, la réalisation de fouilles à nu à l'encontre des politiques ministérielles et l'absence de données à ce sujet au Ministère.

Nous avons pu confirmer que le Ministère fait le nécessaire pour assurer uniformité et surveillance accrues dans tous les centres de justice pour la jeunesse. Celui-ci est en train de mettre au point un régime de formation normalisé sur les fouilles à nu ainsi qu'un nouveau processus de collecte de données. Nous surveillons ce travail en cours.

Enquêtes

Depuis 2019, nous avons publié **4** rapports d'enquête sur les enfants et les jeunes pris(e)s en charge ou placé(e)s sous garde. Comme pour toutes nos enquêtes, nous assurons un suivi sur la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman. Toutes les recommandations issues de notre première enquête, *Une voix inécoutée : L'histoire de Brandon* (concernant la Société de l'aide à l'enfance de Toronto), ont été appliquées. L'état des autres recommandations est indiqué dans cette section.

Au moment où le présent rapport est rédigé, deux nouvelles enquêtes sont en cours à propos :

- d'agences de bien-être de l'enfance qui placent des jeunes dans des endroits sans permis; et
- des services d'une agence de bien-être de l'enfance ayant précédé le décès d'un(e) enfant (pour des raisons de confidentialité, il nous est interdit de publier d'autres détails avant la fin de l'enquête).

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

Ouverture de l'enquête : Septembre 2024

Le point sur l'enquête : Cette enquête en cours porte sur la pratique d'agences de bien-être de l'enfance consistant à 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. Avant de lancer cette enquête, nous avons rendu visite à plusieurs de ces enfants et jeunes pour observer leurs conditions de vie.

Certaines sociétés d'aide à l'enfance ont indiqué qu'elles plaçaient des enfants dans ces endroits sans permis – y compris dans leurs propres locaux – en dernier recours, faute de solutions adéquates de logement, notamment pour des jeunes ayant des besoins élevés et/ou des comportements difficiles.

Dans le cadre de l'enquête, nous :

- parlons avec les enfants et les jeunes directement concerné(e)s au moyen d'une approche centrée sur l'enfant, culturellement adaptée tenant compte des traumatismes;
- réalisons des entrevues avec des organismes de tout le secteur des services à l'enfance et avec des fonctionnaires du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires;
- examinons les documents fournis par les organismes concernés.

« Nous sommes au courant de nombreux incidents partout dans la province où des enfants ont été placé(e)s dans des endroits sans permis, et dans bien des cas, cela soulève de graves inquiétudes pour leur sécurité, leur vie privée et leur confort. [...] Nous avons l'intention de déterminer ce qui se passe et pourquoi, et de faire des recommandations, si nécessaire, pour nous assurer que les droits de ces jeunes vulnérables sont respectés. »

— L'Ombudsman Paul Dubé, communiqué de presse annonçant l'enquête, 5 septembre 2024

Services relatifs à une fille autochtone à risque et disparue



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

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a formulé **58** recommandations au terme de cette enquête qui détaille l'expérience de « Misty », une jeune fille autochtone de 13 ans d'une Première Nation du Nord

qui a disparu plusieurs fois en 2020 alors qu'elle était sous la responsabilité d'un organisme chargé de foyers d'accueil dans une ville du sud-ouest de l'Ontario.

Misty a été placée dans les foyers d'accueil de Johnson Children's Services Inc. dans une ville loin de chez elle parce que l'organisme autochtone de bien-être de l'enfance et de la famille local, Anishinaabe Abinoojii Family Services (AAFS), ne pouvait pas lui trouver d'endroit adapté pour elle. Durant ses absences, elle a été agressée physiquement et sexuellement et a fait une surdose.

Les deux organismes ainsi que la société d'aide à l'enfance (SAE) de la ville (dont nous taïrons le nom pour

protéger l'identité de Misty) ont accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman en vue d'améliorer leurs pratiques et de veiller au respect des droits des jeunes autochtones comme Misty.

La SAE de la ville a mis en œuvre les 5 recommandations formulées à son intention. Quant à Johnson Children's Services, qui faisait l'objet de 31 recommandations, cet organisme n'a plus de permis. Enfin, AAFS continue d'avancer dans la mise en œuvre des 23 recommandations qui la visent. Elle en est aux dernières étapes d'un exercice complet d'examen de ses politiques et a implanté plusieurs nouvelles procédures se rapportant à la prestation des services. Nous poursuivons notre travail de collaboration avec elle et surveillons ses progrès au regard des recommandations.

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



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

Le point sur l'enquête : Cette enquête portait sur les services fournis par la Société d'aide à l'enfance de la région de York à « Mia », une jeune fille de 16 ans qui est décédée subitement en 2020. À la

fin de 2019, Mia avait demandé qu'on la place dans un foyer d'accueil, mais la SAE avait refusé et lui avait suggéré d'aller dans un refuge.

L'Ombudsman a conclu que la SAE avait omis de fournir à Mia les services de protection auxquels les jeunes de 16 et 17 ans ont droit sous le régime des ententes sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ). Il a présenté **20** recommandations à la SAE, lui demandant notamment d'améliorer la formation du personnel sur ces ententes et de voir au respect des droits des adolescent(e)s qui en demandent une.

La SAE de la région de York a accepté toutes les recommandations et fait de bons progrès à ce jour. Elle a

notamment créé un nouvel énoncé de politique qui traite spécifiquement de l'intervention auprès de ce groupe d'âge, révisé sa procédure sur les ESVJ et mené des initiatives de formation du personnel.

Retombées générales : Cette enquête, qui ne visait pourtant qu'une seule SAE, s'est traduite par des améliorations dans toute la province. Nous avons relevé des problèmes similaires partout en Ontario dans des cas de jeunes qui souhaitent obtenir une ESVJ, et avons signalé **90** de ces cas au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

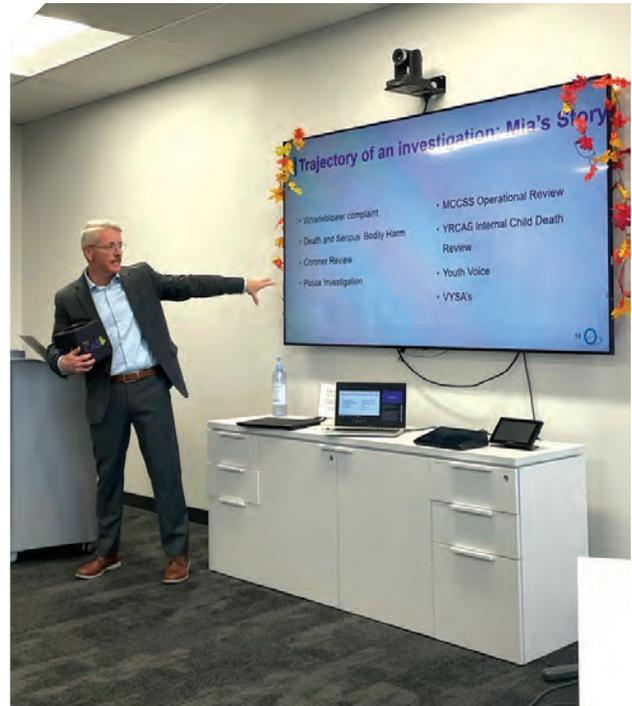
Par exemple, certaines SAE recommandaient des refuges comme endroit adéquat où se loger, sans chercher à savoir si la jeune personne avait besoin de protection. Elles n'avaient pas le Bureau de l'avocate des enfants comme elles étaient censées le faire lorsqu'une ESVJ était demandée, ou ignoraient simplement la voix de la jeune personne. Le Ministère s'est engagé à mieux faire connaître la façon d'administrer les ESVJ.

Depuis, le Ministère a examiné les politiques sur les ESVJ de toutes les SAE et de tous les organismes autochtones de bien-être de l'enfance et de la famille, et précisé sur son site Web les attentes et exigences concernant les ESVJ. Il est aussi en train de travailler avec l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance à la mise au point de ressources spécifiques sur l'intervention auprès des jeunes de 16 et 17 ans. Nous sommes très satisfait(e)s des démarches entreprises par le Ministère en réponse à nos appels.

Nous continuons de surveiller les progrès à cet égard et gardons le contact avec les organismes qui ont porté à notre attention des problèmes touchant les ESVJ.

Cas individuels : Nous avons aidé des jeunes de 16 et 17 ans qui peinaient toujours à obtenir une ESVJ en 2024-2025. Par exemple :

- Une adolescente a demandé une ESVJ après s'être rendue dans un refuge pour fuir les mauvais traitements physiques d'un parent. Or, le personnel du refuge et la société d'aide à l'enfance (SAE) lui ont fait savoir qu'elle n'était pas admissible parce que son père avait dit qu'elle



21 novembre 2024 : James McGuirk, un des Enquêteurs de notre Unité des enfants et des jeunes, fait une présentation à la Peel Children's Aid Society, à Mississauga.

pouvait retourner à la maison. Après notre intervention, la SAE a avisé le Bureau de l'avocate des enfants comme il se doit, et la police a aidé la jeune fille à récupérer ses effets personnels au domicile familial. L'adolescente a été admise en vue d'une ESVJ, a reçu de l'aide financière et a déménagé dans un logement stable.

- Une SAE a refusé une ESVJ à un jeune qui vivait hors du domicile familial depuis quatre ans. Malgré les constats documentés de mauvais traitements chez lui, une personne spécialisée au sein de la SAE était d'avis qu'il pouvait y retourner. Nous avons constaté que le(la) spécialiste n'avait jamais parlé au jeune, ce que nous avons rapporté à la direction de la SAE. Le jeune s'est vu offrir une ESVJ par la SAE trois jours plus tard et a reçu de l'aide financière pour pouvoir subvenir lui-même à ses besoins.

Fermeture de centres de justice pour la jeunesse



Rapport : Occasions perdues, paru en avril 2022

Le point sur l'enquête : Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a accepté les **16** recommandations de l'Ombudsman issues de notre enquête sur la fermeture soudaine de deux centres de justice pour la jeunesse,

à Kenora et à Thunder Bay, en mars 2021. Notre enquête a révélé que les fermetures avaient été planifiées de façon confidentielle et ne tenaient pas compte de l'intérêt supérieur des résident(e)s, notamment des jeunes autochtones et transgenres.

Le Ministère a pris d'importantes mesures pour changer sa façon de procéder dans le cas de pareilles fermetures, en prévoyant notamment des consultations avec le personnel, les autres provinces, le ministère des Affaires autochtones et de la Réconciliation économique avec les Premières Nations et les partenaires autochtones afin de relever les pratiques exemplaires. Il a également revu plusieurs politiques et procédures connexes.

D'ailleurs, il produit actuellement un guide des pratiques exemplaires afin de donner des repères à son personnel lors de prochaines fermetures de programmes et d'établissements. Il a affirmé que ce guide assurerait des fermetures plus transparentes et centrées sur les jeunes et garantirait le temps nécessaire pour communiquer avec le personnel des établissements et de la justice pour la jeunesse et avec les parties intéressées.

Comme nous l'avons mentionné dans notre Rapport annuel de l'an dernier, nous avons signalé aux haut(e)s fonctionnaires du Ministère un autre cas de fermeture de centre de justice pour la jeunesse, survenue au printemps 2024, où la transparence et la communication avec les principales parties prenantes avaient fait défaut. Les haut(e)s fonctionnaires nous ont dit que ces problèmes seraient couverts dans le guide des pratiques exemplaires, qui devrait être prêt cette année.



2 août 2024 : Une membre de l'équipe du Cercle autochtone de l'Unité des enfants et des jeunes à notre kiosque au Rassemblement de notre peuple, Première Nation Moose Cree.

Exposés de cas

Âge butoir

Le directeur d'un foyer de groupe a communiqué avec nous à propos d'une jeune autochtone ayant des besoins particuliers qui était sous la garde du foyer depuis sept ans. Le 18e anniversaire de naissance de la jeune approchait, et le directeur s'inquiétait parce que rien n'avait été fait pour assurer sa transition vers des services de soutien pour adultes par un aiguillage vers les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Normalement, nous a-t-il dit, c'est un(e) chargé(e) de cas de la société d'aide à l'enfance qui s'en occupe, et le processus commence à 16 ans.

Nous nous sommes adressé(e)s à l'organisme autochtone de bien-être de l'enfance, de la jeunesse et de la famille responsable de la jeune pour apprendre qu'il venait tout juste de lui affecter un(e) chargé(e) de cas et n'avait pas préparé de plan de transition vers les services pour adultes.

RÉSULTAT : La direction du service de l'organisme de bien-être s'est engagée à revoir le plan de transition de la jeune et à répondre à ses besoins médicaux, car elle avait entre autres besoin d'un appareil auditif, de lunettes et d'un appareil orthopédique. Nous avons fait un suivi auprès de la jeune et obtenu confirmation qu'elle avait reçu son appareil auditif, commencé un traitement d'orthodontie et déménagé dans un foyer pour adultes tout en gardant contact avec son ancien foyer de groupe.

Saine pratique

Un jeune d'un centre de justice pour la jeunesse s'est adressé à nous à propos d'un incident entourant l'usage de contentions mécaniques sur lui. Il s'est plaint parce que l'équipe de soins de santé du centre ne l'avait pas examiné par après, alors qu'il avait droit à cet examen et que normalement, la politique en exige un.

RÉSULTAT : Nous nous sommes penché(e)s sur l'incident pour constater que l'établissement n'avait pas suivi sa politique. Nous avons discuté de l'affaire avec le personnel, qui a reconnu son erreur. Le centre a également modifié son processus et communiqué une note de service au personnel pour éviter que de pareilles erreurs se reproduisent.

Demande capillaire

Un groupe de neuf jeunes détenu(e)s dans un centre de justice pour la jeunesse s'est plaint à nous parce qu'il leur était impossible d'obtenir de l'huile pour cheveux et qu'à cause de cela, ils(elles) avaient les cheveux secs et cassants.

RÉSULTAT : Nous avons demandé des renseignements au centre et découvert qu'il avait fourni à ces jeunes un formulaire

désuet pour leur demande de produits d'hygiène de ce type; l'huile pour cheveux était toutefois disponible sur le formulaire à jour. Le centre a mis le bon formulaire en usage, et nous avons alors pu confirmer que les jeunes avaient obtenu les produits demandés.

Soins continus

Une jeune femme qui avait été sous la responsabilité d'une société d'aide à l'enfance (SAE) nous a demandé notre aide parce qu'elle n'avait pas reçu de soins et de soutien continus – dont du soutien en santé mentale – après son 18^e anniversaire, même si elle y avait droit. On avait aussi refusé de l'aider avec sa demande au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO).

À l'époque, en raison de la pandémie de COVID-19, la province avait imposé un moratoire qui empêchait les SAE de mettre fin aux services destinés aux jeunes de plus de 18 ans. Depuis, la province continue de fournir des services de transition hors des SAE jusqu'à l'âge de 23 ans.

