




Ombudsman
 ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO



RAPPORT ANNUEL

2020/2021



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
TÉLÉCOPIEUR : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211
SITE WEB : www.ombudsman.on.ca



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Juin 2021

À l'honorable Ted Arnott, Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter mon Rapport annuel pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, 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, Monsieur le Président, 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



Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et en promouvant le respect des droits aux services en français ainsi que des droits des enfants et des jeunes.



Table des matières

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	4
À PROPOS DE NOTRE BUREAU	8
NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL	10
NOUS POUVONS	11
NOUS NE POUVONS PAS	11
NOS VALEURS, NOTRE MISSION ET NOTRE VISION	11
QUI NOUS SOMMES	12
À PROPOS DE CE RAPPORT	13
FAITS SAILLANTS 2020-2021	14
BILAN DE L'ANNÉE - CAS PAR SUJET	16
LOI ET SÉCURITÉ	16
MUNICIPALITÉS	24
ÉDUCATION	34
ENFANTS ET JEUNES	40
SERVICES SOCIAUX	48
TRANSPORTS	53
SANTÉ	56
CERTIFICATS ET PERMIS	60
FONDS ET BIENS	62
EMPLOI	65
SERVICES EN FRANÇAIS	67
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT	71
ANNEXE - STATISTIQUES DE CAS	74
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2016-2017 À 2020-2021	74
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2020-2021	74
DISPOSITION DES CAS, 2020-2021	75
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2020-2021	76
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2020-2021	77
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2020-2021	77
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2020-2021	78
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2020-2021	80
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2020-2021	85
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS ET DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2020-2021	86
CAS REÇUS À PROPOS DES ENFANTS ET DES JEUNES, 2020-2021	87
SOMMAIRE FINANCIER 2020-2021	88

Message de l'Ombudsman

Leçons essentielles d'une année de pandémie

À cette même époque l'an dernier, alors que je faisais rapport sur les répercussions des premiers mois de la pandémie de COVID-19 sur les services publics en Ontario, j'ai souligné qu'à la mi-mars 2020, « tout a changé ».

Durant l'année financière 2020-2021, alors que la province et le monde entier luttent contre les première, deuxième et troisième vagues de la pandémie, une grande partie de ces réalités qui avaient été jusqu'alors sans précédent s'est enracinée : le télétravail à domicile des fonctionnaires (incluant tout notre Bureau); le port des masques et la distanciation sociale; les réunions, les audiences et l'enseignement virtuels; et les confinements à divers degrés.

C'est précisément dans des circonstances comme une pandémie mondiale que les citoyen(ne)s ont plus que jamais besoin de leurs gouvernements et de leurs services publics, et doivent pouvoir compter sur eux. Notre rôle de surveillance du secteur public en Ontario s'est avéré vital. En tant que spécialistes de la navigation au sein des complexités du gouvernement, nous avons aidé des milliers de gens à obtenir des réponses et à contacter les dirigeant(e)s responsables. En tant que spécialistes du règlement des problèmes administratifs, nous avons apporté des conseils au gouvernement et signalé des problèmes urgents, surtout en qui concerne des personnes vulnérables. En tant qu'enquêteur(euse)s chevronné(e)s, nous avons examiné des problèmes complexes et systémiques et, le cas échéant, nous avons recommandé des changements en vue de rectifications.

Nous avons reçu **20 015** cas du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Ce nombre est inférieur à celui des dernières années, ce qui est compréhensible vu que beaucoup d'Ontariennes



et d'Ontariens étaient aux prises avec des questions qui dépassaient de loin celles de l'administration publique. Le passage au télétravail a également nu temporairement à notre capacité à recevoir des plaintes par courrier et par notre ligne téléphonique centrale de réception - bien que nous ayons rapidement installé de nouvelles lignes pour que les populations vulnérables puissent nous joindre, et que nous soyons toujours resté(e)s accessibles en ligne.

Dans tout ce contexte, notre personnel a démontré qu'une surveillance indépendante des services publics est essentielle, surtout en temps de crise. Il a veillé à la transparence, à la responsabilisation, à l'équité et au respect des droits de la personne. Il a aussi veillé à faire entendre les plaintes des Ontariennes et des Ontariens, et à les faire résoudre, en s'assurant que des enquêtes étaient menées au besoin. Des exemples des résultats obtenus sont donnés tout au long de ce rapport.

Possibilités en temps de crise

Bien entendu, ces réalisations n'auraient pas été possibles sans la coopération et les efforts considérables des fonctionnaires. Le travail qu'ils(elles) ont accompli à tous les niveaux, durant toute la pandémie - en conseillant les dirigeant(e)s politiques, en instaurant de nouvelles politiques et en réorientant les politiques existantes pour s'adapter à des demandes nouvelles et rapidement évolutives - doit être reconnu. Grâce à nos relations de travail établies de longue date dans l'ensemble du secteur public, nous avons pu donner des conseils, proposer des pratiques exemplaires et des améliorations, et régler des problèmes en coulisses.

Par exemple :

- Tout au long de la pandémie, la haute direction de notre équipe a rencontré régulièrement les dirigeant(e)s des ministères et les parties prenantes, afin de répondre aux préoccupations urgentes et constantes concernant des groupes vulnérables, comme les enfants et les jeunes pris(e)s en charge, les adultes et les enfants ayant une déficience intellectuelle, et les détenu(e)s des établissements correctionnels provinciaux. Ces consultations nous permettent de nous tenir au courant des changements de politique, et de signaler les tendances de plaintes et les préoccupations. Notre longue collaboration avec le ministre du Solliciteur général et le ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires s'est révélée très utile pour ces populations en cette période de crise, et notre nouvelle Unité des enfants et des jeunes nous a permis de faire de même pour les jeunes qui ont besoin de protection.
- Les municipalités de l'Ontario ont travaillé ardemment pour s'adapter à la nouvelle réalité des réunions virtuelles de conseil - en garantissant la transparence et la participation du public malgré une myriade de difficultés techniques. Le personnel municipal a effectué un travail louable pour conseiller et aider les conseils durant cette transition, et il a beaucoup adopté les pratiques exemplaires et les recommandations découlant de nos enquêtes à cet égard. Beaucoup nous ont exprimé leur gratitude pour notre recueil des rapports d'enquête sur les réunions publiques, qui est consultable en ligne. Ils ont aussi accueilli favorablement nos conseils et nos pratiques exemplaires pour les commissaires à l'intégrité municipale.
- Le ministère de la Santé a accepté toutes mes recommandations faites dans mon dernier rapport d'enquête systémique, *Surveillance 911*, et il a convenu de renforcer

la surveillance de ses services d'ambulance - alors que le Ministère et les services d'ambulance devaient faire face à des pressions extrêmes en raison de la pandémie. Nous avons bénéficié d'une bonne coopération de la part des ministères de la Santé, des Soins de longue durée, du Procureur général, et des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires dans le cadre de toutes nos enquêtes en cours, qui sont toutes mises à jour dans les chapitres pertinents de ce rapport.

- La ministre des Affaires francophones a salué toutes les recommandations faites par la Commissaire aux services en français et Ombudsman adjointe, Kelly Burke, dans son premier Rapport annuel publié en décembre 2020. La recommandation proactive présentée par la Commissaire Kelly Burke à la Commission d'enquête indépendante sur la COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée, lui préconisant d'appliquer une optique francophone à son travail, s'est également avérée productive. En effet, le rapport final de la Commission publié ce printemps comprend une recommandation visant à concevoir et à instaurer une stratégie provinciale pour accroître les services de soins de longue durée en français. Dans le contexte de la pandémie, notre Unité des services en français a également aidé un grand nombre de Franco-Ontariennes et Franco-Ontariens à obtenir des services et des renseignements dans leur langue.

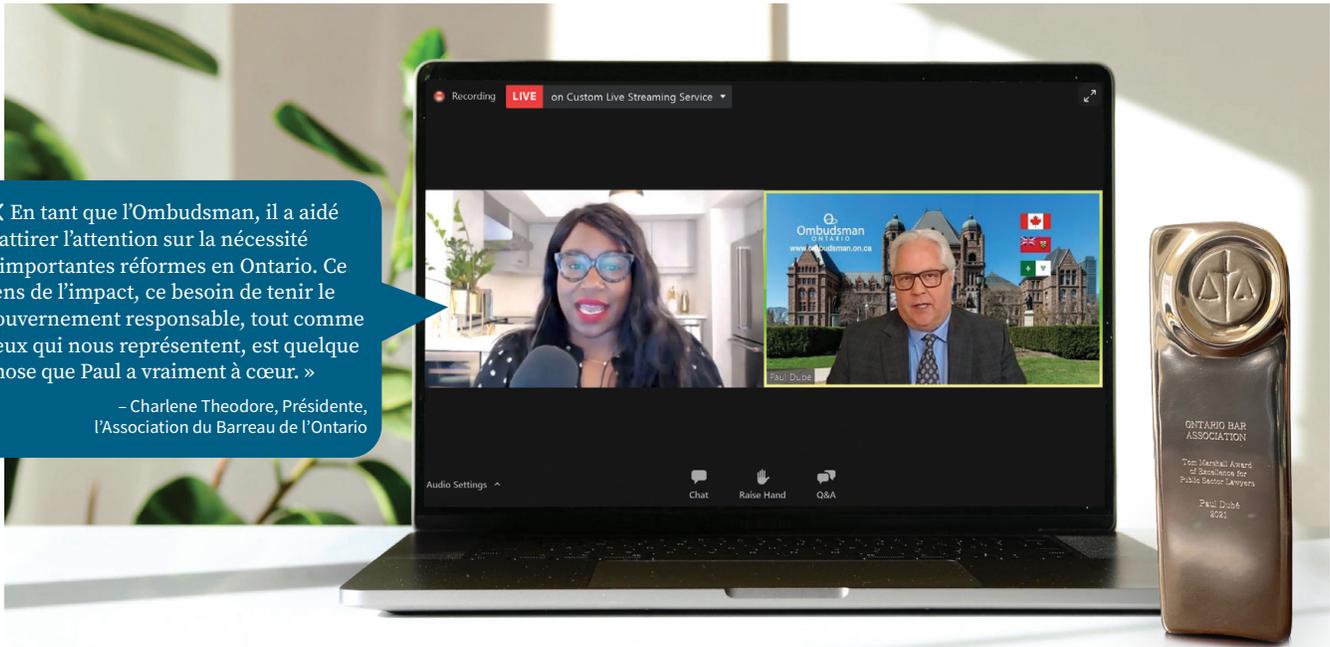
Lacunes révélées – santé publique et services policiers

De même, les défis posés par cette année de pandémie ont fait ressortir des lacunes dans nos services publics où la surveillance est insuffisante ou inexistante. Je me concentrerai sur les deux secteurs les plus importants :

- Les bureaux de santé publique ont joué un rôle central dans la façon dont les Ontariennes et Ontariens ont vécu la pandémie. Ces bureaux sont responsables de multiples éléments, allant de la fermeture des terrains de jeu aux activités de vaccination, en passant par les règles du port des masques. Leur travail est d'une importance cruciale et leurs décisions touchent collectivement des millions de personnes. Et pourtant, ces bureaux fonctionnent sans surveillance : ils ne relèvent ni de la compétence de mon Bureau, ni de celle de l'Ombudsman des patients du ministère de la Santé. Comme l'a souligné notre rapport au sujet des inspections du Ministère sur les services d'ambulance, pour que tout service public fonctionne le

« En tant que l'Ombudsman, il a aidé à attirer l'attention sur la nécessité d'importantes réformes en Ontario. Ce sens de l'impact, ce besoin de tenir le gouvernement responsable, tout comme ceux qui nous représentent, est quelque chose que Paul a vraiment à cœur. »

– Charlene Theodore, Présidente, l'Association du Barreau de l'Ontario



■ **8 JUIN 2021** : L'Ombudsman Paul Dubé reçoit le Prix d'excellence Tom Marshall de l'Association du Barreau de l'Ontario pour les juristes du secteur public.

mieux possible, il faut une surveillance, un système de plaintes, et un moyen de traiter ces plaintes. J'encourage le gouvernement à établir au plus vite une surveillance indépendante des bureaux de santé publique.

- Les préoccupations sur la surveillance et la formation de la police sont restées au centre de l'attention du public en 2020-2021 partout en Amérique du Nord, après les vastes protestations et les appels à la réforme des services de police qui ont suivi le meurtre de George Floyd et de plusieurs autres Noir(e)s par la police aux États-Unis. Il s'agit là d'un domaine où les changements en Ontario ont stagné. Cela fait maintenant presque cinq ans que le gouvernement de l'époque a accepté mes recommandations visant à améliorer la formation à la désescalade, dans mon rapport de 2016, *Une question de vie ou de mort*. La plupart de ces recommandations - qui découlaient de l'examen de dizaines de décès impliquant la police en Ontario, s'échelonnant sur plusieurs décennies - n'ont pas été appliquées. Je sais que beaucoup de chef(fe)s de file dans le secteur du maintien de l'ordre conviennent que des changements s'imposent, et la formation à la désescalade a fait l'objet de certaines améliorations. Mais un nouveau modèle de recours à la force se fait attendre depuis longtemps, la formation à la désescalade n'est toujours pas harmonisée dans la province, et la nouvelle

législation qui devrait permettre de régler certains de ces problèmes et d'améliorer la surveillance sur la police, n'est toujours pas en vigueur. Je crains que l'inertie de la réforme, face aux tragédies qui continuent, ne mine encore davantage la confiance du public envers la police.

Agir localement, penser mondialement

La leçon la plus évidente de la pandémie est que les virus ne connaissent pas de frontière, si bien que nos recherches de stratégies efficaces pour y faire face ne doivent pas se limiter en fonction de la géographie. Dans le cadre de notre travail avec nos collègues ombudsmen et chiens de garde de l'administration partout dans le monde, nous continuons de partager des stratégies et des connaissances expertes. Parmi eux, citons l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), dont je suis le Président de la Région de l'Amérique du Nord, et son homologue francophone, l'Association des ombudsmen et médiateurs de la francophonie (AOMF).

Cette coopération internationale a mené à une étape importante en décembre 2020, quand les Nations Unies ont ratifié une résolution sur « le rôle des institutions des ombudsmen et des médiateurs dans la promotion et la

protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'état de droit ». Cette résolution historique, appuyée par l'IIO, l'AOMF et d'autres, contribuera à renforcer et à protéger les institutions de médiation partout dans le monde. Elle encourage les États membres de l'ONU à mettre en place des institutions efficaces de médiation et à s'assurer qu'elles disposent de l'indépendance, de l'autorité légale, de la sécurité de mandat, du budget et du champ de compétence nécessaires pour remplir leur rôle.

Partout au Canada, mes homologues provinciaux(ales) et moi-même avons organisé à tour de rôle des séances mensuelles d'information à l'intention de nos collègues de tout le pays, et nous discutons régulièrement des sujets communs de plaintes, comme les soins de longue durée et les passeports vaccinaux. De plus, nous continuons d'assurer la liaison avec nos collègues de l'Association internationale des commissaires linguistiques, et du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes.

Cinq années de plus

Il y a un an, dans mon message du Rapport annuel, j'ai souligné que la pandémie permettrait en fin de compte de tirer des leçons pour les services publics et de voir des occasions de les renforcer à l'avenir. Ces leçons et ces occasions émergent encore. Je m'engage à en tirer parti dans les années à venir, et je suis honoré que l'Assemblée législative m'ait confié la possibilité de le faire en me reconduisant dans mes fonctions pour un deuxième mandat quinquennal à compter du 1^{er} avril 2021.

Au cours des cinq dernières années, deux élargissements sans précédent ont été apportés au mandat de notre Bureau, faisant plus que doubler le nombre d'organismes publics qui relèvent de notre compétence : les municipalités, les universités et les conseils scolaires sont venus s'y ajouter en 2015-2016; puis les services de protection de l'enfance et les services en français en 2019-2020. Je suis extrêmement fier du travail accompli par notre équipe dévouée, ingénieuse et talentueuse, dans un éventail aussi vaste de sujets.