RÉSULTAT : Lorsque nous avons soumis le cas à la direction de la SAE concernée, celle-ci a accepté d'aider la jeune femme à présenter sa demande au RAFEO et même de payer sa première session collégiale. Elle a aussi accepté de payer une évaluation pour que la jeune puisse recevoir de l'aide en santé mentale, et de lui accorder l'aide financière qu'elle aurait reçue entre novembre 2022 et avril 2023 si elle n'avait pas été indûment retirée des soins de la SAE.

 **Merci beaucoup d'avoir tendu la main et d'avoir aidé à résoudre ce problème. J'apprécie vraiment ce que votre bureau fait pour aider lorsque la situation l'exige.** 



FONDS ET BIENS

Aperçu et tendances de cas

Cette catégorie englobe les plaintes et demandes de renseignements visant les ministères, organismes et sociétés du gouvernement provincial qui s'occupent de questions de fonds et de biens, dont le ministère des Finances, la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM), la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et la Société ontarienne du cannabis.

Elle comprend aussi les organismes relevant du ministère du Procureur général, comme la Commission de la location immobilière, ainsi que le Bureau du tuteur et curateur public, qui s'occupe des questions d'argent et de biens pour les personnes qui sont dans l'incapacité de s'en occuper elles-mêmes.

Le nombre de cas reçus concernant ces organisations a décliné dans l'ensemble pour l'année précédente. Il y a eu **23** cas sur la LCBO, et **23** aussi sur la SEFM, qui a dû interrompre ses évaluations foncières partout dans la province en raison de la pandémie de COVID-19 en 2020.

Les plaintes au sujet de la Commission de la location immobilière (CLI), qui fait partie de Tribunaux décisionnels Ontario, ont diminué en 2024-2025, ne totalisant que **971** cas comparativement aux 1 284 de l'année précédente. Le problème dominant demeure l'attente pour obtenir une audience ou une ordonnance de la CLI. Tribunaux décisionnels Ontario et la CLI ont tout de même continué à progresser dans la mise en œuvre des recommandations formulées par l'Ombudsman dans son rapport d'enquête de 2023 concernant les retards à la CLI. Dans la même veine, nous avons proactivement fait part de pratiques exemplaires à l'Unité de l'application des mesures législatives en matière de logement locatif du ministère des Affaires municipales et du Logement (voir la section **Enquêtes**).

Bureau du tuteur et curateur public

Le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP) s'occupe des fonds et des biens des personnes qui sont dans l'incapacité de s'en occuper elles-mêmes. Nous communiquons régulièrement avec lui pour discuter des tendances dans les plaintes et

du travail qu'il fait pour améliorer ses services destinés aux personnes vulnérables.

En 2024-2025, nous avons reçu **195** cas au sujet du BTCP, ce qui n'est pas loin des 199 de l'année précédente. Les plaintes soulignaient principalement la lenteur du service, une communication déficiente et des désaccords sur les décisions rendues. Nous avons résolu ces cas en facilitant la communication avec le personnel du BTCP et en soumettant les préoccupations exprimées aux haut(e)s fonctionnaires.

Par exemple :

- Grâce à notre aide, le BTCP a révisé l'allocation mensuelle d'une femme pour l'élever à **390 \$** et ainsi mieux répondre à ses besoins.
- Un homme s'est plaint à notre Bureau que son allocation du BTCP lui permettait difficilement de payer l'épicerie. Nous avons encouragé le BTCP à lui trouver un plan d'Internet et de téléphonie mobile plus abordable, ce qui a fait diminuer ces coûts de plus de 100 \$ par mois.
- Nous avons aidé un homme à joindre le BTCP à propos d'un chèque manquant de **149 \$**. Le BTCP a remplacé le chèque après avoir constaté qu'il s'était perdu dans les courriers la poste.

Retards de l'OLG dans le versement des gains du Super Bowl

Au cours de la dernière année, nous avons surveillé les réponses de l'OLG aux plaintes reçues concernant les retards dans le versement des gains réalisés dans le cadre de sa promotion « Super Bowl LVIII » de 2024, un problème exposé dans notre Rapport annuel de l'an dernier. De nouveaux(elles) joueur(euse)s qui voulaient retirer leurs gains s'étaient plaint(e)s auprès de nous d'une grande lenteur dans la vérification de leur compte bancaire. En effet, l'OLG n'arrivait pas à garder le rythme des demandes en raison de la popularité de cette promotion. Il y a également eu beaucoup de plaintes concernant le manque de renseignements sur les délais de traitement de la part de l'OLG. Nous avons soumis ces préoccupations à l'OLG, qui a depuis amélioré la communication avec les joueur(euse)s touché(e)s, augmenté sa capacité à traiter les demandes de

retrait en période de pointe et modifié ses processus internes pour éviter d'autres retards.

Ministère des Finances – Programme de remise de la TVH à l'intention des Premières Nations de l'Ontario

Nous restons en contact avec le ministère des Finances au sujet des retards qui persistent dans le programme de remise de la TVH à l'intention des Premières Nations de l'Ontario. Ce programme permet aux membres, bandes et conseils de bande admissibles des Premières Nations de se faire rembourser la portion provinciale (8 %) de la TVH payée sur les achats admissibles faits hors réserve.

Le Ministère a admis le problème de lenteur dans les remises et s'est engagé à améliorer la situation, par exemple en étudiant des stratégies de ressources et en se penchant sur les occasions de moderniser et numériser le programme afin de respecter sa norme de service de huit semaines. Nous surveillons activement ce travail.

Enquêtes

Retards à la Commission de la location immobilière



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

Le point sur l'enquête : Cette enquête visait à déterminer si le ministère du Procureur général et Tribunaux décisionnels Ontario prennent des mesures adéquates pour remédier aux retards et aux arriérés de cas à la

Commission de la location immobilière (CLI).

Nous avons déterminé que les retards et les arriérés étaient devenus la norme dans presque tous les aspects du processus

de la Commission, de la mise au rôle à la production des ordonnances, un problème qui affecte des dizaines de milliers de locateur(trice)s et locataires. Les choses ont empiré durant la pandémie de COVID-19, lorsque la CLI a suspendu les audiences en personne et toutes les audiences relatives aux procédures d'expulsion.

L'Ombudsman a formulé **61** recommandations en vue d'améliorer les processus de la CLI et de résoudre le problème des retards. La CLI, Tribunaux décisionnels Ontario et le Ministère ont accepté toutes les recommandations.

Depuis, il a été donné suite à beaucoup d'entre elles afin de réduire les arriérés et d'optimiser les services de la CLI. La CLI compte maintenant 81 arbitres à temps plein et 52 à temps partiel, et surveille continuellement la situation quant au recrutement et aux nominations pour s'assurer de toujours avoir un effectif suffisant. Aujourd'hui, elle met au rôle chaque mois plus de 1 000 requêtes de locataires. Des mesures ont aussi été prises pour qu'elle soit mieux à même de fournir des services en français.

Par ailleurs, le portail de Tribunaux décisionnels Ontario a été modifié en ce qui concerne le processus de requête. Par exemple, une vérification des requêtes a lieu pour que les éventuelles erreurs puissent être corrigées avant l'audience.

La CLI a également fourni des instructions aux membres pour les aider à rendre leurs ordonnances rapidement. De plus, les vice-présidences effectuent maintenant tous les mois un suivi direct du volume d'ordonnances en suspens pour les membres.

La récente *Loi de 2024 visant à réduire les formalités administratives et à favoriser l'essor de l'Ontario* (projet de loi 227) permettra entre autres à la CLI d'accélérer le traitement

de certains dossiers et de réassigner les affaires lorsque la décision n'est pas rendue dans un délai raisonnable.

Grâce aux efforts déployés pour appliquer nos recommandations, la CLI traite maintenant plus de cas qu'elle en reçoit, ce qui contribue à réduire l'ensemble des arriérés. Le délai de traitement des requêtes s'est aussi amélioré, étant passé à une moyenne de trois à sept mois comparativement aux huit à dix mois des années précédentes.

En 2024-2025, nous avons reçu **971** cas concernant la CLI. Parmi ceux-ci, il y avait **542** plaintes à propos des retards. Nous continuons de travailler étroitement avec le Ministère, Tribunaux décisionnels Ontario et la CLI pour nous assurer que les changements apportés ont l'effet voulu sur les arriérés et les retards et donnent lieu à un processus plus rapide.

Cas individuels : Nous continuons d'aider les personnes à résoudre leurs problèmes avec la CLI. Par exemple :

- Un locateur attendait une audience à la CLI depuis huit mois. Lorsque nous avons rapporté l'affaire aux administrateur(trice)s, l'audience a été mise au rôle.
- L'avocat d'une personne locataire nous a demandé de l'aider parce que la CLI n'avait pas répondu à sa demande concernant l'enregistrement d'une audience. Après notre intervention, il a reçu une réponse.
- Nous avons signalé aux responsables de la CLI le cas d'un locateur qui attendait une nouvelle date d'audience depuis près de deux ans. La CLI lui a alors donné la première date disponible.

Unité de l'application des mesures législatives en matière de logement locatif

En plus de notre travail auprès de la CLI, nous avons



Je ne saurais trop vous remercier. Cette affaire était bloquée et n'allait nulle part jusqu'à ce que vous vous impliquiez. Honnêtement, je suis tellement impressionné par la façon dont le processus a fonctionné dans votre bureau. >>

communiqué proactivement des pratiques exemplaires à l'Unité de l'application des mesures législatives en matière de logement locatif (UAML) du ministère des Affaires municipales et du Logement, à la suite d'affaires parues dans les médias concernant sa charge de dossiers et sa feuille de route ainsi que de quelques plaintes et demandes de renseignements. L'UAML a pour rôle de faire respecter les droits et appliquer les responsabilités des locateur(trice)s et des locataires aux termes de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*. Nous lui avons entre autres suggéré des manières de mieux se faire connaître du public et d'examiner les plaintes plus efficacement.

Exposés de cas

Permis en suspens

Un conseiller financier nous a soumis une plainte parce qu'il avait payé à l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) les droits de renouvellement de son permis et attendait une confirmation depuis plus de deux mois. Cette situation était frustrante pour lui parce que sans son permis, il ne pouvait plus aider sa clientèle à se munir de polices d'assurance-vie.

RÉSULTAT : L'homme a reçu son nouveau permis le jour même où nous avons demandé des renseignements à l'ARSF.

Erreur d'acheminement

Une locatrice nous a demandé notre aide lorsque sa locataire a finalement payé son loyer en souffrance directement à la Commission de la location immobilière (CLI), qui a plutôt transmis l'argent à l'ancien(ne) propriétaire de l'immeuble.

RÉSULTAT : Lorsque nous sommes intervenu(e)s, la CLI a convenu de payer le loyer en souffrance à la locatrice, procédant en même temps au recouvrement de l'argent malencontreusement envoyé à l'ancien(ne) propriétaire. Nous avons aussi travaillé avec la CLI à la mise en place de pratiques exemplaires pour éviter d'autres erreurs administratives de la sorte.

Affaire de connexion

La famille d'une personne cliente du Bureau du tuteur et curateur public (BTCP) nous a dit avoir été alarmée d'apprendre du service de téléphonie mobile de cette personne que ses factures – factures que le BTCP était censé payer pour elle – demeuraient impayées depuis plusieurs mois. La famille a payé le montant en souffrance pour éviter une suppression de service, mais nous a dit que le personnel du BTCP ne lui avait jamais répondu quand elle lui a demandé d'examiner la situation.

RÉSULTAT : Nous avons demandé des renseignements pour découvrir que le service de téléphonie mobile avait activé la facturation en ligne dans le compte de la personne sans en aviser le BTCP. Le BTCP a fait le nécessaire pour payer les factures et a informé la famille qu'elle serait remboursée.

Le coût d'être propriétaire

Une femme a sollicité notre aide pour faire corriger l'information sur la propriété de la maison de ses parents décédés, maison qui était dans la famille depuis près de 50 ans, mais qui avait à tort été laissée au nom de l'ancien(ne) propriétaire au moment de son achat. À cause de cette erreur dans les documents du registre foncier, c'est le mauvais nom qui figurait sur les relevés d'impôt foncier, mais les parents de la femme avaient simplement continué de payer l'impôt sans faire corriger l'erreur.

La femme nous a dit avoir essayé des années durant d'obtenir des éclaircissements auprès de la municipalité à propos de cette erreur sur les relevés d'impôt foncier. Parce qu'elle n'avait pas de réponse, elle a arrêté de payer. La municipalité l'a avertie que la maison pourrait se retrouver aux enchères si elle ne payait pas.

RÉSULTAT : Nous avons exposé le cas à des fonctionnaires provinciaux, qui ont expliqué que la femme pouvait présenter une demande de correction des documents du registre foncier pour y faire figurer le bon nom. Nous avons aussi soumis l'affaire à l'attention de la municipalité, qui a accepté de s'entendre avec la femme sur des modalités de paiement des impôts en souffrance.



Aperçu et tendances de cas

Nous aidons les Ontarien(ne)s à résoudre une vaste gamme de problèmes concernant la conduite, les routes et le transport en commun. Le ministère des Transports est responsable de bon nombre des programmes et organismes dans ce domaine au sujet desquels les gens nous soumettent des plaintes, notamment en ce qui touche au permis de conduire et à l'immatriculation, aux routes et aux services de transport en commun comme Metrolinx et le Réseau GO.

En 2024-2025, nous avons reçu **528** plaintes et demandes de renseignements dans le domaine du transport; il s'agit d'une importante diminution par rapport aux 718 cas de 2023-2024. Cette baisse est largement attribuable à la diminution marquée du nombre de plaintes concernant les centres Test au Volant, qui fait suite aux efforts de l'organisme et du Ministère pour réduire les arriérés dans les examens pratiques, un important sujet de plainte dans les années précédentes. En effet, nous avons reçu **146** plaintes visant les centres Test au Volant durant l'exercice financier, mais aucune ne portait sur les arriérés dans les examens pratiques.

Problèmes concernant le permis de conduire

Nous avons aidé beaucoup d'automobilistes aux prises avec des problèmes de permis, comme des suspensions et des questions d'examens médicaux. Il y a quelques cas où nous avons aidé une personne qui, à cause d'une déficience visuelle, nécessitait une exemption spéciale pour pouvoir conduire, notamment pour obtenir le rétablissement de son permis ou faire clarifier les processus afin de réduire le nombre de rapports médicaux à fournir.

Voici d'autres exemples :

- Un homme dont le permis avait été suspendu pour des raisons médicales a fait appel à nous pour le faire rétablir. Il avait subi les examens médicaux requis dans les délais, mais le Ministère, lui, n'avait pas étudié les documents de l'homme dans les délais voulus. Nous avons aidé l'homme à faire rétablir son permis sans examen supplémentaire et à se faire rembourser les examens pour lesquels il avait pris rendez-vous.

- Nous avons aidé un militaire de retour en Ontario qui n'arrivait pas à faire mettre son permis à jour en raison de problèmes avec son nom, qui était écrit de différentes manières sur ses pièces d'identité.
- Grâce à notre intervention, une femme a pu obtenir le rétablissement rapide de son permis pour véhicule utilitaire après s'être fait attribuer à tort et sans préavis un permis de catégorie G, un niveau inférieur.

Nous avons aussi souligné des incohérences et injustices apparentes dans l'application des lois et règlements, et avons aidé des automobilistes détenant des permis délivrés hors Canada à suivre la procédure pour faire reconnaître leur expérience de conduite.

Permis de conduire délivrés à l'étranger

Nous recevons souvent les doléances d'automobilistes venant de l'étranger qui se voient refuser un permis de conduire de l'Ontario, ou qui sont traité(e)s comme de nouveaux(elles) conducteur(trice)s parce que leur expérience internationale n'est pas reconnue. Nous aidons ces personnes en leur transmettant de l'information ou en soumettant leur problème au Ministère.

À la suite de l'un de ces cas, où un jeune homme de 17 ans s'était plaint de la non-reconnaissance de son expérience de conduite à l'étranger, le Ministère a clarifié sa politique sur la reconnaissance du dossier international des conducteur(trice)s novices pour s'assurer que ces personnes nouvellement arrivées en Ontario puissent s'inscrire à l'examen de conduite.

Voici d'autres exemples :

- Lorsqu'un centre Test au Volant a refusé le permis de conduire d'un Pakistanais à cause d'une photo floue, nous sommes intervenu(e)s pour faire reconnaître son expérience de conduite à l'étranger et lui faire obtenir son permis de l'Ontario.
- Nous avons aidé un homme dont le nouveau permis de conduire ontarien, qui remplaçait son permis délivré dans un autre pays, s'était perdu. Nous avons découvert que l'homme avait déménagé et que le nouveau permis avait été posté à son ancienne adresse, soit celle inscrite aux dossiers du Ministère. Nous avons vérifié qu'il avait reçu son permis, et que celui envoyé à l'autre adresse avait été retiré pour en éviter l'utilisation à mauvais escient.

Nouvelles exigences visant les conducteur(trice)s de dépanneuse et les exploitant(e)s

Des conducteur(trice)s de dépanneuse et des exploitant(e)s ont communiqué avec nous après s'être fait refuser leur demande de certificat sous le régime de la *Loi de 2021 sur la sécurité et l'encadrement du remorquage et de l'entreposage de véhicules*, entrée en vigueur en janvier 2024. Cette loi oblige les conducteur(trice)s et les exploitant(e)s à obtenir un certificat, mais certaines déclarations de culpabilité et ordonnances au criminel (comme une interdiction de posséder une arme) les excluent, et le recours en appel est limité. Nous avons demandé de l'information au ministère des Transports, qui nous a confirmé que les refus étaient légitimes. De plus, la législation a été validée par les tribunaux comme moyen raisonnable d'assurer la sécurité du public. Toutefois, à la suite de nos demandes de renseignements, le Ministère a mis son site Web à jour en y précisant qu'il examinerait les cas où la personne croit qu'il y a erreur dans son dossier, s'étant fait par exemple refuser un permis de conduire en raison d'un dossier criminel qui n'existe pas.

«<< Votre souci du détail et votre approche globale m'ont fourni des informations claires et m'ont aidé à aller de l'avant... J'apprécie vraiment les efforts, la patience et le professionnalisme dont vous avez fait preuve tout au long de ce processus. Merci pour votre travail acharné et votre dévouement. >>»

Programme d'utilisation d'antidémarrateurs

Nous avons fait la lumière sur un problème de données touchant les personnes qui, ayant à leur dossier des infractions de conduite liées à l'alcool, se sont fait refuser l'accès au Programme d'utilisation d'antidémarrateurs. Ce programme permet aux conducteur(trice)s admissibles d'écourter la suspension de leur permis et de reprendre le volant plus tôt que prévu s'ils(si elles) utilisent un appareil détecteur d'alcool dans l'haleine qui peut empêcher la voiture de démarrer. Nous avons découvert que certaines personnes avaient erronément été associées à des infractions en lien avec de la drogue, ce qui les rendait inadmissibles au programme. Nous avons travaillé avec le ministère des Transports et le ministère du Procureur général afin de déterminer la cause de ce problème et d'y mettre fin.

Exposés de cas

On respire

Exaspéré par les trains du Réseau GO qui s'immobilisaient souvent près de chez lui, le moteur tournant au ralenti, un homme nous a demandé de l'aider à soumettre la situation à Metrolinx. Il nous a dit croire que les gaz lui causaient des problèmes de santé.

RÉSULTAT : Nous avons discuté avec le personnel de Metrolinx, qui a confirmé que les trains du Réseau GO ne tournaient au ralenti que pour un maximum de 30 minutes à la fois. À la suite de nos demandes de renseignements, Metrolinx a étudié d'autres endroits possibles pour laisser tourner ses trains au ralenti. De plus, les responsables de Metrolinx ont fourni à l'homme un purificateur d'air et des filtres de remplacement en guise de bonne foi.

Des vignettes qui font mal au portefeuille

Un homme s'est plaint à notre Bureau que les vignettes d'immatriculation pour ses véhicules utilitaires lourds lui avaient indûment coûté plus de **1 800 \$**. Il nous a dit que ces droits ne s'appliquaient pas à lui, puisque ses véhicules ne sont utilisés que sur une base saisonnière, et non toute l'année.

RÉSULTAT : Nous avons communiqué avec de haut(e)s fonctionnaires du ministère des Transports, qui ont vérifié l'utilisation des véhicules de l'homme. Le personnel du Ministère a confirmé que les droits exigés étaient incorrects, et l'homme a reçu un remboursement complet.

Vente secrète

Un homme s'est rendu à un bureau de ServiceOntario pour faire renouveler sa plaque d'immatriculation après avoir tenté de le faire en ligne, mais sans succès. Il a été choqué d'apprendre que le véhicule n'était plus enregistré à son nom et que selon les dossiers de ServiceOntario, il avait été vendu et envoyé à la ferraille. Il nous a appelé(e)s pour que nous l'aidions à découvrir comment une telle erreur avait pu se produire.

RÉSULTAT : Nous avons discuté avec les responsables de ServiceOntario et du ministère des Transports, qui ont confirmé que ce n'était pas une erreur de leur part. Il semblait plutôt que l'homme ait été victime d'un vol d'identité. On lui a conseillé de contacter la police, qui a ouvert une enquête. Entretemps, nous nous sommes assuré(e)s qu'il avait pu enregistrer de nouveau le véhicule à son nom et faire renouveler sa plaque d'immatriculation.



EMPLOI

Aperçu et tendances de cas

La plupart des plaintes et demandes de renseignements que nous traitons dans le domaine de l'emploi visent le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences et les programmes et organismes dont il est responsable, soit la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB), la Direction de la santé et de la sécurité au travail, Métiers spécialisés Ontario, et la Commission des pratiques équitables, qui est l'ombudsman de la WSIB.

En 2024-2025, nous avons reçu **470** cas concernant le Ministère et ses programmes, soit une légère hausse par rapport aux 427 de l'année précédente. La WSIB comptait pour l'essentiel de ces cas, soit pour **213** d'entre eux, comparativement à 218 l'année précédente. Les plaintes visant le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail sont passées de 57 en 2023-2024 à **37** en 2024-2025.

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

Les cas que nous recevons au sujet de la WSIB portent souvent sur des retards, une mauvaise communication ou des désaccords concernant les décisions rendues. Nous facilitons la communication et demandons des renseignements à la WSIB, et lorsque c'est nécessaire, nous dirigeons la personne plaignante vers le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) ou vers la Commission des pratiques équitables. Voici des exemples :

- La fille d'un homme ayant fait plusieurs réclamations à la WSIB dans les années 1990 nous a demandé notre aide parce que ni elle ni son père n'arrivaient à connaître l'état de ces réclamations. Nous leur avons fait obtenir une mise à jour détaillée de la WSIB concernant les réclamations de l'homme, que nous avons mis en contact avec le BCT pour qu'il puisse obtenir du soutien s'il décidait de déposer un appel.
- Un homme nous a dit que sa réclamation concernant une blessure survenue en 2014 était au point mort depuis presque 10 ans, et qu'il n'arrivait pas à joindre la personne responsable de son dossier au BCT. Nous avons appris qu'il y avait eu beaucoup de roulement de personnel au BCT, et que la personne chargée du dossier était absente depuis plusieurs mois. L'homme nous a dit que grâce à nos demandes de renseignements, un(e) gestionnaire avait traité son dossier en priorité.

Programme ontarien des candidats à l'immigration

Le nombre de cas concernant le Programme ontarien des candidats à l'immigration (POCI) a grimpé à **57** en 2024-2025, alors qu'il n'y en avait eu que 4 l'année précédente. Ce programme consiste à évaluer et à désigner des personnes candidates à la résidence permanente en Ontario d'après leurs compétences et leur expérience. La décision définitive d'accorder la résidence permanente revient toutefois au gouvernement fédéral.

La plupart des plaintes que nous avons entendues portaient sur des retards; plusieurs de ces personnes insatisfaites attendaient la décision du POCI depuis parfois jusqu'à un an. Certains cas étaient urgents, par exemple celui-ci :

- Une personne candidate a communiqué avec notre Bureau en toute urgence parce que son permis de travail était sur le point d'expirer; cela faisait huit mois qu'elle attendait la décision du POCI. Une semaine après nos demandes de renseignements, le POCI a confirmé l'approbation de sa demande.

Nous surveillons actuellement les conséquences des retards du POCI et travaillons plus largement à examiner les processus décisionnels du programme, tout en faisant le suivi de chaque cas directement auprès du Ministère.

Exposés de cas

Problème de traduction

Une parajuriste travaillant pour un employeur s'est plainte d'une décision tardive de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB). Elle a expliqué que le traitement de la décision avait pris près d'un an, parce que bon nombre des documents dans le dossier étaient en français et que la WSIB avait dû les faire traduire en anglais. La réclamation avait été soumise en décembre 2023, mais la décision n'a été rendue qu'en novembre 2024.

RÉSULTAT : Notre Unité des services en français est intervenue et a découvert que l'attente s'expliquait par un manque de personnel parlant le français à la WSIB, après le départ de la personne bilingue chargée du dossier. La traduction a aussi été exceptionnellement retardée en raison d'erreurs administratives.

Depuis, la WSIB a instauré des mesures pour éviter d'autres situations semblables, s'étant entre autres assurée que son service de traduction a des processus en place pour accuser réception des documents volumineux et urgents.

Difficulté de reconnaissance professionnelle

Un électricien ayant acquis son expérience de travail à l'étranger s'indignait du temps que prenait Métiers spécialisés Ontario (MSO) pour traiter sa demande de titre d'électricien agréé en bâtiment et entretien. Il nous a dit que les consignes n'étaient pas claires sur les documents qu'il devait fournir pour obtenir son agrément.

RÉSULTAT : Notre examen a révélé que la demande de l'homme ne comportait pas tous les documents nécessaires montrant qu'il avait l'expérience requise selon les normes du métier. À notre demande, le personnel de MSO a communiqué directement avec lui pour lui expliquer ce qui manquait, l'a aidé à compléter sa demande et a rapidement traité celle-ci une fois tous les documents fournis.

Traitement respectueux

Un homme métis nous a demandé notre aide quand la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (WSIB) lui a coupé ses prestations deux semaines après les lui avoir confirmées, parce que son employeur(se) lui avait offert des tâches plus légères. Il nous a dit qu'il se sentait brimé dans son statut de Métis par les agent(e)s de la WSIB, et non respecté quand on a répondu à ses préoccupations par une restriction de service le limitant à la correspondance écrite. Il s'en est plaint à la Commission des pratiques équitables, mais n'en a jamais eu de nouvelles.

RÉSULTAT : Nous avons communiqué avec la Commission, qui nous a confirmé qu'elle avait joint l'homme et soumis des demandes de renseignements à la WSIB. Peu après, la WSIB a rétabli les prestations de l'homme, approuvé un mois de paie pour compenser la perte de revenus, autorisé les soins de physiothérapie et la fourniture d'une attelle de genou et réassigné le dossier à l'unité des décisions pour les blessures complexes. L'homme a confirmé qu'il avait commencé la physiothérapie et obtenu une attelle de genou. Il nous a remercié(e)s de notre aide et nous a fait savoir qu'il se sentait maintenant traité de façon plus respectueuse.



SANTÉ

Aperçu et tendances de cas

Nous aidons les Ontarien(ne)s aux prises avec des problèmes relevant du ministère de la Santé et du ministère des Soins de longue durée et de leurs programmes, y compris les inspections des foyers de soins de longue durée et le financement des médicaments et des appareils médicaux. Nous traitons aussi les plaintes concernant le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO).

Il y a toutefois certains domaines du système de santé où nous ne pouvons pas intervenir directement, bien que nous recevions beaucoup de plaintes et demandes de renseignements à leur sujet. Par exemple, nous avons reçu **489** cas concernant des hôpitaux, et **57** à propos de foyers de soins de longue durée. Dans ces cas, nous orientons souvent les plaignants vers l'Ombudsman des patients, qui gère les questions liées aux soins des patients. En 2024-2025, nous avons également reçu **22** dossiers concernant des bureaux de santé publique, qui ne relèvent pas de notre compétence et que ni nous ni l'Ombudsman des patients ne pouvons examiner.

En juin 2024, la province a créé Santé à domicile Ontario, une nouvelle division de Santé Ontario qui s'occupe de la coordination et de la prestation des services de soins de santé à domicile, lesquels comprennent des plans de soins, des services infirmiers et thérapeutiques et des appareils médicaux. Notre pouvoir de surveillance sur Santé à domicile Ontario est limité; nous avons reçu **23** plaintes à son sujet en 2024-2025. Lorsque la plainte touche ses services professionnels, ses services de soutien personnel ou ses services ménagers, nous référons la personne à l'Ombudsman des patients.

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

Nous avons reçu **65** cas concernant le RASO en 2024-2025, ce qui n'est pas très loin des 62 cas de l'année précédente. Ces plaintes provenaient de gens qui ont eu de la difficulté à renouveler leur carte Santé, à obtenir une protection et à déterminer leur admissibilité aux services.

Par exemple :

- Une jeune personne transgenre qui voulait faire renouveler sa carte Santé s'est fait dire qu'il faudrait 10 semaines pour examiner son dossier. Nous sommes intervenu(e)s immédiatement pour faire accélérer le processus de renouvellement afin qu'elle puisse obtenir l'aide dont elle avait besoin pour ses problèmes de santé.
- Nous avons vu à ce qu'une résidente de l'Ontario étudiant dans une autre province puisse faire renouveler sa carte du RASO après s'être fait initialement demander des renseignements non nécessaires.