Je laisserai le dernier mot à une plaignante qui a eu la gentillesse de nous envoyer une lettre l'été dernier pour nous remercier de l'avoir aidée à régler son problème. Ses mots résument parfaitement ce que nous aspirons à faire pour les Ontariennes et Ontariens, et comment - de manière juste, diligente et impartiale. C'est un grand privilège de pouvoir accomplir ce travail, et mon équipe et moi nous ferons un plaisir d'aider un grand nombre d'Ontariennes et d'Ontariens dans les années à venir.



J'écris cette lettre pour vous faire part de mes sincères remerciements et de ma reconnaissance pour le temps et le dévouement que vous m'avez accordés afin de traiter ma plainte. Le temps que vous avez pris pour écouter mes préoccupations [...] de manière ouverte et impartiale était remarquable.

« J'ai eu amplement l'occasion de fournir toute l'information concernant cette plainte et je me suis sentie vraiment écoutée et comprise. Même au beau milieu de la pandémie mondiale de COVID-19, j'ai reçu des réponses et des mises à jour détaillées, dont des suggestions de mesures d'action que je pourrais prendre [...].

« J'ai eu la chance d'obtenir une résolution qui a dépassé mes attentes et je ne saurais trop remercier [votre personnel] de m'avoir aidée à y parvenir. Cette expérience a été à la hauteur des valeurs, de la mission et de la vision de l'Ombudsman de l'Ontario. »

- Courriel d'une plaignante, 26 août 2020

À propos de notre Bureau

Qu'est-ce qu'un Ombudsman?

Un ombudsman est un officier indépendant et impartial qui soulève les préoccupations des membres du public au sujet d'organismes gouvernementaux. Le premier ombudsman parlementaire est entré en fonction en Suède en 1809. Ombudsman est un mot suédois qui signifie « représentant du citoyen » et il est considéré de genre neutre.

Si une plainte est fondée, l'ombudsman cherchera tout d'abord à régler le différend au niveau le plus bas possible, mais il ouvrira une enquête au besoin. Les conclusions et les recommandations de l'ombudsman résulteront d'une évaluation impartiale des faits et des preuves. Un ombudsman agit avec impartialité, sans prendre position pour l'une ou l'autre des parties.

L'Ombudsman de l'Ontario

L'**Ombudsman de l'Ontario**, dont le bureau a été fondé en 1975, est un officier de l'Assemblée législative, indépendant du gouvernement et des partis politiques. Nous promouvons l'équité, la responsabilisation et la transparence dans le secteur public en examinant et réglant les plaintes du public et les problèmes systémiques qui relèvent du mandat de l'Ombudsman.

Conformément à la *Loi sur l'ombudsman*, les plaintes à notre Bureau sont confidentielles et les enquêtes se déroulent en privé. Nos services sont gratuits.



En quelques semaines, pendant une crise de pandémie, [votre agent(e) de règlement préventif] a réussi à faire ce que [l'agence] n'avait pas pu faire... Je peux dormir un peu mieux, au lieu d'être en colère contre mon gouvernement. »

– Plaignant

L'Ombudsman dans le monde

Les bureaux d'ombudsman protègent les membres du public de la mauvaise administration et de la violation de leurs droits dans plus de 100 pays du monde. Notre Bureau travaille en collaboration avec des organismes de surveillance provinciaux, nationaux et internationaux pour partager des idées, des stratégies et des pratiques exemplaires. La participation à des organisations liées à notre mandat optimise nos connaissances et nos compétences, et nous permet de mieux servir les Ontariennes et Ontariens. Voici quelques-uns de ces organismes :

Institut international de l'Ombudsman (IIO) : Créé au Canada en 1978, l'IIO est le seul organisme mondial d'ombudsman, et ses adhérents comptent près de 200 institutions indépendantes dans plus de 100 pays. L'Ombudsman de l'Ontario siège au conseil d'administration mondial de l'IIO et il est Président de la Région de l'Amérique du Nord.

Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) :

Chaque province et chaque territoire qui a un(e) ombudsman parlementaire fait partie du CCOP. Avec le CCOP, nous nous appuyons les uns et les autres et nous partageons nos compétences pour optimiser nos services aux personnes ainsi qu'aux institutions au service desquelles nous travaillons.

Forum canadien des ombudsmans (FCO) :

Le FCO rassemble divers bureaux d'ombudsman du Canada, y compris des bureaux qui œuvrent au sein d'entités ou d'organismes du secteur public. Notre Bureau participe aux conférences et aux ateliers du FCO, notamment à son programme de formation « *ombudsman essentials* », avec Osgoode Professional Development.

Association internationale des commissaires linguistiques (AICL) :

La Commissaire aux services en français représente notre Bureau à l'AICL, qui partage des pratiques exemplaires et des compétences visant à protéger les droits linguistiques des minorités dans le monde.

Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ) :

Notre Bureau est membre du CCDEJ, association d'officiers indépendant(e)s de l'Assemblée législative de partout au Canada, qui ont pour mandat de promouvoir les droits des enfants et des jeunes.

Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (AOMF) :

L'AOMF appuie les ombudsmen, les médiateur(ice)s et les commissaires aux droits de la personne indépendants, partout dans l'espace mondial francophone.

United States Ombudsman Association (USOA) :

L'USOA favorise le développement de bureaux d'ombudsmen professionnels partout aux États-Unis, au Canada et ailleurs.

Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre (ACSCMO) :

Notre Bureau partage régulièrement des connaissances spécialisées en surveillance du maintien de l'ordre avec des membres de l'ACSCMO, qui fait progresser la surveillance civile du maintien de l'ordre partout au Canada et ailleurs dans le monde.

International Corrections and Prisons Association (ICPA) :

Organisme international qui regroupe des professionnel(le)s des services correctionnels et des organismes de surveillance, l'ICPA veille à la promotion de normes pour des méthodes correctionnelles humaines et efficaces.



Vous avez montré à quel point vous êtes attaché au concept d'ombudsman et aux principes d'une administration transparente et équitable. Sous votre direction éclairée, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario a assumé des mandats supplémentaires et a pris plus d'ampleur pour devenir une institution bien établie et hautement respectée. »

– Lettre de Werner Amon, Secrétaire général de l'Institut international de l'Ombudsman, félicitant l'Ombudsman Paul Dubé pour le renouvellement de son mandat, 21 décembre 2020.



Les bureaux d'ombudsman protègent les membres du public de la mauvaise administration et de la violation de leurs droits dans plus de **100** pays du monde.

Notre processus de travail



RÉCEPTION DES PLAINTES

Nous recevons les plaintes par notre formulaire de plainte sur notre site Web, par courriel, au téléphone ou par lettre, ou en personne, quand les restrictions imposées par la COVID-19 le permettent. Notre personnel communiquera avec vous pour obtenir plus de détails 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 orienterons comme il se doit. 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.



RÈGLEMENT PRÉVENTIF

Nous cherchons toujours à régler les plaintes au plus bas niveau possible. Dans ce but, nous faisons souvent des demandes informelles de renseignements auprès des organismes concernés, par exemple pour en apprendre plus sur leurs processus et leurs politiques.



ENQUÊTES

Si nous ne parvenons pas à régler la question de manière informelle, l'Ombudsman peut décider de mener une enquête. Nous avisons alors l'organisme en question, et nous pouvons faire des entrevues, exiger des documents, ou tout autre élément de preuve pertinent. Si l'Ombudsman détermine qu'un problème systémique potentiel sous-tend les plaintes, il peut décider d'ouvrir une enquête systémique.



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 électronique. 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 informels 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 pour s'assurer qu'elles sont mises en œuvre, et nous surveillons la situation pour éviter que les problèmes ne se reproduisent.

NOUS POUVONS :

- ✓ examiner les plaintes concernant les organismes du gouvernement provincial, les tribunaux administratifs, les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les services de protection de l'enfance et les services en français, et faire enquête à leur sujet;
- ✓ vous aider à communiquer avec les responsables concerné(e)s, si vous n'avez pas déjà essayé de régler votre plainte;
- ✓ vous référer à d'autres personnes capables de vous aider, si la question ne relève pas de notre compétence;
- ✓ essayer de résoudre votre problème en communiquant avec l'organisation ou les organisations concernées, si vos efforts de résolution ont échoué, et si la question relève de notre compétence;
- ✓ déterminer si les actions ou les processus de l'organisation étaient justes ou non;
- ✓ signaler les tendances de plaintes aux responsables gouvernementaux(ales) et recommander des pratiques exemplaires et/ou des moyens d'améliorer l'équité administrative;
- ✓ aider les responsables du secteur public en ce qui concerne les questions générales sur nos processus ou nos pratiques exemplaires;
- ✓ mener une enquête officielle, si l'Ombudsman juge qu'elle est justifiée, et faire des recommandations en vue de changements constructifs.

NOUS NE POUVONS PAS :

- ✗ annuler les décisions des élu(e)s ou établir des politiques publiques;
- ✗ refaire le travail d'autres organismes d'enquête ou de mécanismes de responsabilisation;
- ✗ prendre parti dans des conflits;
- ✗ fournir des conseils ou des représentations juridiques;
- ✗ agir en tant que défenseur(euse) d'une personne ou d'un organisme public; nous défendons l'équité;
- ✗ accepter les plaintes sur :
 - les élu(e)s concerné(e)s individuellement aux niveaux municipal, provincial ou fédéral
 - le premier ou la première ministre de la province, le conseil des ministres et ses décisions, et le personnel politique
 - les juges et les cours provinciales et fédérales
 - les conflits juridiques
 - les compagnies privées ou les individus
 - les services ou la conduite de la police locale, provinciale ou fédérale (sauf pour certaines questions administratives concernant la Police provinciale de l'Ontario)
 - le gouvernement fédéral et ses ministères et agences
 - les industries sous réglementation fédérale (banques, compagnies d'assurance, etc.)
 - les professions autoréglementées (p. ex., avocat(e)s, médecins, infirmiers(ières), enseignant(e)s)
 - les associations et les syndicats d'étudiant(e)s
 - les bureaux locaux de santé publique
 - les hôpitaux et foyers de soins de longue durée (sauf ceux désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*)



CHIEF DE GARDE DE L'ONTARIO

NOS VALEURS, NOTRE MISSION ET NOTRE VISION



NOS VALEURS

- Traitement équitable
- Administration responsable
- Indépendance, impartialité
- Résultats : Accomplir de réels changements



NOTRE MISSION

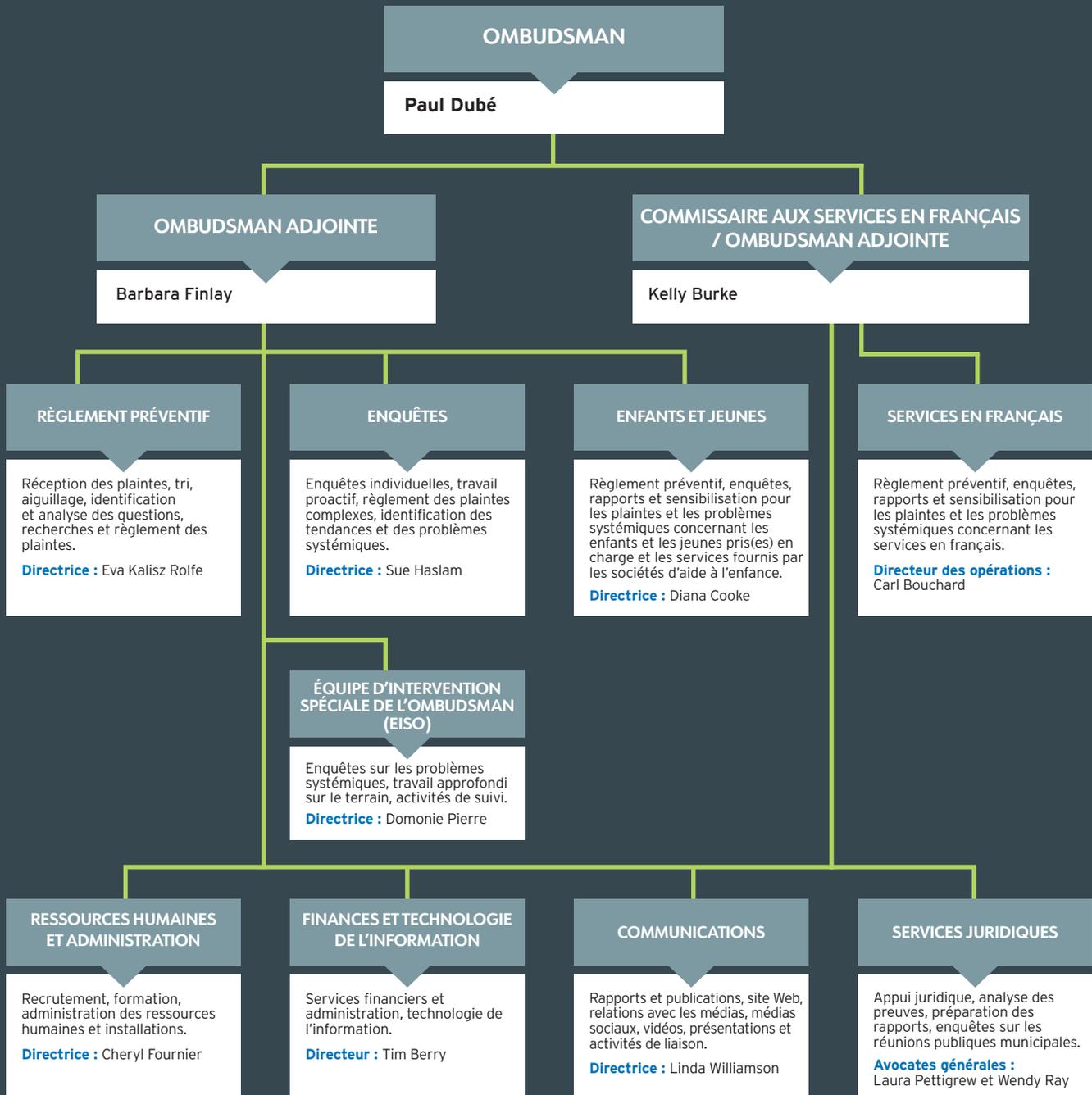
Nous nous efforçons de jouer le rôle d'un agent de changement positif, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et en promouvant le respect des droits aux services en français ainsi que des droits des enfants et des jeunes.



NOTRE VISION

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

Qui nous sommes



À propos de ce rapport

Les cas discutés dans ce rapport ont été reçus entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021.

Nous utilisons le terme « cas » pour désigner les plaintes et les demandes de renseignements individuelles. Souvent, les cas individuels portent sur plusieurs problèmes et concernent différents organismes du secteur public, ce qui requiert la contribution et la collaboration des équipes au sein de notre Bureau.

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 ci-joint. Chaque chapitre thématique traite des principales tendances de plaintes et des cas importants de l'an dernier.

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

Utile à savoir

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

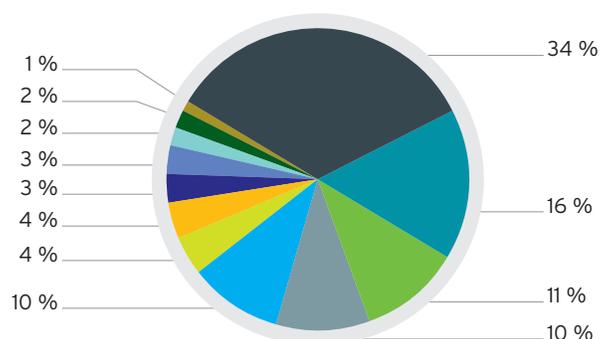
CAS PAR TYPE

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

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

CAS PAR SUJET

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



Faits saillants 2020-2021



Total
des cas reçus

20 015



34 %
résolus en une semaine



50 %
résolus en deux semaines



58 %
reçus en ligne



31 %
reçus au téléphone

Liaison avec les intervenant(e)s

44

événements virtuels
[présentations,
allocutions, etc.]