Programmes de médicaments

Au cours de la dernière année, nous avons reçu **54** cas au sujet des programmes de médicaments de l'Ontario, comparativement à 47 en 2023-2024. De ces cas, **8** concernaient le Programme d'accès exceptionnel (PAE) et **35**, le Programme de médicaments Trillium. Beaucoup relevaient de problèmes de communication, de retards ou de refus d'accorder des fonds pour des médicaments en particulier.

Par exemple :

- Nous avons aidé un homme ayant une déficience intellectuelle à faire payer sa médication et à obtenir un remboursement de **1 800 \$**. À la suite de nos demandes de renseignements, le PAE a examiné d'autres renseignements fournis par son(sa) médecin suivant le processus d'examen des cas particuliers.
- Nous avons soumis aux fonctionnaires du ministère de la Santé le cas d'une demande présentée au Programme de la quote-part pour les personnes âgées pour les frais de médicaments, leur soulignant que la santé de l'homme pourrait être gravement compromise s'il ne pouvait pas payer ses médicaments. Sa demande a été approuvée après avoir été traitée en accéléré.

Enquêtes

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



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

Le point sur l'enquête :

L'Ombudsman a lancé cette enquête en juin 2023 de son propre chef à la suite de la révélation par le personnel des Forces armées canadiennes de conditions troublantes dans cinq foyers

de soins de longue durée. Les Forces armées y avaient été déployées en renfort durant la première vague de COVID-19.

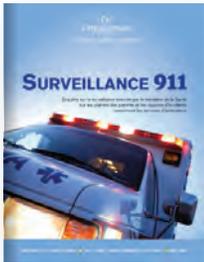
Nos enquêtes ont fait la lumière sur de graves problèmes concernant l'état de préparation à la pandémie du ministère des Soins de longue durée et son processus d'inspection. L'Ombudsman a formulé **76** recommandations visant à assurer la sécurité des résident(e)s et du personnel des foyers de soins de longue durée lors de futures situations d'urgence.

Depuis la publication de notre rapport, le Ministère a pris notamment les mesures suivantes pour donner suite à nos recommandations :

- Création d'un plan pour maintenir un effectif complet d'inspecteur(trice)s;
- Embauche d'un nombre suffisant de personnes ayant l'expertise requise pour inspecter les mesures de prévention et de contrôle des infections;
- Mise en place d'une politique sur le dépistage des inspecteur(trice)s et leurs déplacements entre foyers;
- Engagement à garantir en tout temps aux résident(e)s un accès aux mécanismes pour les plaintes.

Malgré ces progrès, le Ministère a fait savoir qu'il ne donnerait pas suite à toutes les recommandations. Par exemple, il a refusé de faire modifier la législation en vue de protéger les lanceur(euse)s d'alerte qui se plaignent de problèmes dans les foyers de soins de longue durée. Ce manque de protection pourrait faire obstacle aux personnes dans le système qui voudraient faire des signalements sur la sécurité des résident(e)s. Nous continuons de travailler avec le personnel du Ministère et de surveiller ce qu'il fait pour appliquer les autres recommandations.

Surveillance des plaintes sur les services d'ambulance



Rapport : Surveillance 911, publié en mai 2021

Le point sur l'enquête : Le ministère de la Santé a accepté les **53** recommandations formulées par l'Ombudsman à la suite de cette enquête, recommandations qui lui demandaient d'améliorer son processus de réception et

d'examen des plaintes et des signalements sur les services ambulanciers. Dans les quatre années qui ont suivi, le Ministère a amélioré ses communications publiques, ses processus internes de traitement des plaintes et ses activités de recrutement et de formation.

Grâce à ces changements, le public a une meilleure idée de la manière dont les plaintes sont traitées. En outre, les améliorations apportées en matière de recrutement et de formation ont été bénéfiques pour les services d'ambulance terrestre et aérienne du Ministère.

En 2024-2025, nous avons reçu **7** plaintes concernant des retards dans les enquêtes et la communication avec les plaignant(e)s. Nous continuons de faire remonter les cas individuels au besoin.

Exposés de cas

Imprécision fiscale

Une femme s'est plainte à nous que le personnel du Programme de médicaments Trillium avait fait une erreur dans le calcul de ses montants déboursés parce qu'il s'était basé sur la déclaration de revenus d'une autre année.

RÉSULTAT : Nous avons discuté avec le personnel du Programme, qui nous a confirmé qu'il fallait utiliser les données de l'année d'imposition précédente. Toutefois, les formulaires ne l'indiquaient pas ou ne contenaient pas d'instructions claires en cas de nouvelle cotisation. Le personnel a donc révisé les documents d'information et le formulaire de demande pour y inclure ces détails.

Un saut dans le temps

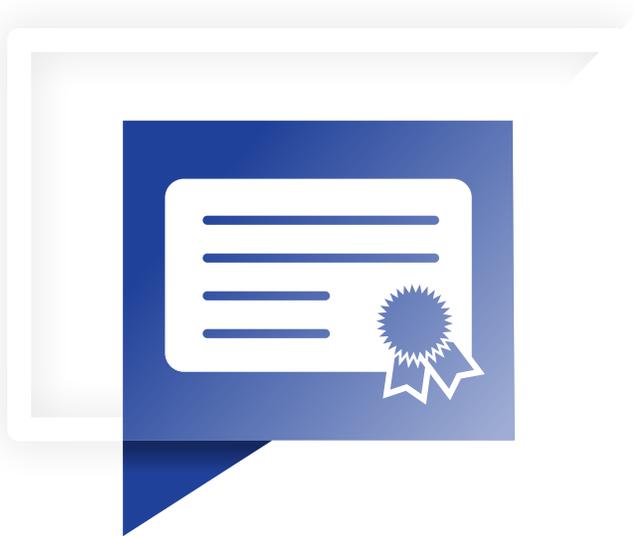
Un homme natif du Portugal qui avait sa citoyenneté canadienne depuis plus de 50 ans nous a demandé de l'aider à faire renouveler sa carte Santé. Il n'avait pas ses documents de citoyenneté originaux, et le Régime d'assurance-santé de l'Ontario avait prolongé sa couverture pour qu'il puisse en obtenir le remplacement. Toutefois, il n'a pas pu le faire en raison de graves problèmes de santé.

RÉSULTAT : Nous avons soumis le cas de l'homme aux fonctionnaires du ministère de la Santé, et sa demande de prolongation supplémentaire a été traitée en urgence. L'homme nous a remercié(e)s de notre aide.

Pont langagier

Une femme russophone s'est tournée vers nous à propos des soins fournis à sa fille par Santé à domicile Ontario. Comme cette affaire relevait de l'Ombudsman des patients, c'est vers lui que nous l'avons dirigée. Toutefois, elle a eu de la difficulté avec le système téléphonique automatisé et ne pouvait joindre en personne aucun(e) représentant(e) capable de lui parler en russe.

RÉSULTAT : Nous avons communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman des patients pour lui expliquer la situation de la femme. L'Ombudsman des patients l'a appelée le jour même avec l'assistance d'un(e) interprète.



CERTIFICATS ET PERMIS

Aperçu et tendances de cas

Nous aidons les gens à résoudre un vaste éventail de problèmes concernant toutes sortes de documents importants dans la vie courante, dont les certificats de naissance, les certificats de mariage, les certificats de décès ainsi que les permis délivrés par les autorités provinciales et municipales.

La plupart des plaintes et des demandes de renseignements que nous recevons concernent ServiceOntario, qui fournit tous les types de documents d'identité, et le Bureau du registraire général de l'état civil, qui délivre les certificats de naissance et de décès. En 2024-2025, nous avons reçu **218** cas au sujet de ServiceOntario, soit une légère augmentation par rapport aux 187 de l'année précédente, et **85** cas concernant le Bureau du registraire général, une baisse par rapport aux 109 de 2023-2024.

Retards des documents et confusion

Bon nombre des cas que nous traitons concernent des retards que les gens subissent lorsqu'ils demandent des documents officiels. Ces retards les empêchent souvent d'obtenir d'autres services, y compris des soins de santé. Dans bien des cas, nous les aidons en trouvant la cause du retard et en les mettant en contact avec les bon(ne)s responsables.

Voici quelques exemples :

- Une mère était incapable d'inscrire son fils dans une nouvelle école sans le certificat de naissance de celui-ci. Cela faisait des mois qu'elle attendait ce document du Bureau du registraire général, dont le site Web indiquait seulement que la demande était « en cours de traitement ». Nous avons découvert en fait que le traitement était au point mort à cause d'erreurs. Était donné l'urgence de la situation, le personnel du Bureau du registraire général a communiqué directement avec la mère pour résoudre le problème.

- Nous avons aidé une femme à obtenir son certificat de mariage après des mois de mauvaise communication, dont une demande pour qu'elle rende au Bureau du registraire général un document qu'elle n'avait jamais reçu.
- Une femme a découvert que la naissance de sa petite-fille n'avait jamais été enregistrée alors que celle-ci se trouvait sous la responsabilité d'une société d'aide à l'enfance. Nous avons repéré une erreur dans la demande initialement soumise et nous sommes assuré(e)s du traitement accéléré de la demande pour que l'enfant puisse être inscrite à l'école.
- Un jeune homme ayant déjà été sous la responsabilité d'une société d'aide à l'enfance n'arrivait pas à obtenir une carte-photo de l'Ontario parce que la société ne lui avait pas fourni les documents nécessaires. Nous sommes intervenu(e)s pour lui faire obtenir un rendez-vous avec ServiceOntario, qui a vérifié les documents qu'il avait déjà en main, et le jeune homme a reçu sa carte-photo.

Nous recevons souvent des plaintes de personnes qui ne savent pas comment faire corriger leur demande après y avoir fait des erreurs par inadvertance en la remplissant.

Par exemple :

- Nous avons aidé une femme dont la demande de changement de nom de famille de ses trois enfants avait été rejetée à répétition à cause de renseignements manquants. Chaque nouvelle demande lui coûtait temps et argent. Nous sommes intervenu(e)s, et le Bureau du registraire général a accepté de collaborer directement avec elle pour s'assurer d'avoir toute l'information requise.

Accès aux services chez les communautés autochtones

Dans notre Rapport annuel de l'an dernier, nous avons expliqué comment nous travaillons avec les communautés autochtones pour traiter les plaintes concernant les obstacles administratifs à l'obtention du certificat de naissance, un document généralement requis pour pouvoir bénéficier des services et programmes gouvernementaux.

Bon nombre de ces communautés n'ont pas de bureau de ServiceOntario à proximité, et ne peuvent donc pas obtenir de l'aide facilement.

L'an dernier, nous avons travaillé avec des fonctionnaires de plusieurs directions du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement pour explorer les solutions possibles. Nous continuons de surveiller la situation avec les cadres et avec une organisation politique et territoriale qui représente les communautés autochtones concernées.

Exposés de cas

Gain certifié

Un homme, détenteur d'un billet de loterie gagnant, nous a demandé de l'aide après que la Société des loteries et des jeux de l'Ontario ait refusé de lui remettre son gain à six chiffres. La raison invoquée était que la seule pièce d'identité dont il disposait consistait en un ancien certificat de naissance endommagé. Il nous a dit avoir tenté pendant des mois d'en obtenir un nouveau. En effet, le Bureau du registraire général de l'état civil avait insisté pour obtenir des renseignements sur sa naissance et ses parents, mais il n'était pas en mesure de les fournir.

RÉSULTAT : Nous avons mené des enquêtes approfondies auprès de ServiceOntario et du registraire général adjoint de

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**.

l'état civil dans ce dossier. ServiceOntario a finalement comparé sa signature à celle figurant sur la demande de son ancien certificat de naissance et lui en a fourni un nouveau. Il a ensuite pu obtenir la pièce d'identité avec photo requise et réclamer son gain à la loterie.

Paiement retrouvé

Une femme nous a demandé de l'aider après avoir tenté pendant quatre ans de faire changer son nom de famille officiel, s'étant même rendue en Inde pour obtenir un affidavit attestant du changement de nom effectué lors d'un mariage précédent.

RÉSULTAT : Nous avons découvert que le dossier de la femme était bloqué parce que le paiement qu'elle avait envoyé au Bureau du registraire général pour le changement de nom n'avait pas été enregistré. Le lendemain de notre intervention, le Bureau a confirmé qu'il avait repris le traitement de la demande et enverrait le certificat de changement de nom à la femme par service de messagerie.

Résolution sous le signe de la gratitude

Une femme a communiqué avec nous après neuf mois de tentatives pour faire corriger une erreur sur le certificat de décès de sa mère. Le lieu de naissance sur le document était erroné, ce qui entravait l'administration de la succession.

RÉSULTAT : Nous avons soumis l'affaire à des fonctionnaires du Bureau du registraire général, qui ont accepté de faire la correction et de communiquer directement avec la femme pour expliquer le retard et s'en excuser. Une fois le problème réglé, nous avons fait un suivi, et la femme a remercié l'employé de l'Ombudsman s'étant occupé de son dossier. Elle s'est dite reconnaissante de « son professionnalisme, son travail et son dévouement », racontant en outre ceci : « [Il] a communiqué de manière continue avec moi, a fait un travail exceptionnel et a fourni un service proactif afin de soumettre l'affaire à une personne cadre au Bureau du registraire général, ce qui a permis une résolution rapide. »

 Votre service a été incroyablement utile, et j'apprécie sincèrement l'exhaustivité et la valeur de l'information que vous avez fournie. Le temps que vous avez passé à m'écouter, à me conseiller et à m'éduquer a été inestimable. Je me sens maintenant plus confiant quant à la façon de progresser dans les étapes que je dois franchir. Je ne saurais trop vous remercier pour votre temps et votre soutien. 



SERVICES EN FRANÇAIS

Aperçu et tendances de cas

Les droits linguistiques des Ontarien(ne)s francophones sont inscrits dans la *Loi sur les services en français (LSF)*, et depuis mai 2019, nous avons le mandat de surveiller la conformité à la *LSF* afin de protéger ces droits.

Chapeautés par l'Ombudsman, le Commissaire aux services en français Carl Bouchard et notre Unité des services en français (USEF) mènent des activités de sensibilisation, examinent les plaintes et les tendances et publient des rapports accompagnés de recommandations. Ces travaux, auxquels participe tout notre Bureau, créent des retombées véritables et durables pour la communauté francophone de la province.

Entre le 1er mai 2019, date de sa création, et le 31 mars 2025, l'USEF – une équipe spécialisée d'enquêteur(euse) et d'agent(e)s de règlement préventif – a traité **2 137** plaintes et demandes de renseignements. Au cours de l'année précédente, elle a aussi, avec le Commissaire, publié un rapport d'enquête ainsi que le Rapport annuel du Commissaire, lancé une enquête majeure et participé à des dizaines d'événements avec les communautés francophones de la province.

Au cours de l'exercice financier 2024-2025, l'USEF a reçu **281** cas. Parmi les principaux sujets de plainte, mentionnons les services en français aux hôpitaux désignés, dans les programmes postsecondaires et dans l'affichage gouvernemental. L'USEF a aussi participé au travail visant à assurer la conformité à la *LSF* à l'Université de Sudbury et dans les centres de garde d'enfants désignés, et a demandé des améliorations dans l'utilisation du français dans les comptes de médias sociaux du gouvernement.

Sensibilisation et mobilisation

Le Commissaire Bouchard se rend très accessible aux communautés francophones et a continué à s'engager activement auprès d'elles en 2024-2025. Lors de nombreux événements, réunions et rassemblements dans diverses communautés et secteurs, le Commissaire et le personnel de l'Unité des services en français ont partagé des exemples

concrets de la manière dont nous aidons la population à accéder aux services gouvernementaux en français.

Ces échanges contribuent à renforcer les efforts continus du Commissaire pour assurer le respect de la LSF. Ces événements sont détaillés dans les Rapports annuels du Commissaire, consultables sur notre site Web.

Prix de l'Ombudsman pour la bonne gouvernance

En février 2025, dans le cadre de notre 50^e anniversaire, l'Ombudsman Paul Dubé a lancé ce prix, destiné aux organismes du secteur public ayant des pratiques administratives exemplaires. Nous avons choisi comme premier organisme lauréat la Police provinciale de l'Ontario pour le travail qu'elle a fait afin d'améliorer ses services en français.

La Police provinciale a reçu ce prix pour avoir réglé des problèmes techniques de longue date concernant la diffusion des alertes AMBER simultanément en anglais et en français et pour s'être employée à assurer une « offre active » de services en français comme le veut la *Loi sur les services en français*. Ces améliorations ont été soulignées par le Commissaire aux services en français Carl Bouchard dans son Rapport annuel 2023-2024.

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 1er octobre 2024 et le 30 septembre 2025, sera publié en décembre.

« La Police provinciale de l'Ontario remercie l'Ombudsman Ontario pour avoir reconnu l'amélioration continue de nos capacités en matière de prestation de services en français dont l'objectif est de forger et de promouvoir des partenariats avec les communautés francophones. »

— Lettre à l'Ombudsman du chef de la Police provinciale Thomas Carrique, avril 2025

Rapport annuel du Commissaire aux services en français, 2023-2024



Le Commissaire Bouchard a publié en décembre 2024 son deuxième Rapport annuel, qui couvre les **395** cas reçus par l'USEF entre le 1^{er} octobre 2023 et le 30 septembre 2024.

Son rapport soulignait les difficultés de longue date que les gens rencontrent lorsqu'ils veulent savoir où obtenir des services en français. Le Commissaire a recommandé au ministère des Affaires francophones de rendre public un répertoire numérique complet des services couverts par la LSF, afin que les gens puissent trouver les services en français plus facilement.

Il a aussi fait état des progrès accomplis au regard des 17 recommandations formulées dans des rapports annuels précédents, notamment les suivants :

- Former tou(te)s les employé(e)s provinciaux(ales) de première ligne sur leurs obligations aux termes de la LSF;
- Voir à ce que les comptes de médias sociaux du gouvernement soient bilingues;
- Afficher toutes les offres d'emploi provinciales en anglais et en français;
- Mettre à jour le Règlement de l'Ontario 398/93, qui énumère les organismes désignés offrant des « services publics » au sens de la LSF.

« Avec un outil numérique qui rassemble tout ça, tous les services en français de manière à pouvoir les trouver rapidement autour de nous, les Ontariennes et les Ontariens qui veulent obtenir des services en français pourront trouver efficacement ces services sans avoir à se poser la question de savoir si oui ou non ils et elles y ont droit en français. »

— Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard, dans son allocution lors de la parution de son Rapport annuel le 5 décembre 2024

Enquêtes

Services de première ligne en français à ServiceOntario

Ouverture de l'enquête : Avril 2025

Le point sur l'enquête : Cette enquête, qui porte sur les services en personne offerts en français aux points de service de ServiceOntario, a été lancée à l'initiative du Commissaire aux services en français Carl Bouchard. Elle vise à déterminer dans quelle mesure ServiceOntario se conforme à la *Loi sur les services en français (LSF)*, qui précise les régions désignées où une « offre active » de services de première ligne en français est requise et qui s'applique aux points de service de ServiceOntario qui se trouvent dans ces régions ou bien qui les servent.

L'enquête porte sur les points suivants :

- Si le personnel de ServiceOntario travaillant dans les points de service tenus de fournir des services en français en application de la *LSF* connaît ses obligations;
- La façon dont la *LSF* est appliquée dans les points de service de ServiceOntario;



5 décembre 2024 : Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, dévoile son Rapport annuel 2023-2024 lors d'une conférence de presse à Queen's Park, à Toronto.

- La qualité du service rendu en personne en français, y compris la question de savoir si une offre active est faite, si le personnel bilingue est disponible et s'il est capable de fournir un service équivalent en français.

« Les Ontariennes et les Ontariens ont le droit, comme le prévoit la loi, d'être servi(e)s en français et de recevoir la même qualité de service qu'en anglais. Mais ces personnes nous disent que ces droits ne sont pas respectés et qu'elles ne reçoivent pas en français de services équivalents dans des endroits qui devraient les aider à obtenir leur permis de conduire, leur carte Santé et d'autres documents essentiels à leur vie quotidienne. »

— Le Commissaire aux services en français Carl Bouchard, lors d'un communiqué de presse sur son enquête le 2 avril 2025

Publicité extérieure gouvernementale unilingue



Rapport : Messages manqués, paru en juillet 2024

Le point sur l'enquête : Lancée en juillet 2023 en réponse à l'absence apparente de français dans les publicités extérieures du gouvernement provincial, cette enquête portait sur 17 campagnes de publicité extérieure menées par le ministère de la Santé ou en son nom

entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2023. Plusieurs d'entre elles



20 mars 2025 : L'Ombudsman Paul Dubé, à droite, et le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, lors du lever du drapeau de la Journée internationale de la Francophonie, à Toronto.

présentaient d'importants renseignements sur la santé pour les Ontarien(ne)s dans le contexte de la première vague de la pandémie de COVID-19. Or, seules 3 des 17 campagnes comportaient des publicités extérieures en français, et les renseignements communiqués n'étaient pas équivalents à ceux fournis en anglais ou n'étaient pas communiqués simultanément avec l'anglais.

Le Commissaire Bouchard a conclu qu'aucune de ces campagnes ne respectait l'esprit de la *Loi sur les services en français* ni ne remplissait les propres règles du gouvernement concernant les communications en français. Il a adressé **7** recommandations au Bureau du Conseil des ministres, au ministère de la Santé et au ministère des Affaires francophones. Cinq ont été acceptées, et deux sont en cours d'examen, dont une voulant que l'ensemble des publicités extérieures gouvernementales soit en format bilingue. Les ministères continuent de nous rendre compte du travail qu'ils font pour appliquer les recommandations.

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



Rapport : Renforcer la désignation : Un travail collaboratif, publié en mars 2022

Le point sur l'enquête :

Cette enquête portait sur les conséquences des coupes faites par l'Université Laurentienne dans ses programmes en français à la suite

de sa restructuration financière en 2021. Il a été conclu que l'Université, le ministère des Affaires francophones et le ministère des Collèges et Universités n'avaient pas rempli leurs responsabilités établies par la *Loi sur les services en français*.

En décembre, dans son Rapport annuel de 2023, le Commissaire Bouchard notait que les trois parties avaient accompli des progrès importants dans l'application des **19** recommandations du rapport. Entre autres choses, le

ministère des Affaires francophones s'est doté d'une nouvelle politique pour garantir des évaluations de la conformité régulières de tous les organismes désignés. Il a aussi mis en place un nouvel outil numérique pour les organismes désignés afin d'améliorer sa communication avec eux relativement à leurs obligations.

Les trois parties continuent de rendre compte tous les six mois au Commissaire des progrès qu'elles font au regard des recommandations.

Exposés de cas

Obligation légale

Une francophone s'est plainte auprès de nous après être allée dans un palais de justice provincial pour une affaire de droit de la famille dans une région désignée par la *Loi sur les services en français* (où des services en français doivent légalement être offerts). La femme nous a dit qu'elle avait été incapable d'obtenir des services en français au comptoir du greffe. On lui avait indiqué que la seule personne bilingue du greffe était absente ce jour-là.

RÉSULTAT : Nous avons porté l'incident à l'attention de la direction du palais de justice et du ministère du Procureur général. Depuis, le palais de justice a recruté d'autres personnes bilingues et fait le nécessaire pour qu'il y ait toujours plus d'une personne bilingue en poste au comptoir du greffe. Il a aussi vu à ce que tout le personnel du palais de justice connaisse son obligation d'assurer une « offre active » de services en français de même que la procédure pour ce faire.

De plus, le Ministère nous a fait savoir que tout le personnel des palais de justice dispose de la liste des employé(e)s bilingues et a pour consigne de communiquer avec ces personnes si quelqu'un a besoin d'assistance en français. Il nous a dit que les chefs régionaux(ales) discutent régulièrement de l'offre de services en français aux réunions d'équipe.

Chansons éclipsées

En vue de faire connaître les endroits en Ontario où voir l'éclipse solaire totale en avril 2021, Destination Ontario a publié sur son site Web une liste de chansons sur le thème des éclipses, comme *Ain't No Sunshine* et *I Can See Clearly Now*. Un francophone s'est plaint à nous parce que toutes les chansons de la liste étaient en anglais seulement, sur la version anglaise comme sur la version française du site Web. L'homme a dit avoir appelé l'agence pour lui faire observer qu'il y avait tout plein de chansons en français qu'elle aurait pu inclure. L'agence a plutôt choisi de retirer la liste en entier.

RÉSULTAT : Nous avons porté le cas à l'attention des fonctionnaires de Destination Ontario, qui ont admis que c'était une erreur de ne pas avoir inclus de chansons en français comme en anglais dans la liste. Ils(elles) ont dit avoir simplement retiré la liste lorsque l'homme s'est plaint, car il ne restait que quelques jours avant l'éclipse. Ils(elles) se sont engagé(e)s à envisager des chansons en français pour les prochains événements de la sorte.

Quelques mois plus tard, l'agence a mis à jour son guide de style pour son site Web en exigeant d'assurer un contenu représentatif des produits en anglais et en français et des opérateur(trice)s et artistes anglophones et francophones. Tout le personnel a reçu une formation sur cette mise à jour du guide de style.

Progrès affichés

Nous avons remarqué que les panneaux installés par Metrolinx autour du chantier du prolongement de la ligne de métro vers Scarborough étaient en anglais seulement. Metrolinx, en tant qu'agence gouvernementale, doit fournir ses communications en anglais et en français, y compris l'affichage.

RÉSULTAT : Nous avons soulevé la question auprès des responsables de Metrolinx, qui nous ont dit que ces panneaux étaient là depuis plus de trois ans. Ils(elles) ont expliqué que depuis, l'agence s'était engagée à présenter du contenu affiché entièrement bilingue, et que ces panneaux étaient en voie d'être remplacés. Ils(elles) ont fait remarquer que des panneaux bilingues avaient récemment été installés près du site pour le même projet et affirmé que les nouveaux panneaux seraient similaires.



ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Aperçu et tendances de cas

Les plaintes dans les secteurs de l'énergie et de l'environnement couvrent un large éventail de sujets. Nous ne pouvons pas traiter celles visant Hydro One (nous les relayons à son(sa) propre ombudsman), mais nous avons le pouvoir de traiter les problèmes concernant les sociétés municipales de services publics ainsi que le ministère de l'Énergie et des Mines et ses programmes.

Nous traitons aussi les cas 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 de la province. Cela comprend les cas touchant les droits de chasse et de pêche des Autochtones.

En 2024-2025, nous avons reçu **106** cas concernant les ministères provinciaux de cette catégorie, un chiffre semblable aux 142 de l'année précédente. Nous les avons réglés en faisant part aux ministères concernés des pratiques exemplaires d'équité et de transparence dans les processus décisionnels et en leur suggérant des améliorations dans la communication des décisions au public.

Droits de chasse et de pêche des Autochtones

Dans de récents cas où des communautés autochtones et leurs membres ont exprimé des préoccupations relativement aux consultations et à l'exercice de leurs droits de chasse et de pêche, nous avons aidé les organismes gouvernementaux concernés à améliorer leurs politiques et processus, et nous avons réglé les différentes plaintes lorsque c'était possible.

Voici des exemples de ce que nous avons fait :

- Nous avons servi un homme d'une Première Nation s'étant fait confisquer son arbalète par un(e) agent(e) de protection de la nature alors qu'il chassait dans un parc provincial situé sur les terres traditionnelles haudensaunées. Notre examen a révélé qu'il n'avait pas besoin de permission pour pratiquer la chasse

traditionnelle dans ce parc. Nous nous penchons à présent sur la manière dont le ministère des Richesses naturelles reconnaît et respecte les droits autochtones issus de traités sur les terres de la Couronne en Ontario. Dans le cadre de cet examen, nous avons souligné l'importance de mettre au point des processus adaptés aux pratiques autochtones.

- Nous avons reçu des plaintes de groupes autochtones du Nord de l'Ontario au sujet des projets de développement industriel qui nuisent au caribou boréal, une espèce traditionnellement importante, aujourd'hui menacée. Ces groupes nous ont dit qu'ils réclamaient un processus de consultation régulière et authentique en ce qui a trait à la conservation du caribou et voulaient que le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs applique des mesures de protection. Nous tenons des rencontres avec eux pour en savoir plus sur leurs préoccupations et avons communiqué avec le Ministère pour mieux comprendre ce qu'il fait pour y donner suite.

Services municipaux d'électricité

Des millions d'Ontarien(ne)s sont approvisionné(e)s en électricité par des sociétés de services publics qui sont détenues ou contrôlées majoritairement par une ou plusieurs municipalités. En 2024-2025, nous avons reçu **132** plaintes et demandes de renseignements au sujet des services municipaux d'électricité, un chiffre voisin des 125 de l'année précédente. Les problèmes les plus courants étaient les coupures de service et les différends en matière de facturation.

Il y a eu des cas urgents où nous sommes intervenu(e)s en faveur de personnes vulnérables sur le point de se faire couper l'électricité. Certaines d'entre elles déploraient par exemple l'absence d'avis pour paiement en souffrance ou des erreurs de la compagnie sur l'état de leur compte.

Par exemple :

- Une femme dont l'époux était décédé s'est fait couper l'électricité parce que le compte était au nom de celui-ci. Elle nous a dit que la société de services publics refusait continuellement de lui parler. Nous sommes intervenu(e)s,

et la société a rétabli le service chez la femme et a communiqué avec elle pour établir des modalités de paiement.