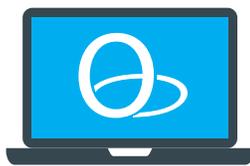
295

consultations et
réponses à des questions
d'intervenant(e)s



Faits saillants 2020-2021

Communications



170 285

visiteur(euse)s du site Web de **195 pays**

683 913

pages vues du site



258 779

personnes rejointes sur Facebook

210

messages Instagram

3 039 463

impressions Twitter

7 155

vues YouTube



1 907

articles de presse écrite



847

reportages de presse audiovisuelle

10 principaux sujets de cas



3 691

Services correctionnels



2 375

Municipalités et réunions municipales



1 402*

Enfants et jeunes



935

Tribunaux décisionnels Ontario



569

Conseils scolaires



553

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées



381

Bureau des obligations familiales



305

Service Ontario



283

Test au Volant



267**

Services en français

* 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 le rapport annuel de la Commissaire aux services en français à la fin de 2021.

Bilan de l'année – cas par sujet



LOI ET SÉCURITÉ

Aperçu

Cette catégorie de cas englobe tous les aspects des services de police, des services correctionnels et du système judiciaire qui relèvent de la compétence de l'Ombudsman. C'est régulièrement la plus grande catégorie de plaintes adressées à notre Bureau, les principales sources étant les programmes et les services fournis par le biais du ministère du Solliciteur général (**3 966** cas) et du ministère du Procureur général (**1 329** cas).

Bien que le début de la pandémie de COVID-19 ait entraîné une baisse des plaintes en général, il a aussi exacerbé bon nombre de difficultés rencontrées par ces organismes. Les plaintes concernant les établissements correctionnels ont diminué dans l'ensemble (**3 691** par rapport au record de 6 000 de l'an dernier), mais elles ont augmenté de façon constante à partir d'avril 2020. De même, Tribunaux décisionnels Ontario a été l'organisme le plus visé par des plaintes pour

la deuxième année consécutive (**935** cas), principalement en raison de problèmes persistants à la Commission de la location immobilière.

La surveillance de l'Ombudsman ne s'étend pas aux décisions des juges ou des cours, aux services de police municipale ou aux commissions des services policiers. Dans la mesure du possible, nous orientons les gens vers d'autres voies pour porter plainte sur ces questions.

Tendances de cas – services policiers

L'attention du public s'est concentrée sur les services de police avec une nouvelle urgence en 2020-2021, à la suite de plusieurs meurtres choquants d'hommes et de femmes noir(e)s impliquant la police aux États-Unis. Ces événements ont déclenché des

mois de protestations dans ce pays, au Canada et ailleurs, même dans un contexte de restrictions dues à la pandémie. Ils ont ravivé les appels à une surveillance civile plus forte de la police, et à une meilleure formation de ses membres à la désescalade face à des personnes en crise – deux questions que l'Ombudsman a explorées dans des enquêtes systémiques (pour plus de renseignements, voir **Enquêtes – services policiers**).

Bien que notre surveillance ne s'étende pas à la police municipale, nous avons reçu **202** plaintes à ce sujet, que nous avons transmises à qui de droit, par exemple au Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP). La nouvelle loi qui remplacera le BDIEP et élargira le mandat de l'Ombudsman à tous les organismes de surveillance de la police dans la province (*Loi de 2019 sur la refonte complète des services de police de l'Ontario*) n'est pas encore entièrement entrée en vigueur. Cependant, en octobre 2020, le gouvernement a nommé son nouvel inspecteur général des services de police en vertu de cette Loi, qui supervisera et contrôlera directement les services de police. L'inspecteur a rencontré l'Ombudsman pour discuter de ce nouvel organisme et de notre surveillance. En décembre 2020, la nouvelle *Loi sur l'Unité des enquêtes spéciales* est entrée en vigueur, répondant ainsi à l'une des recommandations de longue date de notre Bureau.

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 : Suscitée par la mort de Sammy Yatim, 18 ans, tombé sous les balles d'une équipe de police dans un tramway de Toronto en 2013, cette enquête a exploré les problèmes systémiques posés

par la formation donnée à la police ontarienne pour gérer les situations de conflit. Elle s'est également penchée sur plus

de 20 ans d'enquêtes de coroners concernant des incidents similaires, faisant écho à des centaines de recommandations qui en avaient découlé.

Les 22 recommandations de l'Ombudsman visaient principalement l'élaboration d'un nouveau modèle de recours à la force et d'un règlement exigeant que les policier(ière)s en exercice et nouvellement recruté(e)s utilisent des techniques de désescalade avant d'utiliser les armes, le cas échéant, et reçoivent une meilleure formation à la désescalade. Le ministre de l'époque a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman et s'est engagé à apporter les principaux changements dans les 12 mois.

Cependant, cinq ans plus tard, la majorité de ces recommandations n'a pas été mise en œuvre. Le ministre du Solliciteur général a simplement décidé d'effectuer davantage de recherches sur presque tous les aspects de la question. L'Ombudsman est profondément préoccupé par ce manque de progrès, alors que des personnes en crise continuent d'être tuées lors d'interactions avec la police dans des situations qui auraient pu éventuellement se prêter à la désescalade. Dans une entrevue accordée aux médias en octobre 2020, il a déclaré que de nombreux cas de décès et de blessures auraient pu être évités, peut-être, si une législation claire et une meilleure formation avaient été mises en place.

Nous continuons de dialoguer avec le Ministère à cet égard, et l'Ombudsman examine si une enquête de suivi s'avère nécessaire.



Je suis insatisfait, et je ne suis pas le seul. Si vous persistez à ne pas répondre aux demandes de réformes qui sont évolutives, vous finirez par avoir des demandes de changements qui sont révolutionnaires. À moins que le gouvernement ne soit le moteur du changement, celui-ci se fera lentement et difficilement. »

– L'Ombudsman Paul Dubé, cité par le *Toronto Star*, 6 octobre 2020 :

« L'Ombudsman de l'Ontario dénonce un outil de formation "désuet" qui met l'accent sur les armes, plutôt que sur la désescalade, malgré des appels répétés au changement. »

Unité des enquêtes spéciales – Rapports du(de la) directeur(rice)



Rapports : *Une surveillance imperceptible* (2008) et *Le sabotage de la surveillance* (2011)

Le point sur l'enquête : Notre Bureau a mené deux enquêtes systémiques sur l'Unité des enquêtes spéciales (UES) de la province, organisme de surveillance civile qui enquête sur les décès ou les incidents de blessures graves impliquant la police. Ces enquêtes ont donné lieu à nos rapports *Une surveillance imperceptible* (2008) et *Le sabotage de la surveillance* (2011), dans lesquels l'Ombudsman a présenté de nombreuses

recommandations pour renforcer la surveillance exercée sur l'UES et la transparence de cet organisme. L'une des principales recommandations - visant l'adoption d'une législation autonome pour régir l'UES - a finalement été appliquée en décembre 2020, quand la nouvelle *Loi sur l'Unité des enquêtes spéciales* est entrée en vigueur. Une autre recommandation préconisait de rendre publics les rapports du(de la) directeur(rice) de l'UES.

Le(la) directeur(rice) de l'UES doit rédiger un rapport dans tous les cas où l'Unité décide de ne pas porter d'accusations après une enquête. Historiquement, ces rapports étaient communiqués au ministère du Procureur général, mais n'étaient jamais rendus publics. À la suite de la publication du Rapport de l'examen indépendant des organismes de surveillance de la police, du juge Michael Tulloch, en 2017, qui faisait écho aux recommandations de l'Ombudsman, le procureur général de l'époque s'est engagé à rendre publics tous ces rapports, en remontant jusqu'à la création de l'UES en 1990. Cependant, l'examen de chaque rapport pour en expurger les renseignements confidentiels a ralenti le processus. Les rapports parus à partir de 2005 ont été rendus publics et sont consultables, mais ceux de 1990 à 2004 sont restés scellés.

En 2020-2021, nous avons reçu **32** plaintes sur diverses questions concernant l'UES. Dans un cas, un(e) journaliste s'est plaint(e) de ne pas pouvoir consulter certains rapports du(de la) directeur(rice) de l'UES. Quand nous avons soulevé la question auprès du ministère du Procureur général et de l'UES, nous avons découvert une certaine confusion quant

à savoir qui était responsable d'examiner et d'expurger les rapports antérieurs à 2005. Le Ministère a décidé que cette responsabilité incombait à l'UES, et après des discussions avec notre Bureau, le directeur de l'UES s'est engagé à examiner les demandes de publication de ces rapports, au cas par cas.

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 : Nous avons suivi la question des suicides au sein de l'OPP pendant de nombreuses années, jusqu'à ce rapport de 2012, et nous continuons de le faire depuis. Le rapport de l'Ombudsman

a présenté 28 recommandations à l'OPP en vue d'améliorer le soutien psychologique, l'éducation et la formation, ainsi que six recommandations à l'intention de ce qui est maintenant le ministère du Solliciteur général pour aider à régler le problème des suicides et des blessures de stress opérationnel au sein de la police, partout dans la province. Le Ministère et l'OPP continuent de travailler à la mise en œuvre complète de ces recommandations.

En août 2018, à la suite d'autres suicides de policier(ière)s, l'OPP a annoncé un examen interne de ses soutiens à la santé mentale et des suicides parmi ses rangs depuis 2012. Plusieurs initiatives gouvernementales ont suivi, incluant un supplément de financement pour les défis de santé mentale à relever.

En mars 2020, le commissaire de l'OPP a confirmé que 17 policier(ière)s de l'OPP s'étaient suicidé(e)s depuis 2012. La province et l'Ontario Provincial Police Association ont également lancé un nouveau programme de soutien à la santé mentale, financé par le gouvernement.

Notre Bureau a suivi activement les progrès de l'OPP dans ce domaine, notamment en examinant les plaintes et en dialoguant avec les parties prenantes pour évaluer si une nouvelle enquête s'avérait justifiée. L'Ombudsman a également rencontré le commissaire de l'OPP et le personnel de direction du Ministère à plusieurs reprises pour obtenir des mises à jour sur leurs mesures d'action. Les plaintes à ce sujet ont considérablement diminué par rapport aux 90 que nous avons reçues en 2018-2019 - elles étaient de **2** en 2020-2021, et de 5 en 2019-2020.

Tendances de cas – services correctionnels

Le traitement équitable des personnes dans les établissements correctionnels de l'Ontario, y compris leur santé et leur sécurité, a toujours été une priorité pour notre Bureau. Au début de la pandémie de COVID-19, quand notre personnel a commencé à travailler à distance et que nous n'avons pas pu recevoir du courrier postal ou des appels téléphoniques sur nos lignes centrales de réception de plaintes pendant quelque temps, nous avons travaillé avec le ministère du Solliciteur général pour ouvrir de nouvelles lignes téléphoniques permettant aux détenu(e)s de nous joindre. Nous continuons à rencontrer régulièrement de haut(e)s responsables pour obtenir des mises à jour sur les réponses du Ministère aux flambées épidémiques du virus et sur ses mesures prises en matière de santé et de sécurité pour protéger la population carcérale et le personnel.

Le nombre de plaintes que nous avons reçues au sujet des établissements correctionnels en 2020-2021 tend à refléter la progression de la pandémie. Au début du printemps 2020, des centaines de détenu(e)s à faible risque accusé(e)s d'infractions non violentes ont été libéré(e)s, et beaucoup de ceux(celles) qui purgeaient des peines intermittentes (en fin de semaine) ont été autorisé(e)s à le faire dans la communauté, afin de réduire le risque de propagation du virus. La population carcérale en Ontario a diminué de 34 % entre février et avril 2020.

Cependant, le nombre de détenu(e)s a recommencé à augmenter cet été-là, tout comme les plaintes adressées à notre Bureau. En plus des inquiétudes causées par la COVID-19, nous avons continué à traiter des plaintes sur des problèmes persistants comme le bouclage, l'isolement, les soins de santé et des questions relatives à la sécurité et au bien-être des détenu(e)s. Par exemple :

- Nous avons reçu plus de **100** plaintes de détenu(e)s de plusieurs établissements de la province à propos de la mauvaise nourriture, notamment de sandwiches partiellement congelés et détrempés. Nous avons parlé directement au personnel de ces établissements pour confirmer qu'il fournissait des repas de remplacement et veillait à écarter tout risque éventuel pour la santé. Le personnel de direction du Ministère a confirmé qu'il travaillait avec le(la) prestataire et le personnel des établissements pour régler le problème.



Merci d'avoir pris le temps de vous pencher sur mon cas. Je vous en suis très reconnaissant. »

– Plaignant

COVID-19 et accès des détenu(e)s aux communications

Tout au long de la pandémie, des membres des familles des détenu(e)s, des avocat(e)s et d'autres défenseur(euse)s nous ont fait part de leurs préoccupations au sujet des restrictions qui les empêchaient de communiquer pendant de longues périodes. Quand les visites en personne ont été restreintes, le Ministère a fourni aux détenu(e)s des comptes téléphoniques leur permettant d'appeler des téléphones cellulaires pour la première fois. Nous avons reçu de nombreuses plaintes sur les problèmes liés à ce système. Ces problèmes étaient souvent exacerbés durant les flambées épidémiques du virus.

Par exemple :

- Un détenu dont la mère était décédée s'est plaint de ne pas pouvoir appeler sa famille ou parler à un(e) avocat(e) au sujet de sa succession, car son compte téléphonique ne fonctionnait pas. Nous avons contacté l'établissement, et le détenu a obtenu un accès téléphonique ainsi qu'un nouveau numéro de compte.
- Nous avons alerté un établissement sur le cas d'un détenu dont le numéro de compte téléphonique était utilisé par d'autres détenus, ce qui l'empêchait d'appeler sa famille plus d'une fois par mois. Le personnel de direction de l'établissement a enquêté sur cette affaire et il a attribué un nouveau numéro de compte à ce détenu.

Conditions dans les prisons de Thunder Bay et Kenora

Dans le Rapport annuel de l'an dernier, l'Ombudsman a décrit les conditions de vie déplorables et insalubres qu'il avait observées dans les prisons de Kenora et Thunder Bay lors de ses visites en 2019. L'Ombudsman a rencontré la solliciteure générale pour discuter de la façon dont le Ministère traite les problèmes d'effectifs et de programmation, ainsi que de ses plans à long terme pour résoudre le problème du surpeuplement.

Le Ministère a trouvé un(e) entrepreneur(e) pour agrandir le Centre correctionnel de Thunder Bay et la prison de Kenora, et il offre des incitatifs aux agent(e)s correctionnel(le)s qui souhaitent s'installer dans la région. Nous avons appris qu'au moins 25 nouvelles recrues avaient été embauchées grâce à ces efforts en 2020-2021.

Nous continuons à suivre de près les plaintes des détenu(e)s de ces établissements, et ce point est inscrit en permanence à l'ordre du jour de nos réunions avec la haute direction du Ministère. Nous avons appris que les bouclages persistants avaient été exacerbés par la COVID-19, en raison des flambées épidémiques, des mesures de quarantaine et de la pénurie de personnel. Par exemple :

- Un groupe de détenus nous a fait part de ses préoccupations sur les conditions de vie dans son unité et sur le suicide de l'un d'eux. Certains ont évoqué des commentaires faits par des agents correctionnels qui avaient affecté leur santé mentale. Nous avons signalé ce problème à la haute direction de l'établissement correctionnel, qui nous a dit que des enquêtes internes et policières étaient en cours. La direction nous a également indiqué que les détenus avaient accès à un aumônier, à un travailleur social et à un agent de liaison autochtone, qui a organisé une cérémonie de purification avec ceux qui le souhaitaient.