- Un petit entrepreneur devenu père avait interrompu ses paiements à la société de services publics pour son congé parental. Il a fait appel à nous lorsque celle-ci lui a tout de même envoyé une facture indiquant un arriéré de 5 000 \$. Nous avons pressé la société de se pencher sur son dossier, et elle s'est finalement excusée auprès de lui et a établi des modalités prévoyant le paiement de l'arriéré à son retour de congé.
- Nous avons aidé quelqu'un à éviter une coupure de service après avoir découvert que la compagnie d'électricité avait erronément appliqué à sa facture un montant en souffrance au lieu d'un crédit. La société s'est excusée auprès de lui et a corrigé le montant à son compte.

Aménagement du territoire et problèmes environnementaux

Dans les secteurs de la province qui ne relèvent pas spécifiquement d'une municipalité, c'est le ministère des Richesses naturelles qui délivre les permis et autorisations pour les projets de construction et d'aménagement par exemple. Nous avons reçu plusieurs questions et plaintes au sujet de ces permis. En voici un exemple :

- Un groupe de résident(e)s s'inquiétant de la taille et des conséquences environnementales potentielles d'une structure que construisait un(e) voisin(e) nous a demandé de transmettre ses préoccupations au Ministère. Nous avons confirmé que le Ministère avait fait une évaluation environnementale nécessaire et avait vérifié que la structure respectait la réglementation avant de délivrer le permis de construire. Le personnel du Ministère a aussi fait une visite sur place et parlé avec les membres du voisinage pour répondre à leurs questions et leur expliquer ses processus.

Salubrité des puits et de l'eau

Nous avons aussi reçu plusieurs plaintes sur la contamination potentielle de l'eau potable dans des puits privés. Ce sont les propriétaires qui sont responsables de l'entretien de leur puits,

mais le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs leur fournit des directives techniques pour la construction, l'entretien et l'utilisation du puits; dans certains cas, il effectue aussi des inspections.

Quelques exemples de cas :

- Une personne s'inquiétait des conséquences que pourrait avoir la construction d'ouvrages d'égout à proximité de son puits sur la qualité de son eau. Nous lui avons confirmé que le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs avait analysé l'eau plusieurs fois pour s'assurer que les travaux n'avaient pas contaminé la source aquifère. Le Ministère lui a transmis les résultats de ses analyses ainsi que de l'information sur le bon entretien d'un puits.
- Plusieurs propriétaires d'un puits dans Chatham-Kent ont fait appel à nous pour obtenir auprès du ministère de la Santé de l'information sur la qualité de l'eau des puits dans le secteur. Un rapport commandé par le Ministère en 2022 recommandait des analyses supplémentaires, mais les résident(e)s ont dit ne pas avoir eu de nouvelle depuis. Nous avons soumis l'affaire à des fonctionnaires du Ministère, qui ont admis que l'attente était longue et que la communication faisait défaut. Nous restons en contact avec ces fonctionnaires à propos des plans pour résoudre les problèmes restants concernant la qualité de l'eau et pour communiquer avec les personnes touchées.
- Nous avons confirmé à des résident(e)s que leur municipalité avait un plan pour répondre à leurs préoccupations concernant un problème à l'origine d'une odeur et d'une coloration dans l'eau potable. À la suite de plusieurs plaintes de résident(e)s, nous avons demandé des renseignements auprès du bureau de santé publique de la région et du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, pour apprendre que le problème était dû à la concentration de manganèse dans l'eau, altérée par le temps chaud et sec. Nous avons aussi discuté avec la municipalité de sa manière de communiquer avec la population à ce sujet.

Exposés de cas

Jolie mine

Une personne s'inquiétait de l'utilisation de granulat (déchets miniers) provenant d'une mine abandonnée que faisait sa municipalité pour un projet d'infrastructure, et nous a demandé de nous pencher sur cette affaire. Elle voulait de l'information sur les répercussions environnementales qui pourraient découler de l'utilisation de ces déchets miniers.

RÉSULTAT : Nous avons joint le ministère de l'Énergie et des Mines. De haut(e)s fonctionnaires nous ont dit que le Ministère avait analysé des échantillons tirés du projet et déterminé que le granulat serait sans dommages pour l'environnement. Lors de ces discussions, nous leur avons aussi demandé quelles règles s'appliquaient aux déchets miniers, en particulier dans les mines abandonnées. Nous continuons de discuter de questions connexes avec les fonctionnaires du Ministère, y compris sur la réglementation des digues à rejets (servant au dépôt des déchets miniers) et du granulat.

Construction à basse vitesse

Un homme ayant acheté un lot de terre non aménagé s'est adressé à nous parce cela faisait presque deux ans qu'il attendait que la Commission de l'escarpement du Niagara lui délivre un permis d'aménagement. La Commission, qui a mandat de protéger les caractéristiques naturelles de la région, se penche précisément sur les éventuelles conséquences des projets d'aménagement sur le paysage et le milieu naturel de l'escarpement lorsqu'un permis est demandé.

RÉSULTAT : Les fonctionnaires de la Commission nous ont expliqué que l'attente était attribuable à une pénurie de personnel, mais qu'un exercice était en cours pour rationaliser le processus de demande et réduire les délais décisionnels. Peu après, le propriétaire a reçu une approbation conditionnelle l'autorisant à commencer les travaux.

Prière de ne pas éteindre

Une mère a communiqué avec nous, paniquée d'avoir reçu avis qu'on lui couperait l'électricité le lendemain. Elle nous a expliqué que cela compliquerait grandement les choses pour elle, car sa fille avait des besoins spéciaux nécessitant de garder les lumières allumées toute la nuit.

RÉSULTAT : Nous sommes intervenu(e)s rapidement pour tenter de comprendre la situation. Nous avons appris que le programme Ontario au travail (programme OT) avait envoyé un chèque à la compagnie d'électricité pour payer le montant en souffrance. Nous avons mis la personne chargée du dossier au programme OT en contact avec la compagnie pour qu'elle confirme les renseignements du chèque, et le débranchement a été annulé.

Quand un arbre tombe...

Un homme nous a rapporté qu'alors qu'il campait dans un parc provincial, une équipe chargée de couper des arbres avait endommagé plusieurs remorques, dont la sienne. Il a dit avoir écrit à la personne à la surintendance du parc pour se faire dédommager, mais n'avoir reçu aucune réponse.

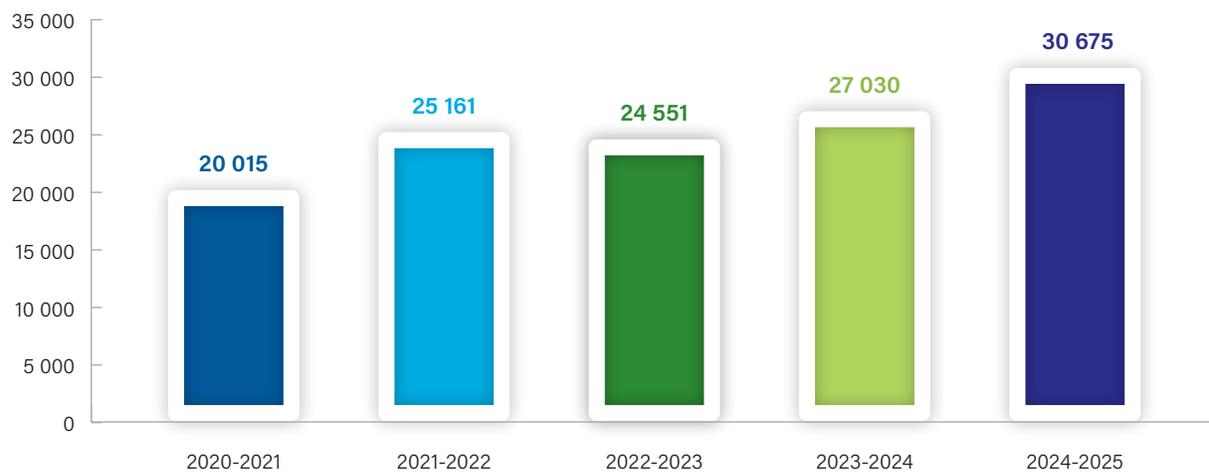
RÉSULTAT : Nous avons communiqué avec le personnel de Parcs Ontario, qui fait partie du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. Nous avons obtenu confirmation que la demande de l'homme avait été envoyée à la Direction de la gestion des risques et des assurances. Après cette discussion, le personnel a fait savoir à l'homme l'état de sa réclamation.


 J'aimerais souligner le niveau de professionnalisme et de dévouement [de votre Agente de règlement préventif]. Elle a exploré plusieurs avenues pour trouver une solution, a fait de nombreux appels et a été extrêmement patiente, même lorsque je l'étais moins. J'espère que je n'aurai plus jamais besoin de faire appel à vos services, mais je n'hésiterais pas à les recommander.
 

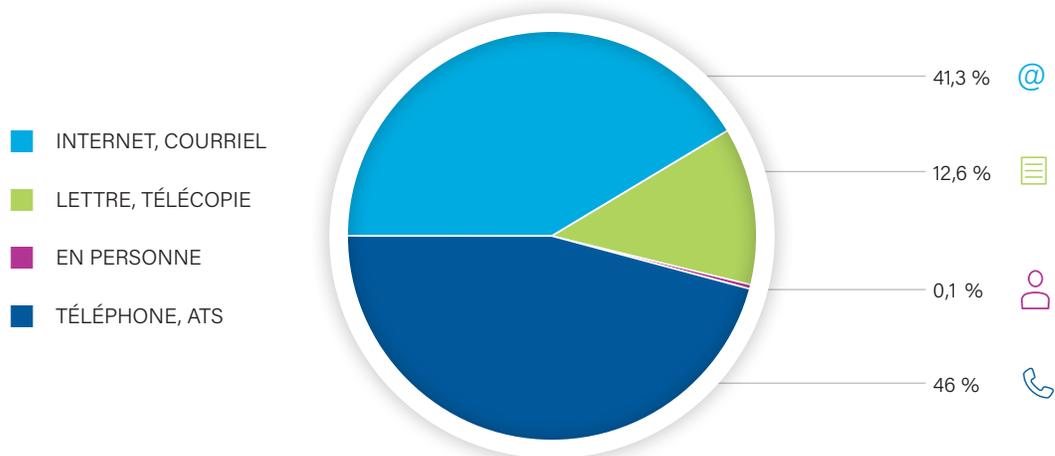
ANNEXE

STATISTIQUES DE CAS

TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2020-2021 - 2024-2025



MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2024-2025



DISPOSITION DES CAS, 2024-2025



30 675

CAS REÇUS EXERCICE FINANCIER 2024-2025



186
consultations
ou questions



792
soumissions
d'informations



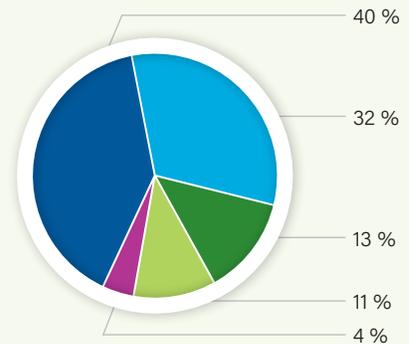
118
exemples de bonnes
pratiques suggérées

CAS CLOS 2024-2025

20 040

cas relevant de
la compétence
de l'Ombudsman

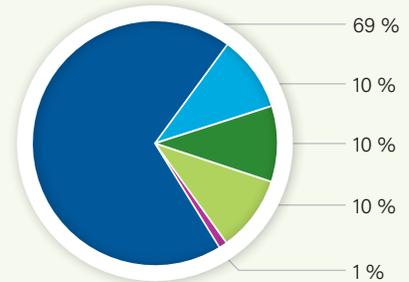
- DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS FAITES OU RÉFÉRENCES DONNÉES
- RÉGLÉS AVEC L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN ET/ OU SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
- DOSSIERS CLOS APRÈS EXAMEN PAR L'OMBUDSMAN
- RETIRÉS PAR LE/LA PLAIGNANT(E)
- RÉGLÉS SANS L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN



8 870

cas hors de la
compétence
de l'Ombudsman

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



% DES CAS CLOS EN 2 SEMAINES



42 %

clos en 1 semaine



53 %

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, 2024-2025*

MINISTÈRE DES AFFAIRES AUTOCHTONES ET DE LA RÉCONCILIATION ÉCONOMIQUE AVEC LES PREMIÈRES NATIONS		3
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DU MULTICULTURALISME		6
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		26
UNITÉ DE L'APPLICATION DES MESURES LÉGISLATIVES EN MATIÈRE DE LOGEMENT LOCATIF	14	
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DE L'AGROENTREPRISE		11
MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS, DE L'EXCELLENCE EN RECHERCHE ET DE LA SÉCURITÉ		661
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	434	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	27	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	187	
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA CROISSANCE ÉCONOMIQUE DU NORD		1
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		79
DIRECTION DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS	10	
TVO - OFFICE DE LA TÉLÉCOMMUNICATION ÉDUCATIVE DE L'ONTARIO	28	
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DES MINES		32
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	23	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS		41
PARCS ONTARIO	10	
MINISTÈRE DES FINANCES		146
AUTORITÉ ONTARIENNE DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS	29	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	23	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	23	
MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE		5
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		1 997
ADMINISTRATION DE LA COUR	138	
AGENCE DES PLAINTES CONTRE LES FORCES DE L'ORDRE	97	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	107	
AVOCAT DES ENFANTS	36	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	195	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	16	
CLINIQUE D'AIDE JURIDIQUE	24	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	39	
SERVICES AUX VICTIMES - ONTARIO	18	
TRIBUNAL ONTARIEN DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE	19	
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 237	
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES		33
MINISTÈRE DE LA SANTÉ		408
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	65	
FOURNISSEURS DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	35	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	25	
PROGRAMME D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS, LE PROGRAMME D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	22	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	54	
SANTÉ ONTARIO	121	

*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, 2024-2025

MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		2 457
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	423	
PROGRAMME D'AIDE À L'ÉGARD D'ENFANTS QUI ONT UN HANDICAP GRAVE	12	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	144	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - DIRECTEMENT ADMINISTRÉS	279	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - ENFANTS ET JEUNES	15	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	96	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	1 038	
PROGRAMME ONTARIEN DES SERVICES EN MATIÈRE D'AUTISME	92	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	29	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	86	
SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE - PROGRAMME PASSEPORT	18	
SERVICES PARTICULIERS À DOMICILE	171	
MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES ET DE L'APPROVISIONNEMENT		354
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	85	
PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO	26	
SERVICEONTARIO	218	
MINISTÈRE DES SERVICES AUX AÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ		2
MINISTÈRE DES SOINS DE LONGUE DURÉE		33
DIRECTION DE L'INSPECTION DES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE	23	
MINISTÈRE DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL		7 186
BUREAU DU CORONER EN CHEF	13	
DIRECTION DES SERVICES PRIVÉS DE SÉCURITÉ ET D'ENQUÊTE	15	
ÉTABLISSEMENT CORRECTIONNELS	6 870	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	163	
PPO - CONTRÔLEUR DES ARMES À FEU	13	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	47	
SERVICES RELATIFS AU BIEN-ÊTRE DES ANIMAUX	14	
MINISTÈRE DU SPORT		2
MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DES JEUX		78
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	73	
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		528
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	22	
METROLINX/ RÉSEAU GO	55	
PERMIS DE CONDUIRE	132	
TEST AU VOLANT	146	
TRANSPORT - EXAMENS MÉDICAUX	81	
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES		470
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	18	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	213	
COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES	16	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	16	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	22	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	20	
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	11	
MEILLEURS EMPLOIS ONTARIO	14	
MÉTIERS SPÉCIALISÉS ONTARIO	18	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	37	
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		18