C'est déchirant de voir les conditions de vie de ces détenus. J'ai été ébranlé quand j'ai quitté la prison de Thunder Bay après ma visite. »

– Paul Dubé, Ombudsman, cité par La Presse canadienne,
30 juin 2020

Problèmes médicaux

Année après année, la plainte la plus courante qui nous parvient de détenu(e)s porte sur l'accès aux soins de santé, ce que la pandémie n'a fait qu'intensifier. Non seulement les détenu(e)s s'inquiètent de contracter la COVID-19, mais leur accès aux soins médicaux et aux soins de santé mentale a été réduit en raison des règles de quarantaine, de la distanciation, de l'isolement et des protocoles de test, ainsi que par les confinements et les pénuries de personnel. Les traitements dispensés par les médecins, dentistes, psychiatres et autres spécialistes étaient souvent limités, annulés ou retardés.

Bien que nous orientions de nombreux cas vers les mécanismes internes de plainte des établissements, nous donnons la priorité à ceux où la santé et la sécurité d'un(e) détenu(e) pourraient être gravement menacées. Nous avons coordonné nos demandes d'information, autant que possible, en tenant compte des pressions supplémentaires auxquelles le personnel de santé devait faire face en raison de la pandémie. Nous avons réglé de nombreux cas en veillant à ce que les détenu(e)s obtiennent les soins médicaux requis.

Quelques exemples :

- Un détenu qui s'était cassé le poignet mais qui n'avait guère reçu de soins a pu obtenir une radiographie de sa blessure après notre intervention auprès du personnel soignant de son établissement.
- Nous avons fait part de nos inquiétudes au sujet d'un détenu qui nous avait dit craindre pour sa santé mentale car son établissement avait cessé de lui fournir des médicaments. Un infirmier spécialisé en santé mentale s'est occupé de lui et a obtenu un rendez-vous pour une aide psychologique.

- Quand un détenu s'est plaint d'être déprimé en raison de longues périodes de bouclage, nous avons découvert qu'il avait été orienté vers un(e) psychiatre, mais que le personnel de santé mentale ne l'avait pas examiné depuis des mois. À la suite de nos demandes de renseignements, l'établissement a rappelé au personnel de faire un suivi des renvois vers des professionnel(le)s de la santé mentale pour les détenu(e)s.
- Un détenu nous a demandé notre aide en raison de douleurs et d'infection dentaires graves. Les analgésiques prescrits n'étaient pas efficaces et les visites chez le(la) dentiste étaient restreintes en raison de la COVID-19. Nous avons vérifié auprès de l'établissement que ce détenu avait été placé sur une liste prioritaire pour consulter un(e) dentiste la semaine suivante.

Agressions et menaces de violence

Nous accordons aussi la priorité à une autre question de sécurité dans les établissements correctionnels, à savoir aux agressions ou autres menaces de violence contre les détenu(e)s. Dans les cas d'agressions graves entre détenu(e)s ou d'usage déraisonnable de la force par un(e) agent(e) correctionnel(le), nous vérifions que les enquêtes requises sont menées localement et que les détenu(e)s ont accès en temps opportun à des soins de santé.

Voici quelques exemples de la manière dont nous avons aidé à régler les problèmes de menaces :

- La femme d'un détenu qui avait été hospitalisé à la suite d'une agression par d'autres détenus a sollicité notre aide de toute urgence lorsqu'il a été renvoyé dans la même unité que ses agresseurs. Nous avons vérifié auprès de l'établissement qu'il s'occuperait des problèmes de sécurité de ce détenu.
- Une détenue transgenre s'est plainte auprès de nous d'avoir été placée dans une unité d'isolement protecteur pour hommes, où elle ne se sentait pas en sécurité. Elle a déclaré que les détenus s'approchaient d'elle dans les douches et le bloc cellulaire et la harcelaient de commentaires. Nous avons alerté le personnel de l'établissement, qui s'est engagé à ce qu'une travailleuse sociale discute avec elle d'un autre placement.

Questions de culture et de diversité

Nous aidons souvent les détenu(e)s qui se plaignent d'un manque d'accès aux programmes et aux services culturels et spirituels, y compris aux adaptations du régime alimentaire pour motifs religieux et à la fourniture de produits d'hygiène culturellement appropriés. Ces services ont considérablement souffert tout au long de la pandémie, mais dans la mesure du possible, nous avons réglé les problèmes en contactant les responsables concerné(e)s. Nous avons également signalé un certain nombre de plaintes de détenu(e)s sur des comportements racistes du personnel correctionnel, et dans ces cas, nous avons effectué un suivi pour vérifier que les allégations avaient mené à une enquête et que les résultats avaient été communiqués aux détenu(e)s.

Quelques exemples :

- Dans plusieurs établissements, des détenu(e)s autochtones se sont plaint(e)s d'être empêché(e)s de faire des cérémonies de purification parce que les protocoles de COVID-19 limitaient les visites des agent(e)s de liaison autochtone, en particulier dans les unités de quarantaine ou d'isolement. Nous avons vérifié que des stations de purification existaient dans un établissement et qu'une cérémonie de purification pouvait être organisée par un(e) sergent(e) d'unité. Dans un autre établissement, nous avons appris que les détenu(e)s n'avaient pas accès à la purification pendant la période d'isolement de 14 jours suivant leur arrivée, mais qu'un(e) agent(e) de liaison autochtone était à leur service par la suite.
- Nous avons réglé un certain nombre de plaintes de détenu(e)s concernant un manque de repas casher en 2019 et au début de 2020. Le Ministère nous a dit que son(sa) prestataire n'avait pas pu répondre à la demande tout d'abord, mais qu'il avait trouvé un(e) autre prestataire en mai 2020.
- Un groupe de détenus s'est plaint qu'un agent correctionnel avait lancé des insultes racistes contre un prisonnier dans leur bloc cellulaire. Nous avons vérifié auprès de la direction de l'établissement que l'affaire avait fait l'objet d'une enquête, que les détenus avaient pu remettre des déclarations écrites, et que les résultats leur étaient communiqués.

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 : Ce rapport a révélé de graves problèmes dans le suivi et les rapports gouvernementaux concernant les détenu(e)s placé(e)s en isolement cellulaire. L'enquête de l'Ombudsman a été déclenchée par une hausse continue des

plaintes, ainsi que par le cas extrême d'Adam Capay, un jeune Autochtone maintenu en isolement dans la prison de Thunder Bay pendant plus de quatre ans, dans l'attente de son procès pour meurtre.

Parmi les 32 recommandations de l'Ombudsman, l'une des principales était que le ministère du Solliciteur général redéfinisse « l'isolement » afin de refléter les conditions réelles de détention, plutôt que le lieu dans lequel les détenu(e)s sont placé(e)s, comme c'était la pratique. L'Ombudsman a aussi recommandé de recourir à la technologie pour mieux suivre les déplacements des détenu(e)s, ainsi que la mise en place d'un comité indépendant chargé d'examiner tous les placements en isolement.

Le Ministère a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman et il a mis en œuvre **25** d'entre elles jusqu'à présent, dont l'élaboration d'une nouvelle définition de l'isolement et l'amélioration des rapports sur les placements en isolement.

Bon nombre des recommandations en suspens dépendent du statut de la *Loi sur la transformation des services correctionnels*, qui a été adoptée en mai 2018, mais n'est toujours pas entrée en vigueur. Entre autres changements, la Loi imposerait de nouvelles limites au recours à l'isolement des détenu(e)s et établirait un comité indépendant chargé d'examiner les placements en isolement selon un calendrier déterminé.

L'Ombudsman continue de dialoguer avec le Ministère sur ces questions en suspens, mais ce dernier n'a pas été en mesure de dire si la Loi entrerait en vigueur, et quand.

Autres tendances de cas

Tribunaux administratifs

Chaque année, nous recevons des centaines de plaintes au sujet des tribunaux administratifs de la province - organismes indépendants et quasi judiciaires qui prennent des décisions sur toute une gamme de questions, dont le logement, les avantages sociaux et les droits de la personne.

Tribunaux décisionnels Ontario, regroupement de 14 tribunaux qui traitent collectivement près de 100 000 cas chaque année, a été l'organisme visé par le plus grand nombre de plaintes en 2020-2021, tout comme l'année précédente - bien que le total des plaintes soit tombé à **935**, contre 1 051 en 2019-2020. La majeure partie de ces plaintes concernaient des retards et d'autres problèmes à la Commission de la location immobilière, sur laquelle nous continuons d'enquêter (voir la partie **Fonds et biens** de ce rapport).

Les plaintes que nous recevons à propos des autres tribunaux portent aussi généralement sur de longs délais, des problèmes de procédure ou des désaccords avec les décisions. L'Ombudsman ne peut pas infirmer une décision, mais nous pouvons vérifier si les décisions prises et le processus suivi étaient équitables. En raison de la pandémie de COVID-19, la plupart des tribunaux tiennent maintenant leurs audiences par voie électronique, et nous avons aidé à résoudre des plaintes au sujet de cette nouvelle technologie. Tribunaux décisionnels Ontario nous a également informé(e)s de ses efforts pour réduire les retards et les arriérés, en recrutant d'avantage d'arbitres.

Probation et libération conditionnelle

Nous avons reçu des plaintes de détenu(e)s sur les retards de communication de décisions différées de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles. Certain(e)s détenu(e)s n'ont reçu leur décision qu'après leur date d'admissibilité à la libération conditionnelle, et même s'ils(elles) s'étaient vu refuser une libération conditionnelle, ces retards leur avaient causé beaucoup d'anxiété. Nous avons découvert que les établissements dans la province suivaient des méthodes différentes pour communiquer les décisions de libération conditionnelle - dans certains, le personnel refuse de communiquer ces décisions, ou la responsabilité de la communication n'est pas claire.

Nous continuons de suivre la question auprès du Ministère, qui travaille à un processus d'uniformisation et de responsabilisation dans la communication de telles décisions.

Bureau du coroner en chef – retards et fermeture du service médico-légal

Nous avons reçu **12** plaintes en 2020-2021 à propos du Bureau du coroner en chef, qui est chargé d'enquêter sur les décès. Plusieurs personnes se sont plaintes de retards ou d'un manque d'information sur les résultats des enquêtes. Certaines d'entre elles étaient des membres de la famille d'un(e) défunt(e), qui étaient touché(e)s financièrement parce qu'ils(elles) avaient besoin d'information pour régler des questions de succession et d'assurance résultant de ce décès. Nous avons réglé ces cas en mettant ces personnes en contact avec des responsables, ou en faisant des demandes de renseignements auprès du Bureau du coroner.

Nous avons également examiné plusieurs plaintes reçues en 2019, après que le coroner en chef a annoncé son intention de fermer l'Unité régionale de médecine légale de Hamilton, et de transférer toutes les activités au nouveau Complexe des sciences judiciaires et du coroner, à Toronto (l'établissement de Hamilton a fermé ses portes en mars 2020). Cette décision a suscité une vive controverse ainsi que des interrogations quant aux motifs qui la sous-tendaient. Les plaignant(e)s nous ont dit qu'il n'y avait pas eu de consultation publique, et que le ministre du Solliciteur général ne répondait pas à leurs demandes de renseignements.

Notre examen a révélé que cette décision avait été prise à la fin de 2018, dans le cadre d'un processus confidentiel de planification budgétaire à l'échelle du gouvernement, ce qui rendait impossible toute consultation publique. Le Ministère et le Bureau du coroner ont tous deux reconnu la confusion ainsi causée et ont accepté de fournir des éclaircissements sur ce processus aux plaignant(e)s. La haute direction a également répondu publiquement à ce sujet devant le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative en octobre 2020.

Exposés de cas

Conditions de fouilles

Plusieurs détenus d'un même établissement se sont plaints d'avoir été fouillés à nu dans un couloir principal, devant des caméras de sécurité. La politique du Ministère exige que les fouilles soient effectuées dans un lieu et d'une manière qui préservent l'intimité et la dignité des détenus. Nos demandes de renseignements nous ont amené(e)s à porter l'affaire devant un(e) directeur(rice) régional(e) du Ministère, qui a reconnu que la politique n'avait pas été respectée dans ce cas. En conséquence, l'établissement a fait des modifications de ses procédures, notamment pour effectuer les fouilles hors du champ de vision des caméras et pour utiliser des écrans de confidentialité.

Obligation de faire rapport

Un détenu nous a demandé notre aide après avoir été impliqué dans une altercation avec un autre détenu, puis avoir été aspergé de gaz poivré et agressé par des agents correctionnels. Ce détenu avait signalé l'agression au personnel de santé, mais notre examen a montré que ce personnel n'avait pas signalé l'incident à ses supérieurs, comme l'exige la politique du Ministère. Nous avons fait part des préoccupations du détenu à de haut(e)s fonctionnaires du Ministère, qui ont confirmé avoir parlé avec le personnel de santé pour lui rappeler les obligations de faire rapport.

Sous le tir

Nous avons reçu de nombreuses plaintes en 2020-2021 sur des retards d'approbations de transferts d'armes à feu à autorisation restreinte, par le contrôleur des armes à feu (CAF) de l'Ontario. Nous avons appris que les arriérés résultaient surtout de la COVID-19, car ce bureau était aux prises avec des pénuries de personnel et des contraintes technologiques liées au travail à domicile, alors même qu'il devait faire face à une hausse des demandes. Notre personnel a vérifié que le CAF avait communiqué des messages au public pour l'informer de retards possibles. Nous avons aussi travaillé avec le personnel du CAF, grâce à un système de tableur, pour vérifier que chaque demande liée à une plainte reçue par nous était traitée.



MUNICIPALITÉS

Aperçu

Cela fait maintenant plus de cinq ans que l'Ombudsman exerce une surveillance complète sur les municipalités de l'Ontario. Ce rôle, conjugué à notre travail d'enquête sur les réunions à huis clos dans des centaines de municipalités depuis 2008, nous a permis d'aider des dizaines de milliers d'Ontariennes et d'Ontariens à régler leurs plaintes sur des questions locales. Nous avons également aidé un grand nombre des 444 municipalités de la province à améliorer la gouvernance, l'équité et la transparence, souvent en partageant des pratiques exemplaires fondées sur nos connaissances expertes dans le règlement des plaintes.

Du début de ce nouveau mandat, le 1^{er} janvier 2016, jusqu'à la fin de l'année financière couverte par ce rapport (31 mars 2021), nous avons reçu **14 371** cas concernant des questions municipales générales. À l'exception de quelques-uns, nous avons réussi à les résoudre sans devoir procéder à une enquête officielle. À ce jour, nous avons mené **6** enquêtes officielles sur des municipalités. Aucune nouvelle enquête n'a été ouverte en 2020-2021.

Les plaintes générales ont globalement diminué en 2020-2021 en raison de la pandémie, mais nous avons continué à aider des milliers de personnes face à des problèmes locaux et des services durement touchés par les confinements et autres restrictions. Ce faisant, nous avons constaté une recrudescence marquée des plaintes sur les réunions

« J'aimerais vous remercier personnellement du professionnalisme et de l'esprit de coopération dont vous avez fait preuve en travaillant avec nous. »

- Plaignant

municipales, alors que les conseils municipaux partout dans la province adoptaient pour la première fois les réunions par voie électronique. Grâce à nos années d'expérience dans ce domaine, nous avons aidé de nombreuses municipalités à assurer une réelle transparence dans leurs réunions virtuelles, avec accès ouvert au public.

Nos activités régulières de sensibilisation auprès des fonctionnaires municipaux(ales) sont également devenues virtuelles en 2020-2021 à la suite de l'annulation des rencontres en personne, tandis que beaucoup d'entre eux(elles) travaillaient à domicile, tout comme notre personnel. Nous avons continué à faire des présentations sur notre rôle et notre approche dans le secteur municipal, à répondre aux demandes de renseignements du personnel municipal et à partager nos ressources en ligne pour les municipalités et les membres intéressé(e)s du public.

Tendances de cas – questions municipales générales

Les sujets de plaintes les plus courants dans ce domaine continuent d'être les conseils municipaux, l'application des règlements municipaux, le logement et les infrastructures. Au printemps de 2020, nous avons également reçu de nombreuses demandes de renseignements de la part de résident(e)s au sujet des fermetures ou des restrictions d'accès des espaces publics en raison de la COVID-19 - ainsi que des plaintes sur les protocoles de port du masque et de distanciation jugés trop laxistes ou trop stricts.

Dans la mesure du possible, nous avons mis les gens en contact avec les services et les fonctionnaires à l'échelle locale,

nous les avons orientés vers des renseignements publics, ou nous avons contacté nous-mêmes les municipalités. Par exemple :

- Lorsqu'un contribuable s'est plaint que sa municipalité avait augmenté ses impôts fonciers pendant la pandémie, nous lui avons fait remarquer que le conseil envisageait de supprimer les sanctions de retard de paiement et nous l'avons orienté vers les programmes d'aide offerts par la municipalité et d'autres paliers de gouvernement.

Nous soulignons régulièrement l'importance de résoudre les problèmes locaux sur le plan local, dans la mesure du possible. L'Ombudsman a toujours encouragé les municipalités à instaurer des procédures de plainte claires et adéquates pour le public. Le processus devrait être gratuit et communiqué publiquement avec des renseignements clairs sur les personnes-contacts et des délais précis de réponse.



■ Nos ressources en ligne sur les affaires municipales comprennent des « cartes-conseils » sur les procédures de plainte et les codes de conduite, notre Guide des réunions publiques, et notre recueil interrogeable des cas de réunions publiques.

Utile à savoir

Les cas concernant les services municipaux d'électricité se trouvent au chapitre **Énergie et environnement** du présent rapport; les cas concernant Ontario au travail se trouvent au chapitre **Services sociaux**; et les cas concernant les licences municipales de mariage se trouvent au chapitre **Certificats et permis**.

En travaillant ainsi avec les municipalités, nous contribuons à renforcer la gouvernance locale et sa transparence. Par exemple :

- Quand nous avons découvert que le processus suivi par une municipalité acheminait les plaintes vers un(e) employé(e) en particulier, sans indiquer comment le(la) contacter, la municipalité a ajouté cette information sur son site Web.
- Après que nous avons demandé des renseignements au nom d'un homme qui n'avait reçu aucune réponse de la municipalité, celle-ci a révisé son système d'enregistrement des plaintes.
- Après que nous avons demandé pourquoi la plainte d'un homme avait été rejetée avec un minimum d'explication, la municipalité a contacté celui-ci pour discuter des détails de son enquête et de sa décision.

Conseils, comités et conduite

La plupart des plaintes que nous recevons au sujet des municipalités concernent les conseils et les comités, incluant la conduite des élu(e)s et leurs décisions. L'Ombudsman n'intervient pas dans les décisions politiques, à quelque niveau que ce soit, et la conduite des responsables relève généralement de la compétence du(de la) commissaire à l'intégrité locale.

Notre rôle consiste principalement à examiner l'équité des processus et des procédures de la municipalité. Quand nous constatons que la municipalité a suivi un processus équitable, nous en informons le(la) plaignant(e). Quand nous constatons que le processus de la municipalité mériterait d'être amélioré, nous réglons souvent le problème en suggérant des pratiques exemplaires pour éviter de nouvelles plaintes à l'avenir. Par exemple :

- Une femme s'est plainte qu'en raison de la pandémie, elle n'avait pu faire qu'une présentation écrite au conseil, et non pas s'adresser à lui directement. Nous nous sommes entretenus avec le personnel municipal, qui a contacté cette femme pour lui expliquer les nouvelles règles de présentations au conseil, et il a accepté d'actualiser les politiques et les formulaires connexes sur son site Web.

Commissaires à l'intégrité

Depuis 2018, toutes les municipalités sont tenues de nommer un(e) commissaire à l'intégrité (CI) pour enquêter sur les plaintes concernant les infractions à leurs codes de conduite. Nous recevons de nombreuses plaintes sur les commissaires à l'intégrité locale, mais notre rôle n'est pas de refaire leur travail, ni d'agir comme une cour d'appel à l'égard de leurs décisions. Quand nous recevons une plainte sur un(e) CI, nous cherchons plutôt à déterminer si un processus équitable a été suivi, conformément à la loi, aux règlements et aux politiques de la municipalité. Lorsque l'Ombudsman cerne des problèmes, il peut partager des pratiques exemplaires avec le(la) CI, ou faire des recommandations à la municipalité en vue d'améliorer ses processus à l'avenir.

Au cours de nos examens de diverses plaintes en 2020-2021, nous avons communiqué des pratiques exemplaires à de nombreuses municipalités au sujet du processus des commissaires à l'intégrité. Nous sommes en train d'élaborer de nouvelles ressources à ce sujet pour les municipalités et le public, similaires à nos documents existants sur les codes de conduite municipaux et les CI (consultables sur notre site Web).

Voici quelques exemples de cas que nous avons résolus et qui illustrent la nécessité de ces pratiques exemplaires :

Frais et obstacles : Un résident nous a dit que sa municipalité lui avait demandé de lui remettre un affidavit pour déposer une plainte relative à son code de conduite. Nous avons aussi entendu parler d'une municipalité qui envisageait d'imposer des frais aux plaignant(e)s. À titre de pratique exemplaire, l'Ombudsman recommande vivement aux municipalités de ne pas imposer de tels obstacles; elles devraient au contraire habiliter leur commissaire à l'intégrité à rejeter les plaintes vexatoires ou futiles.

Limites de l'autorité : Nous avons rappelé à une commissaire à l'intégrité qui n'avait pas suivi le protocole de plainte établi par sa municipalité qu'elle devait agir dans le cadre des pouvoirs qui lui était conférés légalement et délégués.



Conseils de l'Ombudsman

COMMISSAIRES À L'INTÉGRITÉ

Toutes les municipalités doivent mettre en place un(e) commissaire à l'intégrité.

Les municipalités devraient :

- Éliminer ou réduire les obstacles, comme les frais de dépôt de plainte, ou les lourdes exigences administratives, comme les déclarations sous serment.
- Donner au(à la) commissaire à l'intégrité le pouvoir de rejeter les plaintes futiles ou vexatoires.
- Déterminer des délais raisonnables pour les examens du(de la) commissaire à l'intégrité, avec la possibilité pour lui(elle) de les prolonger au besoin.

Les commissaires à l'intégrité devraient :

- Rester dans le cadre du mandat défini par la loi et les fonctions attribuées par les municipalités.
- S'assurer que leurs conclusions s'appuient sur des preuves.
- Communiquer leurs décisions et les raisons de celles-ci aux plaignant(e)s une fois qu'ils(elles) ont terminé un examen ou ont refusé d'en effectuer un.
- Fournir des rapports complets, exposant les raisons de leurs conclusions et de toutes leurs recommandations, leur processus d'enquête, les preuves à l'appui, et la façon dont ces preuves ont été évaluées par rapport à la règle d'éthique applicable.
- Respecter les délais stricts prévus par la *Loi sur les conflits d'intérêts municipaux* au sujet de l'examen des plaintes sur les conflits d'intérêts.

Preuves : Nous avons examiné un certain nombre de plaintes sur des commissaires à l'intégrité qui n'avaient pas examiné toutes les preuves disponibles, ou interrogé tou(te)s les témoins potentiel(le)s. Les CI ont le pouvoir discrétionnaire de déterminer quelles sont les preuves pertinentes pour leur enquête, et notamment de décider quel(le)s témoins interroger et de privilégier certains éléments de preuve par rapport à d'autres. À titre de pratique exemplaire, ils(elles) devraient expliquer sur quelles preuves ils(elles) s'appuient, ainsi que les raisons pour lesquelles ils(elles) le font.

Retards : Nous recevons souvent des plaintes à propos de retards et de manque de communication dans les enquêtes des commissaires à l'intégrité. Un homme nous a dit qu'il n'avait eu aucune nouvelle de sa plainte, déposée huit mois plus tôt. À titre de pratique exemplaire, nous conseillons aux municipalités de déterminer des délais clairs de réponse dans leurs protocoles de plainte relative au code de conduite, tout en donnant aux CI la possibilité de prolonger ces délais au besoin. Dans un autre cas, nous avons rappelé à un CI qu'il devait tenir compte des délais stricts prévus par la *Loi sur les conflits d'intérêts municipaux*, alors qu'une femme s'était plainte qu'il les avait dépassés dans son cas.

Décisions : Une femme qui estimait que le commissaire à l'intégrité n'avait pas traité toutes ses plaintes nous a dit qu'il n'avait jamais répondu à ses préoccupations. Une autre femme n'a reçu aucune autre communication de la commissaire à l'intégrité concernant son cas après avoir intenté des poursuites contre sa municipalité. Nous avons communiqué avec ces CI pour souligner l'importance de donner les raisons de leurs décisions aux plaignant(e)s. À titre de pratique exemplaire, les protocoles des municipalités devraient indiquer l'obligation de communiquer avec un(e) plaignant(e) lorsqu'une enquête est close, y compris en cas de litige connexe.

Politiques sur la conduite du public

Alors que de nombreux résident(e)s se plaignent de la conduite des responsables du secteur public, la conduite de certain(e)s membres du public pose également un problème persistant pour le personnel municipal. Les municipalités peuvent émettre des avis d'interdiction d'entrer sans autorisation ou interdire l'accès de personnes à une propriété municipale dans les cas particulièrement troublants - à condition que les restrictions soient justifiées, qu'elles contreviennent le moins possible aux droits de la personne, et qu'elles soient émises dans le cadre d'un processus équitable.

Nous aidons à résoudre ces problèmes pour toutes les parties concernées en partageant des pratiques exemplaires. Par exemple, l'Ombudsman conseille aux municipalités d'instaurer des politiques claires sur la conduite du public et sur les avis d'interdiction d'entrer. (On trouvera des détails dans les rapports de l'Ombudsman intitulés *Pause-Presse* et *Rencontre au comptoir*, consultables sur notre site Web.)

Dans des cas récents :

- Nous avons découvert que le personnel municipal qui avait interdit à un homme de lui envoyer des courriels ne connaissait pas le code de conduite de sa propre municipalité. Le personnel a annulé l'interdiction et a envoyé une lettre d'avertissement à cet homme, lui expliquant pourquoi sa volumineuse correspondance n'était pas la bienvenue.
- Nous avons parlé avec le maire et le personnel d'une municipalité qui avaient interdit indéfiniment à un résident l'accès à toutes les propriétés municipales ainsi qu'aux réunions virtuelles du conseil. Ils ont accepté d'adopter une politique de « conduite respectueuse » qui comprend un processus d'appel et d'examen réguliers des restrictions existantes.

Application des règlements

L'application des règlements municipaux suscite des centaines de plaintes chaque année - **239** en 2020-2021 - de la part de personnes qui pensent que les règlements sont appliqués injustement, ou ne sont pas assez stricts. L'Ombudsman a présenté plusieurs pratiques exemplaires sur l'application

des règlements municipaux dans son rapport de 2018 intitulé *Règlement-Surprise*, et nous les partageons régulièrement avec les municipalités. Ces pratiques visent notamment à mettre en place des processus clairs de plaintes et d'appels, et à s'assurer que tous les frais facturés sont autorisés par un règlement.

Nous avons résolu de nombreux cas de ce type en 2020-2021, souvent en vérifiant les processus suivis par les municipalités ou en incitant les municipalités à apporter des améliorations. Par exemple :

- Nous avons reçu **160** plaintes concernant quatre municipalités qui avaient autorisé les mosquées locales à diffuser l'appel à la prière du soir pendant le ramadan en 2020. Les municipalités avaient permis ces diffusions pendant quelques minutes chaque jour, malgré les règlements locaux sur le bruit, comme elles avaient toute latitude de le faire. Notre examen a montré que les municipalités avaient évalué la nuisance du bruit par rapport à l'impact positif et significatif de cette autorisation pour les membres de la communauté musulmane locale (l'une des municipalités a même constaté que le niveau de bruit de l'appel à la prière n'était pas plus élevé que celui de la circulation automobile de passage). Les municipalités ont aussi communiqué ouvertement avec le public au sujet de ces décisions, et ont reçu des commentaires en vue d'améliorer le processus pour des décisions similaires à l'avenir.
- Une municipalité a effectué des remboursements à un groupe de résident(e)s après que nous avons découvert que les frais qui leur avaient été facturés pour l'inspection de propriétés n'étaient pas autorisés par le moindre règlement, conformément à la *Loi sur les municipalités*.

Plusieurs des **217** cas concernant le logement que nous avons traités en 2020-2021 étaient liés à des **personnes vulnérables** touchées par la pandémie.



Règlements municipaux exigeant des services en français

Les municipalités ne relèvent pas de la surveillance de l'Ombudsman relativement à la *Loi sur les services en français*, mais certaines ont décidé d'adopter des règlements exigeant la prestation de certains services en français. Quand les municipalités omettent de fournir ces services ensuite, nous recevons des plaintes. Comme pour les autres plaintes sur les municipalités, nous faisons des demandes de renseignements selon le besoin et nous travaillons pour régler les problèmes au niveau local. Par exemple :

- Un homme, qui avait repéré un panneau de signalisation électronique rédigé en anglais seulement près d'un chantier de construction - ce qui était contraire au règlement municipal sur les services en français de sa ville - s'est plaint à nous car le personnel municipal lui avait dit que ce panneau se trouvait sur une propriété privée. Nous avons confirmé que le panneau était sur une propriété municipale et que le personnel aurait dû acheminer la plainte à son bureau des services en français. À la suite de nos demandes de renseignements, le panneau unilingue a été remplacé par un panneau bilingue, et la ville a rappelé au personnel comment transmettre de telles plaintes à l'interne.

Logement

Le logement social, administré par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux, est systématiquement l'un des plus importants sujets de plaintes. Plusieurs des **217** cas concernant le logement que nous avons traités en 2020-2021 étaient liés à des personnes vulnérables touchées par la pandémie. Par exemple :

- Nous avons aidé une femme à communiquer avec son prestataire local de logement et des organismes de soutien, au nom de sa sœur qui risquait de se retrouver sans-abri. Cette femme a déclaré qu'il était particulièrement difficile de trouver de l'aide pendant la pandémie, car de nombreux formulaires gouvernementaux n'étaient accessibles qu'en ligne.
- Nous avons aidé une mère célibataire et ses cinq enfants, dont l'un avec des besoins particuliers complexes, qui vivaient dans un motel. Elle avait été informée qu'elle n'aurait pas droit à un logement social à moins de payer 3 500 \$ d'arriérés remontant à 15 ans. Avec notre aide, elle a réussi à joindre une gestionnaire locale du logement, qui a examiné sa situation et s'est engagée à trouver un logement pour la famille.

Utile à savoir

Voir l'**Annexe** de ce rapport pour plus de statistiques sur les cas reçus à propos des municipalités.

Enquêtes

Processus d'embauche d'un directeur général à la Municipalité régionale de Niagara



Rapport : Un coup monté de l'intérieur, paru en novembre 2019

Le point sur l'enquête : Lancée en août 2018, cette enquête a révélé que le directeur général (DG) embauché par la Municipalité régionale de Niagara en

2016 avait reçu des renseignements privilégiés. Elle a aussi montré de graves lacunes dans l'examen de l'affaire par l'ombudsman local.

L'Ombudsman a présenté 16 recommandations visant à améliorer les processus d'embauche d'un(e) nouveau(elle) DG et d'engagement d'un(e) ombudsman local(e) de la Région. Toutes les recommandations ont été acceptées et, en février 2021, **13** avaient été mises en œuvre. L'une des recommandations les plus importantes qui reste en suspens concerne le mandat d'embauche d'un(e) ombudsman municipal(e) à l'avenir. La Région prévoit régler ce point plus tard en 2021, et continuera à nous rendre compte de ses progrès.