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2024-2025*

AJAX	100
ALGOMA—MANITOULIN	158
AURORA—OAK RIDGES—RICHMOND HILL	99
BAIE DE QUINTE	204
BARRIE—INNISFIL	125
BARRIE—SPRINGWATER—ORO-MEDONTE	177
BEACHES—EAST YORK	132
BRAMPTON-CENTRE	106
BRAMPTON-EST	62
BRAMPTON-NORD	81
BRAMPTON-OUEST	117
BRAMPTON-SUD	137
BRANTFORD—BRANT	166
BRUCE—GREY—OWEN SOUND	166
BURLINGTON	111
CAMBRIDGE	132
CARLETON	101
CHATHAM-KENT—LEAMINGTON	129
DAVENPORT	96
DON VALLEY-EST	104
DON VALLEY-NORD	114
DON VALLEY-OUEST	77
DUFFERIN—CALEDON	154
DURHAM	186
EGLINTON—LAWRENCE	89
ELGIN—MIDDLESEX—LONDON	149
ESSEX	137
ETOBICOKE-CENTRE	96
ETOBICOKE—LAKESHORE	154
ETOBICOKE-NORD	94
FLAMBOROUGH—GLANBROOK	108
GLENGARRY—PRESCOTT—RUSSELL	158
GUELPH	104
HALDIMAND—NORFOLK	127
HALIBURTON—KAWARTHA LAKES—BROCK	170
HAMILTON MOUNTAIN	96
HAMILTON-CENTRE	203
HAMILTON-EST—STONE CREEK	140
HAMILTON-OUEST—ANCASTER—DUNDAS	130
HASTINGS—LENNOX ET ADDINGTON	158
HUMBER RIVER—BLACK CREEK	106
HURON—BRUCE	133
KANATA—CARLETON	78
KENORA—RAINY RIVER	83
KIHWETINOONG	15
KINGSTON ET LES ÎLES	139
KING—VAUGHAN	91
KITCHENER-CENTRE	129
KITCHENER—CONESTOGA	106
KITCHENER-SUD—HESPELER	102
LAMBTON—KENT—MIDDLESEX	116
LANARK—FRONTENAC—KINGSTON	111
LEEDS—GRENVILLE—THOUSAND ISLANDS ET RIDEAU LAKES	139
LONDON-CENTRE-NORD	177
LONDON—FANSHAWE	164
LONDON-OUEST	121
MARKHAM—STOUFFVILLE	99
MARKHAM—THORNHILL	52
MARKHAM—UNIONVILLE	64
MILTON	90
MISSISSAUGA-CENTRE	101
MISSISSAUGA—ERIN MILLS	90

MISSISSAUGA-EST—COOKSVILLE	129
MISSISSAUGA—LAKESHORE	109
MISSISSAUGA—MALTON	113
MISSISSAUGA—STREETSVILLE	101
MUSHKEGOWUK—BAIE JAMES	38
NEPEAN	108
NEWMARKET—AURORA	117
NIAGARA FALLS	237
NIAGARA-CENTRE	194
NIAGARA-OUEST	104
NICKEL BELT	128
NIPISSING	176
NORTHUMBERLAND—PETERBOROUGH-SUD	176
OAKVILLE	117
OAKVILLE-NORD—BURLINGTON	99
ORLÉANS	90
OSHAWA	231
OTTAWA-CENTRE	169
OTTAWA-OUEST—NEPEAN	106
OTTAWA-SUD	128
OTTAWA—VANIER	165
OXFORD	123
PARKDALE—HIGH PARK	94
PARRY SOUND—MUSKOKA	188
PERTH—WELLINGTON	129
PETERBOROUGH—KAWARTHA	171
PICKERING—UXBRIDGE	130
RENFREW—NIPISSING—PEMBROKE	157
RICHMOND HILL	110
SARNIA—LAMBTON	168
SAULT STE. MARIE	157
SCARBOROUGH—AGINCOURT	72
SCARBOROUGH-CENTRE	88
SCARBOROUGH—GUILDWOOD	113
SCARBOROUGH-NORD	51
SCARBOROUGH—ROUGE PARK	119
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	88
SIMCOE—GREY	253
SIMCOE-NORD	196
SPADINA—FORT YORK	150
ST. CATHARINES	146
STORMONT—DUNDAS—SOUTH GLENGARRY	134
SUDBURY	175
THORNHILL	82
THUNDER BAY—ATIKOKAN	134
THUNDER BAY—SUPÉRIEUR NORD	106
TIMISKAMING—COCHRANE	193
TIMMINS	72
TORONTO-CENTRE	181
TORONTO—DANFORTH	132
TORONTO—ST. PAUL'S	117
UNIVERSITY—ROSEDALE	112
VAUGHAN—WOODBIDGE	101
WATERLOO	98
WELLINGTON—HALTON HILLS	134
WHITBY	144
WILLOWDALE	101
WINDSOR-OUEST	216
WINDSOR—TECUMSEH	132
YORK-CENTRE	129
YORK—SIMCOE	142
YORK-SUD—WESTON	114

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

LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2024-2025

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	1 430
2	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	1 376
3	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	722
4	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	582
5	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	381
6	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	315
7	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	261
8	CENTRE VANIER POUR FEMMES	249
9	PRISON DE KENORA	239
10	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	205

LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2024-2025*

		NOMBRE DE CAS
1	TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 237
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	1 038
3	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	434
4	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	423
5	SERVICE ONTARIO	218
6	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	213
7	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	195
8	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	187
9	SERVICES PARTICULIERS À DOMICILE	171
10	POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	163

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

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2024-2025 ► TOTAL : 3 809

ADDINGTON HIGHLANDS, CANTON D'	2
ADELAIDE METCALFE, CANTON D'	1
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	6
AJAX, VILLE D'	15
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON D'	7
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON D'	13
AMARANTH, CANTON D'	4
AMHERSTBURG, VILLE D'	6
ARMOUR, CANTON D'	2
ARNPRIOR, VILLE D'	2
ARRAN-ELDERSLIE, MUNICIPALITÉ D'	4
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON D'	1
ATIKOKAN, VILLE D'	4
AUGUSTA, CANTON D'	2
AURORA, VILLE D'	27
AYLMER, VILLE D'	1
BALDWIN, CANTON DE	1
BANCROFT, VILLE DE	2
BARRIE, CITÉ DE	20
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	10
BELLEVILLE, CITÉ DE	15
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	4
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	1
BLIND RIVER, VILLE DE	2
BLUEWATER, MUNICIPALITÉ DE	5
BONFIELD, CANTON DE	8
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	4
BRACEBRIDGE, VILLE DE	4
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	11
BRAMPTON, CITÉ DE	60
BRANT, COMTÉ DE	14
BRANTFORD, CITÉ DE	23
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	2
BROCK, CANTON DE	4
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BROCKVILLE, CITÉ DE	7
BROOKE-ALVINSTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BRUCE, COMTÉ DE	1
BRUDENELL, LYNDON ET RAGLAN, CANTON DE	2
BURK'S FALLS, VILLAGE DE	1
BURLINGTON, CITÉ DE	14

CALEDON, VILLE DE	16
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	5
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	3
CAMBRIDGE, CITÉ DE	20
CARLETON PLACE, VILLE DE	1
CARLING, CANTON DE	4
CARLOW/MAYO, CANTON DE	2
CASEY, CANTON DE	1
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	8
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	4
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	2
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	7
CHAMPLAIN, CANTON DE	3
CHAPLEAU, CANTON DE	2
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	17
CHATSWORTH, CANTON DE	3
CHISHOLM, CANTON DE	1
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	10
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	11
CLEARVIEW, CANTON DE	4
COBALT, VILLE DE	5
COBOURG, VILLE DE	4
COLLINGWOOD, VILLE DE	3
CONMEE, CANTON DE	1
CORNWALL, CITÉ DE	14
CRAMAHE, CANTON DE	11
DAWN-EUPHEMIA, CANTON DE	2
DEEP RIVER, VILLE DE	2
DESERONTO, VILLE DE	2
DOURO-DUMMER, CANTON DE	4
DRUMMOND / NORTH ELMSLEY, CANTON DE	2
DRYDEN, CITÉ DE	5
DUFFERIN, COMTÉ DE	3
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	48
DUTTON-DUNWICH, MUNICIPALITÉ DE	3
DYSART ET AL., MUNICIPALITÉ DE	4
EAST FERRIS, MUNICIPALITÉ D'	4
EAST GARAFRAXA, CANTON D'	2
EAST GWILLIMBURY, VILLE D'	3

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, 2024-2025

EAST HAWKESBURY, CANTON D'	2
EDWARDSBURGH/CARDINAL, CANTON D'	2
ELGIN, COMTÉ D'	2
ELIZABETHTOWN-KITLEY, CANTON D'	2
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	9
ENGLEHART, VILLE D'	1
ENNISKILLEN, CANTON D'	4
ERIN, VILLE D'	9
ESPAROLA, VILLE D'	2
ESSA, CANTON D'	3
ESSEX, COMTÉ D'	3
ESSEX, VILLE D'	6
EVANTUREL, CANTON D'	1
FARADAY, CANTON DE	2
FAUQUIER-STRICKLAND, CANTON DE	1
FORT ERIE, VILLE DE	5
FORT FRANCES, VILLE DE	1
FRONT OF YONGE, CANTON DE	2
FRONTENAC ISLANDS, CANTON DE	1
FRONTENAC, COMTÉ DE	1
GANANOQUE, VILLE DE	2
GEORGIAN BAY, CANTON DE	2
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	3
GEORGINA, VILLE DE	13
GILLIES, CANTON DE	3
GODERICH, VILLE DE	1
GORE BAY, VILLE DE	1
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	89
GRAND VALLEY, VILLE DE	1
GRAVENHURST, VILLE DE	6
GREATER MADAWASKA, CANTON DE	3
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	8
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	3
GREY, COMTÉ DE	17
GRIMSBY, VILLE DE	9
GUELPH, CITÉ DE	13
GUELPH/ERAMOSIA, CANTON DE	5
HALDIMAND, COMTÉ DE	5
HALIBURTON, COMTÉ DE	6
HALTON HILLS, VILLE DE	5
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	31

HAMILTON, CANTON DE	4
HAMILTON, CITÉ DE	120
HANOVER, VILLE DE	3
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	4
HASTINGS, COMTÉ DE	23
HAVELOCK-BELMONT-METHUEN, CANTON DE	3
HAWKESBURY, VILLE DE	5
HEAD, CLARA ET MARIA, CANTON DE	1
HEARST, VILLE DE	1
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	3
HILLIARD, CANTON DE	1
HORNEPAYNE, CANTON DE	1
HORTON, CANTON DE	3
HOWICK, CANTON DE	1
HUDSON, CANTON DE	1
HUNTSVILLE, VILLE DE	5
HURON - KINLOSS, CANTON DE	3
HURON EAST, MUNICIPALITÉ DE	1
HURON, COMTÉ DE	7
IGNACE, CANTON D'	1
INNISFIL, VILLE D'	7
IROQUOIS FALLS, VILLE D'	8
JOCELYN, CANTON DE	2
KAPUSKASING, VILLE DE	4
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	47
KEARNEY, VILLE DE	1
KENORA, CITÉ DE	8
KILLALOE, HAGARTY ET RICHARDS, CANTON DE	4
KILLARNEY, MUNICIPALITÉ DE	3
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	3
KING, CANTON DE	9
KINGSTON, CITÉ DE	19
KINGSVILLE, VILLE DE	2
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	2
KITCHENER, CITÉ DE	24
LA NATION, MUNICIPALITÉ DE	2
LA VALLEE, CANTON DE	3
LAIRD, CANTON DE	1
LAKE OF BAYS, CANTON DE	1
LAKESHORE, VILLE DE	5
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	5

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2024-2025

LAMBTON, COMTÉ DE	12
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	2
LANARK, COMTÉ DE	6
LARDER LAKE, CANTON DE	1
LASALLE, VILLE DE	2
LAURENTIAN HILLS, VILLE DE	2
LAURENTIAN VALLEY, CANTON DE	5
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	8
LEEDS ET LES MILLE-ÎLES, CANTON DE	11
LEEDS ET GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	10
LENNOX ET ADDINGTON, COMTÉ DE	3
LINCOLN, VILLE DE	5
LONDON, CITÉ DE	107
LOYALIST, CANTON DE	2
LUCAN BIDDULPH, CANTON DE	3
MACDONALD, MEREDITH ET ABERDEEN ADDITIONAL, CANTON DE	1
MACHIN, MUNICIPALITÉ DE	1
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	3
MADOC, CANTON DE	4
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	7
MALAHIDE, CANTON DE	1
MANITOUWADGE, CANTON DE	7
MAPLETON, CANTON DE	1
MARKHAM, CITÉ DE	31
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	11
MARMORA AND LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
MATACHEWAN CANTON DE	3
MATTAWA, VILLE DE	2
MCGARRY, CANTON DE	5
MCKELLAR, CANTON DE	1
MCMURRICH / MONTEITH, CANTON DE	3
MCNAB / BRAESIDE, CANTON DE	1
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	8
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	2
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	4
MIDDLESEX, COMTÉ DE	1
MIDLAND, VILLE DE	4
MILTON, VILLE DE	17
MINDEN HILLS, CANTON DE	2
MINTO, VILLE DE	2

MISSISSAUGA, CITÉ DE	56
MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	4
MONTAGUE, CANTON DE	1
MOOSONEE, CANTON DE	4
MORRIS-TURNBERRY, MUNICIPALITÉ DE	1
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	9
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	15
NAIRN AND HYMAN, CANTON DE	1
NEEBING, MUNICIPALITÉ DE	1
NEW TECUMSETH, VILLE DE	14
NEWBURY, VILLAGE DE	2
NEWMARKET, VILLE DE	10
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	32
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	54
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	10
NIPISSING, CANTON DE	1
NORFORK, COMTÉ DE	25
NORTH ALGONA-WILBERFORCE, CANTON DE	1
NORTH BAY, CITÉ DE	13
NORTH DUMFRIES, CANTON DE	3
NORTH DUNDAS, CANTON DE	4
NORTH FRONTENAC, CANTON DE	5
NORTH GLENGARRY, CANTON DE	3
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	12
NORTH HURON, CANTON DE	1
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	5
NORTH MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	1
NORTH PERTH, MUNICIPALITÉ DE	8
NORTH STORMONT, CANTON DE	4
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	3
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	9
OAKVILLE, VILLE D'	28
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ D'	4
ORANGEVILLE, VILLE D'	3
ORILLIA, CITÉ D'	5
ORO-MEDONTE, CANTON DE	7
OSHAWA, CITÉ D'	39
OTONABEE-SOUTH MOHAGHAN, CANTON D'	4
OTTAWA, CITÉ D'	172