Conseils de l'Ombudsman

RÉUNIONS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Toutes les règles des réunions publiques - *Loi sur les municipalités*, paragraphe 239 (1) - s'appliquent aux réunions virtuelles et doivent être respectées. De plus, les municipalités devraient :

- Donner des instructions claires dans l'ordre du jour ou dans l'avis de réunion, indiquant comment le public peut accéder à une réunion par voie électronique, par exemple un lien ou un numéro d'appel.
- Modifier leur règlement de procédure pour autoriser la tenue de réunions par voie électronique.
- Si une réunion conduit à une séance à huis clos, adopter une résolution à cet égard en séance publique. De retour en séance publique, faire rapport sur la nature générale des discussions à huis clos. Veiller à ce que le public ait accès en temps réel à ces deux étapes.
- Envisager d'envoyer des invitations distinctes à la réunion, ou des instructions distinctes d'appel, pour garantir la sécurité des réunions à huis clos, ou s'assurer que les fonctions de diffusion en direct peuvent être activées ou désactivées selon les besoins. Les préoccupations de sécurité ne prévalent pas sur les règles des réunions publiques.
- Établir des procédures pour régler les problèmes de technologie - p. ex., si la diffusion en direct cesse de fonctionner durant une réunion publique - et les communiquer au public.
- Surveiller les diffusions ou les téléconférences en direct pour s'assurer de la qualité de la transmission, afin de pouvoir interrompre une réunion en cas de problème. Prévoir une méthode de secours pour la diffusion en cas de défaillance de la première.
- Envisager de recourir à des conférences téléphoniques ou à d'autres options pour les membres du public qui ne peuvent pas regarder une diffusion en direct.

Tendances de cas – réunions publiques

Toutes les réunions municipales doivent se dérouler en public, sauf si elles relèvent de certaines exceptions circonscrites énoncées à l'article 239 de la *Loi sur les municipalités*. Toute personne qui pense qu'une réunion municipale peut avoir enfreint ces règles des réunions publiques est en droit de déposer une plainte.

Depuis 2008, l'Ombudsman enquête sur ces plaintes dans toutes les municipalités, sauf dans celles qui ont nommé leur propre enquêteur(euse). Le nombre de municipalités qui font appel à l'Ombudsman dans ce rôle ne cesse d'augmenter : au 31 mars 2021, il a atteint un nouveau record de **256**, soit plus que le pic de 236 enregistré l'an dernier.

Les plaintes sur les réunions à huis clos ont également connu une forte hausse en 2020-2021. Le nombre de cas relevant de la compétence de l'Ombudsman, qui était de **40** l'an dernier, soit le total le plus bas jamais enregistré, a doublé pour se situer cette année à **80**. Ces plaintes concernaient **47** réunions dans **41** municipalités (contre 26 réunions dans 24 municipalités en 2019-2020).

Les principaux facteurs de cette hausse ont été la COVID-19 et les restrictions qui en ont résulté pour les rassemblements publics, obligeant les municipalités à tenir leurs réunions par voie électronique plutôt qu'en présentiel. Ce changement a exigé une modification de loi au palier provincial et de nombreux changements dans les processus et procédures des municipalités.

Nous avons reçu **94** plaintes du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 - dont **80** sur des municipalités où l'Ombudsman est l'enquêteur. L'Ombudsman a communiqué ses conclusions dans **26** cas - **15** sous forme de rapports officiels et **11** sous forme de lettres adressées aux municipalités. Malgré la hausse des plaintes, seules 8 des 47 réunions que nous avons examinées étaient illégales (**17 %**), soit une baisse par rapport aux 19 % de 2019-2020. L'Ombudsman a également constaté **10** violations de procédure et il a fait **30** recommandations de pratiques exemplaires.

Tous ces rapports et ces lettres peuvent être consultés sur notre site Web et dans notre **Recueil des cas de réunions publiques**, consultable en ligne.

Réunions par voie électronique

Avant la pandémie, les réunions tenues entièrement par voie électronique n'étaient pas autorisées par la loi en Ontario. Tout(e) membre d'un conseil municipal qui participait par voie électronique à une réunion ne pouvait pas compter dans le calcul du quorum, et ne pouvait pas prendre part aux réunions à huis clos.

Dans le cadre de la situation d'urgence en mars 2020, la province a modifié la *Loi sur les municipalités* et elle a permis à celles-ci de modifier leurs règlements de procédure pour autoriser les téléconférences (publiques et à huis clos). En juillet, la province a apporté d'autres modifications pour permettre les téléconférences même en dehors des situations d'urgence. Toutefois, les règles des réunions publiques restent inchangées. Par conséquent, ces réunions doivent toujours se tenir en public, les procès-verbaux doivent être consignés et une résolution doit être adoptée en séance publique avant un huis clos.

Dans le cadre de ses examens et de ses enquêtes sur les plaintes concernant les réunions virtuelles, l'Ombudsman a cherché des occasions de fournir des pratiques exemplaires et des conseils aux municipalités, aux prises avec cette nouvelle réalité.

Quelques exemples :

- La **Ville de Richmond Hill** a enfreint la Loi quand elle a communiqué un avis avant de tenir une réunion par voie électronique mais a omis de diffuser la réunion en direct ou de donner des renseignements au public sur la façon de l'observer.
- Le **conseil de gestion du Secteur d'aménagement commercial (SAC) du Grand Napanee** a tenu des réunions par voie électronique sans modifier au préalable son règlement de procédure pour les autoriser.
- Le **Village de Westport** a tenu deux réunions malgré des problèmes techniques de son système de diffusion en direct, excluant ainsi illégalement le public. L'Ombudsman a souligné que le fait de mettre en ligne des enregistrements des réunions après coup, bien qu'étant une pratique exemplaire, n'avait pas suffi pour que le Village se conforme aux règles des réunions publiques.

Nous élaborons actuellement des ressources contenant des pratiques exemplaires pour les municipalités afin de les aider dans ce domaine.

Définition de « réunion »

Parallèlement à la tenue de réunions virtuelles, les restrictions imposées par la pandémie et les ordonnances de rester à domicile ont exigé de recourir davantage aux communications électroniques entre les membres du conseil - ce qui a donné lieu à des plaintes sur d'éventuelles infractions aux règles des réunions publiques.

Ces règles existent dans l'intérêt de la transparence - non pas pour décourager les échanges sociaux entre les membres, mais pour dissuader les conseils de mener leurs travaux à l'abri du regard du public. Avant 2018, nous avons enquêté sur plusieurs cas où l'Ombudsman a conclu qu'un quorum des membres du conseil se réunissant pour faire avancer les travaux de la municipalité pouvait constituer une « réunion » illégale, même en cas d'échanges de simples courriels ou d'une série d'appels téléphoniques.

Mais en 2018, la définition de « réunion » donnée dans la *Loi de 2001 sur les municipalités* a été modifiée pour stipuler qu'il faut que ce soit une rencontre où « le quorum est présent », ce qui ne s'applique pas aux courriels ou aux autres discussions virtuelles. En 2020-2021, ce point s'est avéré problématique dans quelques cas. Par exemple :

- Quand la maire de la **Ville de Hawkesbury** a rencontré individuellement, l'un(e) après l'autre, trois membres du conseil au sujet du licenciement de certain(e)s employé(e)s municipaux(ales), ces discussions n'ont pas constitué une « réunion » au sens de la Loi, car le quorum n'avait jamais été « atteint » à quelque moment que ce soit. Cependant, l'Ombudsman a conclu que la maire avait « organisé un groupe votant de conseillers qui se sont mis d'accord stratégiquement à l'avance sur la manière de traiter une question précise » à l'abri des regards du public, et sans consigner de procès-verbal. Le conseil aurait fait preuve de plus de transparence et de responsabilisation en présentant la question lors d'une réunion officielle du conseil, a conclu l'Ombudsman.

« Vu l'importance de la responsabilisation, de la transparence et de l'obligation de ne pas subvertir les exigences d'ouverture, le gouvernement pourrait souhaiter préciser si des accords préalables conclus par une majorité du conseil sont contraires aux dispositions des réunions publiques énoncées dans la *Loi sur les municipalités*. »

— Paul Dubé, Ombudsman, Rapport à la Ville de Hawkesbury sur son processus décisionnel, le 15 juin 2020, paru en mars 2021

Nous avons communiqué un exemplaire du rapport et des commentaires de l'Ombudsman au ministre des Affaires municipales et du Logement. L'Ombudsman a aussi écrit directement au ministre en avril 2021, proposant un simple changement à la Loi à cet égard :

« [L]a définition actuelle de réunion, énoncée dans la Loi, permet aux conseiller(ère)s de faire plus que de se rencontrer socialement et de partager des renseignements de manière informelle. L'exigence selon laquelle un quorum doit être "présent" signifie plutôt que la forme du rassemblement ou de l'échange peut déterminer si les règles des réunions publiques s'appliquent. Les conseiller(ère)s qui cherchent à dissimuler leurs échanges et leurs processus décisionnels au public peuvent recourir aux limites de la définition actuelle pour que leur conduite reste dans l'ombre, hors de portée du mandat d'enquête de mon Bureau. Le public se voit donc privé du "droit d'observer le déroulement des travaux du gouvernement municipal", pour reprendre les termes employés par la Cour suprême.

« Éliminer l'expression est "présent" de la définition de réunion résoudrait ce problème et garantirait que les règles des réunions publiques s'appliquent chaque fois qu'un quorum de conseiller(ère)s fait avancer de manière importante les travaux ou les processus décisionnels du conseil. La définition pourrait donc se centrer sur la nature des échanges entre les conseiller(ère)s, plutôt que sur leur forme. »

– Lettre de l'Ombudsman Paul Dubé au ministre des Affaires municipales et du Logement, 26 avril 2021

Autres problèmes courants des réunions publiques

Les plaintes sur les réunions municipales tendent à découler d'une confusion quant au sens des diverses exceptions relatives aux réunions publiques, ou de questions de procédure courantes comme le vote et la prise de notes. Sur notre site Web, notre **Guide des réunions publiques** et notre **Recueil** consultable en ligne donnent des renseignements détaillés sur ces questions, ainsi que de nombreux exemples des décisions de l'Ombudsman à leur sujet.

Renseignements privés

En vertu de l'alinéa 239 (2) b) de la *Loi sur les municipalités*, les réunions peuvent se tenir à huis clos pour discuter de « renseignements privés concernant une personne qui peut être identifiée ». C'est l'une des exceptions les plus citées – et souvent mal comprises.

Les discussions sur une personne à titre professionnel ne relèvent pas de cette exception, et elles ne devraient donc pas se tenir à huis clos. Par exemple :

- La discussion tenue par la **Municipalité de Temagami** sur une enquête de harcèlement ne relevait pas de l'exception car le conseil n'avait ni identifié les personnes concernées, ni discuté du moindre renseignement sur le harcèlement présumé.
- La discussion du **Canton de Sables-Spanish Rivers** au sujet d'un soumissionnaire dans le cadre d'une demande de propositions relevait de l'exception, car elle comprenait des renseignements privés sur l'aptitude et la conduite de cette personne.

Procès-verbaux et enregistrements

La *Loi sur les municipalités* stipule que les délibérations tenues lors de toutes les réunions doivent être enregistrées, que les réunions se tiennent en public ou à huis clos. Les procès-verbaux qui décrivent les délibérations, incluant les questions discutées et les décisions prises, sont essentiels pour la transparence et la responsabilisation. L'Ombudsman recommande également à toutes les municipalités de faire des enregistrements audio ou vidéo des réunions, qu'elles soient publiques ou à huis clos. Ces pratiques améliorent non seulement la transparence, mais elles contribuent également à l'efficacité des enquêtes en cas de plaintes.

Certaines municipalités n'ont pas été à la hauteur dans ce domaine en 2020-2021. Par exemple :

- Le **conseil de gestion du Secteur d'aménagement commercial du Grand Napanee** ayant perdu son(sa) seul(e)

employé(e), il a cessé de faire circuler les procès-verbaux, et aucun compte rendu n'a pu être retrouvé lors de notre enquête.

- Les participant(e)s aux réunions à huis clos sur lesquelles nous avons enquêté dans le **Canton de Sables-Spanish Rivers** et le **Canton de Johnson** avaient gardé des souvenirs contradictoires des discussions à huis clos, et il a été difficile de déterminer ce qui s'était passé en raison de l'insuffisance des procès-verbaux.
- La **Municipalité de Nipissing Ouest** a présenté des excuses publiquement après avoir omis par inadvertance de faire des enregistrements audio ou vidéo de deux réunions lorsque le conseil avait commencé à tenir ses réunions par téléconférence, en raison de la pandémie.

Vote

Les votes ne sont pas autorisés pendant les réunions à huis clos, sauf pour des questions de procédure ou pour donner des directives au personnel municipal ou aux responsables municipaux(ales). Nous avons enquêté sur plusieurs cas de votes à huis clos illégaux. Par exemple :

- Le conseil du **Canton de Sables-Spanish Rivers** a voté illégalement quand il a décidé de questions concernant les salaires du personnel, le paiement d'une réclamation, et l'embauche d'une personne.
- Le conseil du **Canton de Johnson** et celui de la **Ville de Plympton-Wyoming** ont enfreint les règles lorsqu'ils ont voté à huis clos sur les procédures à suivre afin de pourvoir des postes vacants au conseil.
- Quand un quorum du conseil de la **Ville de Pelham** a décidé par courriel de ne pas accepter un don provenant d'un producteur de cannabis, l'Ombudsman a conclu que cette décision était erronée et contraire à la loi, car les municipalités ne peuvent prendre des décisions que par arrêté municipal ou par résolution.

Exposés de cas

Processus miné

Des personnes qui vivaient à proximité d'une mine à ciel ouvert nous ont contacté(e)s, étant frustrées après s'être plaintes à leur municipalité du bruit, de la poussière et des émissions pendant des années. Notre examen a révélé que la municipalité n'avait ni établi de procédure claire de plainte, ni indiqué au public comment faire part de ses préoccupations au sujet de

la mine. Le personnel municipal de première ligne ne savait pas toujours comment traiter ces plaintes, et au moins deux services différents ont répondu à divers moments, ce qui a causé la confusion. La municipalité a accepté de préciser sa procédure directement auprès des habitant(e)s et sur son site Web. Elle s'est aussi engagée à former son personnel, pour qu'il soit en mesure de traiter les plaintes similaires à l'avenir.

Flux d'information

Plus de **30** personnes d'une même municipalité ont fait appel à notre aide pour des problèmes de fuites de conduites d'eau. Elles se sont plaintes du fait que la municipalité n'avait pas répondu à leurs appels et qu'elle ne communiquait aucun renseignement sur son site Web pour indiquer quoi faire en cas de fuites, comment faire réparer des canalisations lorsqu'elles traversaient une propriété municipale, ou comment obtenir la permission de raccorder de nouvelles canalisations à l'infrastructure municipale. Nous avons soulevé la question auprès des responsables municipaux(ales), qui ont accepté d'ajouter des renseignements sur le site Web municipal et de donner les coordonnées du personnel qui pourrait répondre aux demandes des résident(e)s.

Mauvais panneaux

Un homme qui avait reçu une contravention pour s'être arrêté dans une zone marquée « interdiction de s'arrêter » s'est plaint que seul un panneau d'interdiction de stationner était visible de l'endroit où il se trouvait. Quand nous avons soulevé la question auprès des responsables de la ville, ils(elles) ont confirmé qu'il y avait à la fois des panneaux « interdiction de s'arrêter » et « interdiction de stationner » dans cette zone. Ils(elles) ont décidé de rembourser la contravention à cet homme et de poser les panneaux de sorte à éviter toute confusion future.

Coloration

Quand une femme s'est plainte que son eau potable était colorée et qu'elle craignait que cette eau ne soit pas potable, nous avons communiqué avec sa municipalité et avec l'Agence ontarienne des eaux, qui gère son réseau d'aqueducs. Nous avons appris que l'eau était potable, mais colorée en raison d'une nouvelle méthode de traitement chimique. L'Agence a déclaré qu'elle avait réglé le problème en modifiant les produits chimiques et qu'elle avait travaillé avec la municipalité pour essayer un nouveau système de filtration, pendant qu'elle cherchait quelles améliorations apporter à plus long terme. Le personnel municipal a accepté d'expliquer la situation aux résident(e)s sur une prochaine facture d'eau, et cette femme nous a fait savoir que la qualité de son eau s'était améliorée.