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2024-2025

OWEN SOUND, CITÉ D'	5
OXFORD, COMTÉ D'	11
PAPINEAU-CAMERON, CANTON DE	6
PARRY SOUND, VILLE DE	3
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	130
PELEE, CANTON DE	1
PELHAM, VILLE DE	3
PEMBROKE, CITÉ DE	3
PENETANGUISHENE, VILLE DE	4
PERRY, CANTON DE	5
PERTH SOUTH, CANTON DE	3
PERTH, COMTÉ DE	2
PERTH, VILLE DE	2
PETAWAWA, VILLE DE	2
PETERBOROUGH, CITÉ DE	24
PETERBOROUGH, COMTÉ DE	3
PETROLIA, VILLE DE	1
PICKERING, CITÉ DE	16
PLUMMER ADDITIONAL, CANTON DE	1
PLYMPTON-WYOMING, VILLE DE	7
PORT COLBORNE, CITÉ DE	8
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	3
POWASSAN, MUNICIPALITÉ DE	1
PRESCOTT ET RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	2
PRESCOTT, VILLE DE	2
PRINCE EDWARD, COMTÉ DE	14
PUSLINCH, CANTON DE	6
QUINTE WEST, CITÉ DE	8
RAMARA, CANTON DE	9
RED LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
RENFREW, COMTÉ DE	14
RICHMOND HILL, CITÉ DE	11
RIDEAU LAKES, CANTON DE	20
RIVIÈRE DES FRANÇAIS, MUNICIPALITÉ DE LA	2
RUSSELL, CANTON DE	4
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	4
SARNIA, CITÉ DE	27
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	4
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	32
SCHREIBER, CANTON DE	1

SCUGOG, CANTON DE	7
SEGUIN, CANTON DE	2
SEVERN, CANTON DE	2
SHELBURNE, VILLE DE	1
SIMCOE, COMTÉ DE	42
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	5
SIOUX NARROWS-NESTOR FALLS, CANTON DE	2
SMITHS FALLS, VILLE DE	2
SMOOTH ROCK FALLS, VILLE DE	4
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	5
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	2
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	4
SOUTH HURON, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTH RIVER, VILLAGE DE	1
SOUTH STORMONT, CANTON DE	1
SOUTHGATE, CANTON DE	1
SOUTH-WEST OXFORD, CANTON DE	1
SOUTHWOLD, CANTON DE	1
SPRINGWATER, CANTON DE	3
ST. CATHARINES, CITÉ DE	17
ST. CLAIR, CANTON DE	4
ST. THOMAS, CITÉ DE	8
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	2
STONE MILLS, CANTON DE	1
STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY, COMTÉS UNIS DE	1
STRATFORD, CITÉ DE	25
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	2
STRONG, CANTON DE	3
SUNDRIDGE, VILLAGE DE	2
TARBUTT, CANTON DE	2
TAY VALLEY, CANTON DE	2
TAY, CANTON DE	5
TECUMSEH, VILLE DE	1
TEHKUMMAH, CANTON DE	1
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	33
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	2
THAMES CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	5
THE ARCHIPELAGO, CANTON DE	1
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	6

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2024-2025

THE NORTH SHORE, CANTON DE	3
THESSALON, VILLE DE	3
THOROLD, CITÉ DE	11
THUNDER BAY, CITÉ DE	24
TILLSONBURG, VILLE DE	3
TIMMINS, CITÉ DE	31
TINY, CANTON DE	36
TORONTO, CITÉ DE	429
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	6
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	1
TUDOR AND CASHEL, CANTON DE	1
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	3
TYENDINAGA, CANTON DE	2
UXBRIDGE, CANTON D'	1
VAL RITA-HARTY, MUNICIPALITÉ DE	1
VAUGHAN, CITÉ DE	23
WAINFLEET, CANTON DE	12
WARWICK, CANTON DE	1
WASAGA BEACH, VILLE DE	18
WATERLOO, CITÉ DE	13
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	45
WELLAND, CITÉ DE	17
WELLESLEY, CANTON DE	1
WELLINGTON NORTH, CANTON DE	5
WELLINGTON, COMTÉ DE	13
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	8
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	2
WEST LINCOLN, CANTON DE	4
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	11
WEST PERTH, MUNICIPALITÉ DE	1
WESTPORT, VILLAGE DE	1
WHITBY, VILLE DE	13
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	8
WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	3
WHITWATER REGION, CANTON DE	3
WILMOT, CANTON DE	4
WINDSOR, CITÉ DE	78
WOLLASTON, CANTON DE	6
WOOLWICH, CANTON DE	2
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	60
CAS OÙ AUCUNE MUNICIPALITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	50

SOCIÉTÉS PARTAGÉES, INCLUANT LES OFFICES DE PROTECTION DE LA NATURE	
ALECTRA	51
CONSERVATION HALTON	1
ELEXICON ENERGY	4
ENOVA POWER CORP.	5
ENTEGRUS POWERLINES	2
ESSEX POWER CORPORATION	1
GRANDBRIDGE ENERGY	3
HALDIMAND NORFOLK HOUSING CORPORATION	1
KAWARTHA CONSERVATION	1
LAKELAND POWER DISTRIBUTION LTD.	1
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE CENTRAL LAKE ONTARIO	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE GRAND RIVER	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE HAMILTON	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA PÉNINSULE DU NIAGARA	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE ST. CLAIR	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA VALLÉE RIDEAU	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE NORTH BAY-MATTAWA	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE NOTTAWASAGA VALLEY	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE SAUGEEN VALLEY	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE TORONTO ET DE LA RÉGION	1
OTTAWA RIVER POWER CORPORATION	1
SOUTH NATION CONSERVATION	2
SYNERGY NORTH	1
WESTARIO POWER	1
CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS	
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	3
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE RAINY RIVER	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	19
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	11
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	5
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE COCHRANE	5
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	9
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	4
SAUGEEN MUNICIPAL AIRPORT COMMISSION	1
CAS OÙ AUCUN CONSEIL LOCAL PARTAGÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	4

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2024-2025 ► TOTAL : 99

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR*	74
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN N'EST PAS L'ENQUÊTEUR**	25

**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
AMHERSTBURG, VILLE D'	7	0	3	2
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	1	0	2	1
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	2	0	2	0
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	0**	0	4	0
COCHRANE, VILLE DE	1	1	0	0
CORNWALL, CITÉ DE	1	1	0	0
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	1	1	0	0
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	1	0	0	0
GRIMSBY, VILLE DE*	1	1	1	0
HALTON HILLS, VILLE DE	1	1	2	0
HAMILTON, CITÉ DE	1	0	0	1
IROQUOIS FALLS, VILLE D'	1	0	1	0
JOCELYN, CANTON DE	5	1	2	1
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	3	0	1	1
LEEDS ET GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	1	1	0	0
LINCOLN, VILLE DE*	1	1	1	0
LONDON, CITÉ DE	1	0	0	0
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	2	0	2	0
MCGARRY, CANTON DE	1	0	0	0
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	2	0	0	0
NORFOLK, COMTÉ DE	4	2	1	0
OSHAWA, CITÉ D'	1	0	1	1
RUSSELL, MUNICIPALITÉ DE	6	0	0	1
SAUGEEN MOBILITY AND REGIONAL TRANSIT (COMMISSION DE MOBILITÉ ET DE TRANSPORT EN COMMUN RÉGIONAL DE SAUGEEN)	1	1	1	1
SPRINGWATER, CANTON DE	1	0	0	0
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	2
THE NORTH SHORE, CANTON DE	3	0	0	1
TINY, CANTON DE	0**	0	0	0
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	5	3	0	0
WEST LINCOLN, CANTON DE*	1	1	1	0
WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	8	6	2	1
WOLLASTON, CANTON DE	1	0	1	1

**Une réunion conjointe tenue entre trois conseils.*

***Cet examen ne portait pas sur une réunion en particulier, mais sur la question de savoir si l'organisme est soumis aux règles des réunions publiques.*

CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2024-2025 ► TOTAL : 1 261

CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	
ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
BRUCE-GREY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	6
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	29
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	14
HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	17
HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
KENORA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	13
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	9
NIPISSING-PARRY SOUND CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
NORTHEASTERN CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	14
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	19
RENFREW COUNTY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	16
ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
SUDBURY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
SUPERIOR NORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	36
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	11
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	20
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	
ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	11
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	7
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	11
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	17
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	9
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	63
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	14
GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	36
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	15

HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	28
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	12
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	25
KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	2
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	7
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	7
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	11
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	11
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	142
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	48
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	7
RAINY RIVER DISTRICT SCHOOL BOARD	2
RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	3
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	45
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	41
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	222
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	11
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	8
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	10
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	25
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	35
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	15
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DES GRANDES RIVIÈRES	2
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE FRANCO-NORD	1
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	9
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	6
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	9
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DES AURORES BORÉALES	1
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	12
CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD	5
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU NORD-EST DE L'ONTARIO	4
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	7
ADMINISTRATIONS SCOLAIRES	
MOOSONEE DISTRICT SCHOOL AREA BOARD	1
CAS OÙ AUCUN CONSEIL SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	
	45

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, 2024-2025 ► TOTAL : 434

ALGONQUIN COLLEGE	25
CAMBRIAN COLLEGE	12
CANADORE COLLEGE	12
CENTENNIAL COLLEGE	27
COLLÈGE BORÉAL	5
COLLÈGE LA CITÉ	10
CONESTOGA COLLEGE	39
CONFEDERATION COLLEGE	4
DURHAM COLLEGE	19
FANSHAWE COLLEGE	26
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	39
GEORGE BROWN COLLEGE	19

GEORGIAN COLLEGE	18
HUMBER COLLEGE	41
LAMBTON COLLEGE	6
LOYALIST COLLEGE	6
MOHAWK COLLEGE	27
NIAGARA COLLEGE CANADA	18
NORTHERN COLLEGE	1
SAULT COLLEGE	3
SENECA COLLEGE	31
SHERIDAN COLLEGE	19
ST. CLAIR COLLEGE	10
ST. LAWRENCE COLLEGE	17

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

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2024-2025 ► TOTAL : 274

ONTARIO TECH UNIVERSITY	7
TORONTO METROPOLITAN UNIVERSITY*	18
UNIVERSITÉ ALGOMA	13
UNIVERSITÉ BROCK	5
UNIVERSITÉ CARLETON	10
UNIVERSITÉ DE GUELPH	16
UNIVERSITÉ DE L'ONTARIO FRANÇAIS	3
UNIVERSITÉ DE L'ÉCOLE D'ART ET DE DESIGN DE L'ONTARIO	3
UNIVERSITÉ DE NIPISSING	11
UNIVERSITÉ DE TORONTO	26
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	12

UNIVERSITÉ DE WINDSOR	19
UNIVERSITÉ D'OTTAWA	15
UNIVERSITÉ EMNO (ÉCOLE DE MÉDECINE DU NORD DE L'ONTARIO)	2
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	4
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	10
UNIVERSITÉ MCMASTER	17
UNIVERSITÉ QUEEN'S	12
UNIVERSITÉ TRENT	7
UNIVERSITÉ WESTERN	17
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	14
UNIVERSITÉ YORK	30
CAS OÙ AUCUNE UNIVERSITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	3

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, 2024-2025 ► TOTAL : 1 533

AKWESASNE CHILD AND FAMILY SERVICES	2
ALGOMA – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'	34
ANISHINAABE ABINOOJII FAMILY SERVICES	13
BRUCE GREY – SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	22
CHILD AND FAMILY SERVICES OF GRAND ERIE	25
DILICO ANISHINABEK FAMILY CARE	32
DNAAGDAWENMAG BINNOOJIIYAG – SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	46
DUFFERIN – SOCIÉTÉ D'AIDE À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	7
DURHAM – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	45
FRONTENAC, LENNOX ET ADDINGTON – SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	39
GUELPH & DU COMTÉ DE WELLINGTON – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	25
HALTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	33
HAMILTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	42
HAMILTON – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	5
HIGHLAND SHORES – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	37
HURON PERTH - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	31
JEWISH FAMILY AND CHILD SERVICES	1
KAWARTHA-HALIBURTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	26
KENORA-RAINY RIVER – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	4
KINA GBEZHGOMI CHILD & FAMILY SERVICES	5
KUNUWANIMANO CHILD & FAMILY SERVICES	6
LANARK, LEEDS ET GRENVILLE – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	23
LINCK (CHATHAM-KENT CHILDREN'S SERVICES)	20
LONDON ET MIDDLESEX – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	58
NIAGARA – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	81
NIJAANSANAANIK CHILD AND FAMILY SERVICES	9

NIPISSING ET PARRY SOUND – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	28
NOGDAWINDAMIN FAMILY AND COMMUNITY SERVICES	15
NORD-EST DE L'ONTARIO – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DU	15
OGWADENI:DEO	11
OTTAWA – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE D'	51
OXFORD – SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ D'	30
PAYUKOTAYNO, BAIE JAMES ET BAIE D'HUDSON – SERVICES À LA FAMILLE DE	7
PEEL – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	46
RENFREW – SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ DE	12
SARNIA LAMBTON – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	28
SIMCOE MUSKOKA – CONNEXIONS FAMILIALES DE	51
ST. THOMAS AND ELGIN COUNTY, FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES OF	20
STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES COMTÉS UNIS DE	23
SUDBURY ET DU MANITOULIN – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES DISTRICTS DE	47
THUNDER BAY – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	19
TIKINAGAN – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	27
TORONTO – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	26
TORONTO – SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	109
TORONTO, NATIVE CHILD AND FAMILY SERVICES OF	13
VALORIS POUR ENFANTS ET ADULTES DE PRESCOTT-RUSSELL	6
WATERLOO – SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	52
WEECHI-IT-TE-WIN FAMILY SERVICES	9
WINDSOR-ESSEX – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	40
YORK REGION – SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	40
CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	137

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

SOMMAIRE FINANCIER, 2024-2025

Le budget de notre Bureau pour l'année fiscale 2024-2025 était de **33,10 millions \$**. Les dépenses réelles (non vérifiées) étaient de 30,09 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	19 657
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉ(E)S	4 631
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	533
SERVICES	4 540
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	726
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES	30 088

50
YEARS | ANS

www.ombudsman.on.ca





RAPPORT ANNUEL 2024 ▶ 2025

Facebook : Ontario Ombudsman

X.com : @Ont_OmbudsmanFR et @Ont_Ombudsman

YouTube : OntarioOmbudsman

Instagram : OntOmbuds