Aperçu

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur les 72 conseils scolaires et les 10 administrations scolaires de la province, ainsi que sur toutes les universités et tous les collèges d'arts appliqués et de technologie financés par des fonds publics. Le ministère de l'Éducation et le ministère des Collèges et Universités, ainsi que leurs programmes, sont également placés sous sa surveillance. En 2020-2021, tous ces éléments ont été fortement touchés par la pandémie de COVID-19, car la plupart des écoles et des établissements postsecondaires ont fermé leurs portes et ont dispensé leurs cours en mode virtuel durant une bonne partie de l'année scolaire.

En 2020-2021, nous avons reçu **107** plaintes et demandes de renseignements à propos du ministère de l'Éducation et de ses programmes, et **569** à propos des conseils scolaires. Dans le secteur postsecondaire, nous avons reçu **399** cas concernant le ministère des Collèges et Universités, dont **200** sur des collèges d'arts appliqués et de technologie. Nous avons aussi reçu **213** cas au sujet des universités.

Notre personnel a traité des plaintes très diverses de parents, d'étudiant(e)s et d'éducateur(ric)e)s concernant les effets de la pandémie sur l'éducation et la réponse des responsables du secteur public. Certaines décisions – comme le bien-fondé de fermer les écoles et le moment de le faire, et les directives applicables de santé publique – ne relevaient pas de la compétence de l'Ombudsman, mais nous avons aidé des gens à accéder aux renseignements et aux processus de plainte dans toute la mesure du possible. Nous avons aussi signalé les tendances de plaintes auprès des responsables et nous avons

recueilli des renseignements sur le processus d'exécution de telles décisions. Nous avons aussi suggéré des pratiques exemplaires pour améliorer la communication avec le public, le cas échéant.

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

Enseignement présentiel et virtuel

Les écoles de l'Ontario ont été fermées en raison de l'état d'urgence causé par la pandémie au printemps 2020, laissant des millions d'Ontarien(ne)s face aux multiples défis de l'apprentissage virtuel – alors qu'ils(elles) devaient souvent eux(elles)-mêmes travailler à domicile. Les activités parascolaires et les remises de diplôme ont été annulées. À l'automne, les écoles ont rouvert leurs portes, avec des directives sur le port du masque et la distanciation sociale, mais certaines familles ont choisi de poursuivre l'apprentissage virtuel. Au printemps 2021, l'enseignement présentiel a de nouveau été annulé à cause de la troisième vague de COVID-19, et le congé de mars a été repoussé jusqu'en avril.

Tout au long de ces changements, notre personnel a examiné les politiques et les attentes du ministère de l'Éducation, tant pour l'enseignement présentiel que virtuel, ainsi que les politiques élaborées par les différents conseils scolaires.

« Merci beaucoup de ce suivi... Nous apprécions les mesures prises par votre bureau et votre niveau de professionnalisme tout au long de ce processus. »

– Courriel d'un groupe de parents sur un cas de conseil scolaire

Ceci nous a permis d'orienter les familles et de faciliter la communication entre elles et les conseils scolaires. Nous avons fourni des renseignements aux parents qui s'inquiétaient des effets de la pandémie sur leurs enfants, dont les conséquences de la fermeture – ou de la réouverture – des écoles, et la convenance du port du masque et de la distanciation. Nous avons réglé ces cas en recherchant les renseignements disponibles et en orientant les gens vers les responsables locaux(ales) des écoles et de la santé publique.

Nous avons aussi aidé des parents et des conseils scolaires à régler des problèmes causés par l'annulation d'événements, et nous avons discuté avec le ministère de l'Éducation de ses plans pour remédier à la pénurie d'enseignant(e)s d'immersion française dans les conseils scolaires qui avaient recours à l'enseignement virtuel.

Voici d'autres exemples de l'aide que nous avons apportée :

- Nous nous sommes renseigné(e)s auprès d'un conseil scolaire après qu'un groupe de parents se sont plaint(e)s que tou(te)s les élèves étaient passé(e)s à un modèle d'apprentissage hybride (combinant les élèves en présentiel et en ligne). Le conseil scolaire a reconnu que le changement avait été effectué sans consultation, et ses conseiller(ère)s ont voté pour maintenir le modèle existant d'apprentissage virtuel jusqu'en juin 2021.
- À l'automne 2020, une mère a appris que ses enfants n'étaient pas inscrit(e)s à l'école virtuelle comme elle l'avait demandé, et qu'ils(elles) devraient assister en personne aux cours pendant que le conseil scolaire passait à travers une longue liste d'attente pour des classes virtuelles. Nous avons fait un suivi auprès du conseil scolaire et vérifié que les élèves étaient inscrit(e)s pour des classes virtuelles en octobre.
- Une mère qui venait de déménager dans une nouvelle ville a demandé notre aide pour inscrire sa fille, ayant des besoins particuliers, dans une école virtuelle. Cette mère s'est plainte ensuite que le conseil scolaire ne lui avait pas envoyé de tablette pour sa fille, pour accéder à la documentation en

ligne. Nous l'avons mise en contact avec les responsables du conseil scolaire, et elle a obtenu une tablette.

- Nous avons aidé une mère atteinte de cancer à transférer l'inscription de son enfant à l'école en ligne plutôt qu'en présentiel, en raison des inquiétudes que son médecin avait sur les risques de transmission de la COVID-19. Le conseil scolaire avait une longue liste d'attente, mais il a fait une priorité des considérations de santé.

Prestations de soutien durant la pandémie

Au cours de la pandémie, le gouvernement a créé plusieurs programmes de prestations financières pour aider les élèves et les parents, dont le Programme de soutien aux familles, le Programme de soutien aux apprenants, et la Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19. Beaucoup d'Ontarien(ne)s ont demandé des renseignements sur ces programmes et sur le statut de leurs prestations. Par exemple :

- Quand une femme s'est plainte du retard de son paiement du Programme de soutien aux familles, nous l'avons mise en contact avec un(e) gestionnaire de ServiceOntario, qui a confirmé la date d'arrivée de son paiement.
- Une femme s'est plainte de n'avoir jamais reçu la prestation unique de Soutien aux familles, et elle a dit que, lorsqu'elle s'était renseignée à ce sujet, elle avait été informée que sa demande avait été annulée, car le programme avait pris fin. Notre personnel a parlé à de haut(e)s responsables qui ont résolu le problème et qui ont traité son paiement.
- Comme son ordinateur avait automatiquement ajouté une ancienne adresse électronique à sa demande de Soutien aux apprenants, une mère de deux élèves a eu du mal à faire corriger l'erreur auprès du ministère de l'Éducation. Nous avons vérifié auprès de la direction du programme que la prestation lui serait envoyée.

Éducation de l'enfance en difficulté et aménagements

Malgré la pandémie, les écoles restent contraintes de demander aux Comités d'identification, de placement et de révision (CIPR) de déterminer les soutiens ou les placements pertinents pour les élèves aux besoins particuliers, à la demande des parents ou des directeur(rice)s d'école. Les conseils scolaires doivent aussi

élaborer des Plans d'enseignement individualisés (PEI) pour ces élèves. Nous aidons régulièrement les familles à résoudre des problèmes de soutien à l'éducation de l'enfance en difficulté, et ceci s'est avéré particulièrement important pour celles qui devaient faire face à des changements causés par la COVID-19. Par exemple :

- Nous avons contribué à vérifier qu'une famille était autorisée à faire participer une personne de soutien à la réunion du CIPR de son enfant, conformément à la loi.
- Nous avons fait des demandes de renseignements au nom d'un élève ayant des besoins particuliers pour déterminer comment il serait accueilli dans une classe virtuelle. La mère du jeune garçon avait demandé qu'il soit exempté de temps d'écran, mais elle n'avait reçu aucune information du conseil scolaire quant aux répercussions sur son PEI. Le conseil a approuvé la requête et il a affecté une enseignante à l'élève.
- Les tuteurs d'un enfant ayant des besoins particuliers ont demandé notre aide car l'enseignement de l'enfant avait été considérablement interrompu par la pandémie, et leur demande de lui faire redoubler sa 2^e année avait été refusée. La direction du conseil scolaire est revenue sur cette décision, après que nous l'avons contactée au sujet de ce cas.

Conduite des conseiller(ère)s scolaires et des commissaires à l'intégrité

Nous recevons souvent des plaintes à propos de la conduite de conseiller(ère)s scolaires. L'Ombudsman a toujours encouragé les conseils à instaurer une procédure claire de plainte pour ces cas, et à nommer leur propre commissaire à l'intégrité – comme les municipalités doivent maintenant le faire. C'est là une pratique exemplaire qui garantit un mécanisme indépendant et impartial de plainte au palier local.

À notre connaissance, **5** conseils scolaires ont recours aux services d'un(e) commissaire à l'intégrité : les conseils publics anglophones de York, Peel, Durham et Toronto – et, nouvellement cette année, le Conseil scolaire de district catholique de Toronto (CSDCT). Avant la nomination d'une commissaire à l'intégrité du CSDCT, notre Bureau a suggéré au conseil de préciser sa procédure de traitement des plaintes sur la conduite des conseiller(ère)s scolaires. Cette information figure maintenant sur son site Web.

Dans un autre cas de conseil scolaire, un homme s'est plaint à nous car il n'avait reçu aucune réponse à ses préoccupations concernant la décision de sanctionner un conseiller scolaire. Nous nous sommes renseigné(e)s auprès de la direction du conseil, qui a reconnu qu'elle n'avait pas répondu aux courriels de cet homme, et qui s'est engagée à le faire.

Désignation du soutien aux conseils scolaires de langue française sur une évaluation foncière

En réponse aux préoccupations de l'Association franco-ontarienne des conseils scolaires catholiques et de propriétaires francophones, notre Bureau a incité la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) à réexaminer la façon dont elle traite les demandes de soutien aux écoles. Des propriétaires se sont plaint(e)s après avoir découvert que les désignations de soutien aux écoles indiquées sur leurs évaluations foncières avaient été attribuées par défaut à des conseils scolaires publics de langue anglaise, et non pas à leur conseil scolaire local de langue française. Les conseils scolaires catholiques de langue française ont exprimé des inquiétudes quant à l'exactitude des renseignements de la SEFM.

En vertu de la *Loi sur l'évaluation foncière*, la SEFM est chargée de recueillir des renseignements sur les contribuables dont le soutien va aux conseils scolaires dans la province. Cette responsabilité remonte à l'époque où le financement des conseils scolaires était fonction des impôts fonciers. Par défaut, les propriétaires foncier(ère)s sont classé(e)s en tant que contribuables finançant leur conseil scolaire public local de langue anglaise, à moins qu'ils(elles) ne remplissent une demande pour attribuer leur soutien au conseil catholique de langue anglaise, au conseil public de langue française ou au conseil catholique de langue française local. Bien que cela ne définisse plus le financement des écoles (maintenant calculé en fonction de la formule de financement par élève utilisée par le ministère de l'Éducation), cela détermine combien de membres compte un conseil scolaire, et qui peut se présenter et qui peut voter lors des élections des conseiller(ère)s scolaires.

Plusieurs francophones nous ont dit que leur soutien avait été attribué par défaut à des conseils scolaires anglophones, alors qu'ils(elles) avaient présenté les documents requis pour modifier la désignation de leur soutien :

- Un contribuable apportant son soutien aux écoles catholiques de langue française nous a dit qu'il avait dû faire

de multiples tentatives pour s'assurer que sa demande était traitée et que sa désignation de soutien était enregistrée.

- Une contribuable apportant son soutien aux écoles publiques de langue française a vérifié le site Web **VoterLookup.ca** de la SEFM et a découvert que son soutien avait été attribué par défaut à un conseil scolaire public de langue anglaise. Elle s'est plainte qu'elle et son mari anglophone avaient dû signer des documents de soutien aux écoles, alors que leur enfant avait fréquenté une école publique de langue française.
- Un contribuable apportant son soutien aux écoles publiques de langue française avait déménagé dans une nouvelle propriété, située dans la même région de conseil scolaire, mais sa désignation de soutien aux écoles n'avait pas suivi. Nos demandes de renseignements ont révélé qu'une base de données de la SEFM, créée en 2012 pour suivre le soutien aux écoles d'une personne en cas de déménagement, n'avait pas été actualisée depuis bien des années. La SEFM a rectifié l'erreur et elle a actualisé sa base de données. Son Bureau du commissaire du service de qualité a également effectué un examen interne et a recommandé que la SEFM travaille en collaboration avec les conseils scolaires aux moyens d'améliorer et de simplifier le processus de désignation du soutien aux écoles.

Nous continuons à surveiller la mise en œuvre de ces changements par la SEFM à l'approche des élections des conseils scolaires en 2022. Nous avons également fait part de ces problèmes aux ministères concernés.

Enquêtes

Transparence d'une décision de fermeture d'école à North Bay



Rapport : *Leçons non apprises*, paru en juillet 2019

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a conclu que le Near North District School Board n'avait pas suivi de processus rigoureux et transparent quand il avait décidé de fermer une école secondaire à

North Bay en 2017, malgré les leçons qu'il aurait pu tirer d'une controverse similaire en 2013. Le conseil a adopté toutes les recommandations de l'Ombudsman, y compris celle d'organiser un nouveau vote sur la fermeture de l'école.

En décembre 2020, **12** des 14 recommandations de l'Ombudsman avaient été entièrement mises en œuvre. Le conseil a adopté un nouveau manuel de gouvernance qui tient compte des recommandations de l'Ombudsman, de l'examen de 2013, et des recommandations des conseiller(ère)s du ministère de l'Éducation en février 2020.

Les deux recommandations en suspens concernent l'actualisation de la politique du conseil relative à l'examen des installations destinées aux élèves et elles seront mises en œuvre quand le ministère de l'Éducation mettra à jour sa Ligne directrice relative à l'examen portant sur les installations destinées aux élèves. Depuis juin 2017, il y a un moratoire sur les fermetures d'écoles, si bien que le conseil n'a pas eu à appliquer sa politique d'examen des installations. L'école au centre de cette affaire a finalement fermé en juin 2020.

Problèmes de transport scolaire à Toronto



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

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête systémique quand plus de 1 000 élèves du Conseil scolaire de district de Toronto et du Conseil scolaire de district catholique de Toronto ont connu de

graves retards d'autobus scolaires, des changements d'itinéraire de dernière minute et une pénurie de chauffeur(euse)s d'autobus, au début de l'année scolaire 2016-2017.

Ses 42 recommandations ont toutes été acceptées. Celles-ci comprenaient l'élaboration d'une procédure de plainte sur le transport scolaire, d'un protocole de communication garantissant que les parents, les conseils scolaires et les autres parties prenantes sont informé(e)s des perturbations de service, et de plans de contingence pour la dotation en personnel.

Nous n'avons reçu aucune plainte concernant des retards d'autobus scolaires ou des pénuries de chauffeur(euse)s d'autobus au cours de l'année financière 2020-2021. Les conseils scolaires et leur consortium commun de transport continuent de nous informer de leur mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman. En mars 2021, **11** recommandations restaient en suspens ou en voie d'application. Les plus importantes devraient être traitées lors du renouvellement des contrats de transport en 2022.

Tendances de cas – enseignement postsecondaire

Au cours des cinq dernières années, les plaintes les plus courantes sur les universités et les collèges ont porté sur les admissions, les appels de décisions relatives aux études, le financement et les services aux étudiant(e)s. En 2020-2021, la plus grande partie de l'enseignement postsecondaire de la province a dû se faire en ligne, à cause de la COVID-19, et notre personnel a aidé des centaines de gens à s'orienter face aux répercussions de ce changement.

En plus de régler des cas individuels, nous suggérons souvent des pratiques exemplaires aux établissements postsecondaires pour améliorer leurs processus et pour éviter de futures plaintes – par exemple, avoir une procédure d'appel claire relativement aux notes attribuées, et donner un préavis suffisant pour les audiences d'appel.

De plus, depuis 2019, tous les collèges et toutes les universités de l'Ontario doivent avoir des politiques pour protéger la liberté d'expression sur les campus, et toute plainte non résolue peut être transmise à l'Ombudsman. Nous avons reçu peu de nouvelles plaintes cette année, mais nous avons continué de faire un suivi auprès d'une université sur des cas antérieurs concernant les frais de sécurité. L'université s'est engagée à afficher sur son site Web des renseignements clairs à propos de son processus d'évaluation des frais de sécurité pour les événements susceptibles de susciter des controverses et des protestations.

Depuis février 2021, notre Bureau suit de près les répercussions des efforts de l'Université Laurentienne pour éviter la faillite, et sa décision en avril de supprimer de nombreux programmes, dont plusieurs désignés en vertu de la *Loi sur les services en français*. En juin, la Commissaire aux services en français a lancé une enquête sur les coupes dans les programmes en français. Nous continuons à examiner d'autres plaintes de personnes touchées.

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

Nous aidons régulièrement des étudiant(e)s à résoudre des problèmes de prêts et de subventions du RAFEO, et en 2020-2021, la pandémie a compliqué la situation pour beaucoup d'entre eux(elles). Voici certain(e)s que nous avons aidé(e)s :

- Après être devenu résident permanent du Canada et avoir reçu un nouveau numéro d'assurance sociale (NAS), un étudiant a vu ses demandes au RAFEO rejetées à plusieurs

Utile à savoir

Voir l'**Annexe** de ce rapport pour plus de statistiques sur les cas reçus à propos des conseils scolaires, des universités et des collèges d'arts appliqués et de technologie.

reprises parce qu'elles ne correspondaient pas à l'ancien NAS temporaire inscrit à son dossier. Notre personnel a soulevé le cas auprès du RAFEO et l'étudiant a finalement reçu un financement de **11 600 \$**.

- Une mère qui avait un besoin urgent du RAFEO pour subvenir aux besoins de sa famille pendant qu'elle poursuivait ses études craignait que le RAFEO ne rejette son dossier parce qu'elle n'avait pas de certificat de naissance pour l'une de ses enfants. Nous avons parlé à des responsables du RAFEO, qui ont dit qu'elle pouvait faire une demande et obtenir un financement, puis actualiser sa demande après avoir obtenu le certificat de naissance manquant.
- Deux ans après avoir changé de programme, un étudiant a appris qu'il n'était plus admissible au financement du RAFEO en raison de la durée de ses études. Il s'est plaint, disant qu'il ne se serait pas inscrit à un programme de trois ans s'il avait su que son financement ne couvrirait pas toute cette période. Nous nous sommes renseigné(e)s sur son cas, et le RAFEO a examiné son dossier et constaté que l'étudiant était admissible à **5 000 \$** de plus, soit suffisamment pour couvrir sa troisième année.

Frais

Beaucoup d'étudiant(e)s que nous avons aidé(e)s à résoudre des problèmes de frais en 2020-2021 étaient aux prises avec des questions de changements et d'annulations de programmes dus à la pandémie. Par exemple :

- Une candidate qui souhaitait suivre un programme d'anglais dans un collège a dû passer un examen de compétences linguistiques en anglais, administré par un organisme externe. Elle a payé 40 \$ pour cet examen, plus un acompte de 500 \$ pour réserver une place dans le programme. Elle n'a jamais reçu le résultat de son examen et n'a donc pas pu s'inscrire au programme – mais le collège refusait de lui rembourser son acompte. Nous avons soulevé l'affaire auprès des responsables du collège, qui lui ont envoyé un chèque de **500 \$**.

- Des étudiant(e)s d'un programme d'animation collégial ont été informé(e)s qu'ils(elles) devraient acheter des ordinateurs de bureau parce que l'accès aux laboratoires informatiques de l'établissement serait fermé, en raison de la COVID-19. Nous avons discuté de la plainte d'un étudiant avec le collège, concernant ce coût supplémentaire, et le collège a pris des dispositions pour que les étudiant(e)s aient accès à un ordinateur de laboratoire. De plus, des bourses supplémentaires ont été mises de côté pour aider les étudiant(e)s à acheter des ordinateurs.

Ombudsman d'université/de collège

Notre Bureau encourage les universités et les collèges à avoir leur propre ombudsman pour résoudre les problèmes au niveau local. Nous aidons souvent les étudiant(e)s à entrer en contact avec leur ombudsman, et nous avons suggéré des pratiques exemplaires à plusieurs bureaux d'ombudsman d'université et de collège. Par exemple :

- Nous avons communiqué avec l'ombudsman d'une université, car un étudiant s'était plaint que cet ombudsman n'avait pas fait de suivi de son cas - il s'est avéré que la réponse par courriel de l'ombudsman à l'étudiant était restée dans son dossier « brouillons ».
- Nous avons suggéré plusieurs pratiques exemplaires à l'ombudsman d'un collège au sujet d'une étudiante ayant des troubles d'apprentissage et des troubles de santé mentale, qui demandaient certains aménagements. Le cas présentait des questions de confidentialité. Nous avons examiné le code d'éthique du collège pour l'ombudsman et nous avons suggéré des pratiques exemplaires afin que les renseignements des plaignant(e)s ne soient pas divulgués sans leur consentement.

Exposés de cas

Oui à un appui

Une ancienne étudiante en maîtrise, qui avait commencé à travailler dans son domaine professionnel juste avant d'obtenir son diplôme, s'est plainte auprès de nous que le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) l'avait jugée inadmissible à une Subvention d'appui aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, en raison de revenus non déclarés. Elle a fait remarquer que la décision semblait fondée sur son revenu après l'obtention de son diplôme. Nous avons

parlé avec des responsables du RAFEO, qui ont procédé à une évaluation supplémentaire et ont déterminé que cette femme avait effectivement droit à une subvention de **7 880 \$**.

Mise à niveau du processus

Une étudiante qui avait suivi deux années d'études universitaires a demandé l'abandon tardif d'un cours en raison d'une maladie mentale précédemment non diagnostiquée. Elle a sollicité notre aide car le comité d'appel de l'université avait rejeté sa demande, et elle avait reçu une note d'échec. Notre examen de la décision du comité a révélé des problèmes liés à ses processus et au traitement de la plainte de l'étudiante. La note « F » de l'étudiante a donc été remplacée par « abandon », et l'université a commencé à régler les problèmes que nous avons cernés dans sa procédure d'appel.

Lent au démarrage

Un diplômé de collège qui souhaitait poursuivre ses études dans une université a demandé notre aide car il n'avait pas réussi à fournir son relevé de notes officiel du collège, dont les bureaux avaient fermé au printemps 2020 en raison de la COVID-19. L'étudiant s'est plaint que le collège n'avait pas répondu à ses demandes de renseignements avant juin, et ne lui avait pas fourni de relevé officieux de notes avant octobre, ce qui était trop tard pour le semestre d'automne de l'université. Les responsables du collège ont reconnu que les changements apportés aux processus de l'établissement en raison de la pandémie avaient causé des problèmes, qu'ils(elles) avaient corrigés depuis. Ils(elles) ont offert de présenter des excuses au diplômé et d'expliquer la situation à sa nouvelle université, où l'étudiant a pu s'inscrire pour le semestre suivant.

Arrêt routier

Un étudiant, qui aspirait à devenir conducteur de camion commercial, s'est plaint à nous car le collège privé où il suivait son cours de formation de base obligatoire avait été suspendu par le ministère des Collèges et Universités. L'étudiant avait réussi sa formation et son examen pratique, mais il avait été informé qu'il n'était plus admissible à son permis de conduire de camions commerciaux en raison du statut de son collège. L'étudiant avait tenté de soulever la question auprès du ministère des Transports, mais n'avait reçu aucune réponse pendant des mois. Nous avons vérifié auprès du Ministère qu'il n'exigerait pas que les étudiant(e)s concerné(e)s reprennent le cours - mais il ne les avait pas informé(e)s à ce sujet. À la suite de nos demandes de renseignements, le Ministère nous a dit qu'il envisagerait d'améliorer le programme et d'inclure une disposition visant à informer les étudiant(e)s en cas de situation similaire.



ENFANTS ET JEUNES

Aperçu

En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* de l'Ontario, les enfants et les jeunes pris(es) en charge - qui vivent dans des foyers d'accueil, des foyers de groupe, des centres de traitement en milieu fermé et des centres de justice pour la jeunesse - ont légalement le droit de communiquer avec l'Ombudsman.

Ce droit signifie qu'ils(elles) doivent être informé(e)s de l'existence de notre Bureau, et de la façon de nous joindre - dans une langue qu'ils(elles) peuvent comprendre. Les prestataires de services doivent non seulement les renseigner à ce sujet, mais aussi leur permettre de communiquer avec nous en privé, sans attente déraisonnable.

Ces mesures de protection spéciales font écho à l'article 20 de la *Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies*, qui impose aux gouvernements l'obligation d'accorder « une protection et une aide spéciales » aux jeunes qui vivent sous la tutelle de l'État. Nous travaillons dans le sens de ces mesures pour traiter les plaintes des enfants et des jeunes placé(e)s sous la garde des systèmes de protection de l'enfance et de justice pour la jeunesse dans la province.

Notre Unité des enfants et des jeunes examine et résout les plaintes concernant les jeunes pris(es) en charge, mène des actions de sensibilisation pour promouvoir et protéger les droits des jeunes, apporte des conseils et fait des recommandations au gouvernement. Nous avons aussi un personnel spécialisé dans le traitement des cas liés aux centres de justice pour la jeunesse.

Tendances de cas

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, nous avons reçu **959** plaintes et demandes de renseignements sur des sociétés d'aide à l'enfance, **173** sur des centres de justice pour la jeunesse et **124** sur des titulaires de permis d'établissement (foyers de groupe et foyers d'accueil). Alors que nous avons toujours eu un droit de regard sur les centres de justice pour la jeunesse, cette année financière est la première où nous sommes en droit d'exercer une surveillance complète sur les autres organismes, qui ont été inclus au mandat de l'Ombudsman le 1^{er} mai 2019.

Nous avons reçu **938** cas de la part d'adultes (prestataires de services, membres des familles, police, etc.) et **291** cas de la part d'enfants et de jeunes.

Parmi les problèmes les plus courants signalés par les jeunes, citons les préoccupations quant à leur placement, les problèmes liés à leur culture ou à leur identité, la contrainte physique ou les agressions (par le personnel ou par les pairs) et le désir d'avoir plus ou moins de communication avec leurs parents.

Les problèmes les plus courants soulevés par les parents sont l'accès à leurs enfants et leurs préoccupations quant à des traitements injustes par des sociétés d'aide à l'enfance (SAE). Les plaintes les plus fréquentes des autres adultes portaient sur les restrictions imposées en raison de la COVID-19, le manque de possibilités de placements, le trafic d'êtres humains, la sécurité des placements, et la réponse des SAE quant aux problèmes de sécurité.

Les enfants et les jeunes pris(es) en charge ont été particulièrement touché(e)s par la pandémie, car les confinements ont réduit ou éliminé de nombreux aspects de leur prise en charge, notamment les visites des familles, des travailleur(euse)s sociaux(ales) et des inspecteur(rice)s. De plus, des mesures de protection comme les vérifications du casier judiciaire des prestataires de soins ont été retardées.

Pendant toute cette période, notre directrice de l'Unité des enfants et des jeunes et notre personnel ont participé à des réunions hebdomadaires avec le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et les parties prenantes du secteur de la protection de l'enfance, pour discuter de ces questions et d'autres. Les thèmes des rencontres ont notamment inclus un moratoire sur la « fin de prise en charge à l'âge adulte » (pour que les jeunes atteignant l'âge de 18 ans ne soient pas privé(e)s de leur prise en charge pendant la pandémie).

Plaintes à propos des sociétés d'aide à l'enfance et des titulaires de permis d'établissement

En tant qu'organismes directement responsables de la plupart des enfants pris(es) en charge en Ontario, les sociétés d'aide à l'enfance (SAE) sont à la source de la majorité de nos plaintes dans ce domaine. Les plaintes vont de problèmes de communication - manque d'information aux enfants ou aux familles, ou retards dans les réponses - à des préoccupations quant à la qualité des soins ou à la conduite du personnel. Nous avons réglé ces problèmes en facilitant les communications avec les SAE, en faisant des demandes de renseignements, et en assurant un suivi auprès des plaignant(e)s. Par exemple :

- Nous avons incité une SAE à informer une mère et ses deux enfants en famille d'accueil du résultat de son enquête sur leurs allégations de maltraitance par un ancien parent d'accueil.
- Une femme qui avait attendu pendant quatre mois des documents d'une cour confirmant la garde de sa nièce les a reçus quatre jours après notre intervention auprès de la SAE.
- Un lanceur d'alerte nous a fait part d'allégations de maltraitance physique et de manquement à l'obligation de fournir certains services médicaux fondamentaux dans un foyer de groupe pour jeunes médicalement fragiles. Nous avons communiqué avec la SAE concernée, et celle-ci a effectué une enquête et recommandé plusieurs améliorations au personnel du foyer.



Comment nous travaillons

NOTRE RÔLE AUPRÈS DES ENFANTS ET DES JEUNES

Pour aider les enfants et les jeunes pris(es) en charge :

- nous recevons et examinons les plaintes concernant toute question à propos d'un(e) jeune placé(e) en établissement ou dans un centre de justice pour la jeunesse
- nous menons des enquêtes
- nous examinons, analysons et suivons les rapports sur les décès et les lésions corporelles graves
- nous promouvons et protégeons les droits des jeunes
- nous rencontrons les jeunes pris(es) en charge, ainsi que les prestataires de services et le personnel des centres de justice pour la jeunesse pour les informer de la manière dont nous pouvons aider
- nous menons des actions de sensibilisation auprès des groupes communautaires et des professionnel(le)s qui aident les jeunes
- nous assurons la liaison avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et nous lui donnons des conseils



Comment nous travaillons

QUAND UN(E) JEUNE APPELLE

Quand un(e) enfant ou un(e) jeune appelle notre Bureau :

- nous lui demandons d'expliquer le problème, et s'il(elle) en a déjà parlé à quelqu'un
- nous contactons son(sa) prestataire de services, avec son consentement, pour trouver quelqu'un qui puisse l'aider à régler sa plainte
- nous suivons l'affaire et nous en surveillons le résultat

Si le problème n'est pas réglé, nous pouvons l'examiner davantage en faisant des demandes de renseignements et en obtenant des documents. Nous déterminons si les décisions, les processus et le traitement des jeunes étaient équitables.

Nous réglons presque tous les cas sans enquête officielle, mais nous pouvons également approfondir notre examen au besoin.

Nous suivons également les tendances de plaintes que nous signalons de manière proactive lors de nos réunions régulières avec les responsables du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, ainsi qu'avec les sociétés locales d'aide à l'enfance, les centres de justice pour la jeunesse, et les autres parties prenantes.

La Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille établit plusieurs processus par lesquels les adultes peuvent se plaindre avant de communiquer avec notre Bureau. Quand des adultes se plaignent auprès de nous, nous les orientons tout d'abord vers ces processus, mais nous les informons qu'ils(elles) peuvent revenir vers nous si la question n'est pas réglée.

Notre objectif est de régler les problèmes le plus rapidement possible, et d'améliorer les services fournis aux jeunes et aux familles par le système de protection de l'enfance en Ontario, grâce à la surveillance que nous exerçons.

Appels de SAE à la police

Nous avons exprimé nos inquiétudes au Ministère et à l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance quant à plusieurs cas dans la province où des SAE avaient appelé la police pour traiter avec des jeunes qui leur étaient confié(e)s. Ce processus est inquiétant, car l'article 28.1 de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* indique clairement qu'il ne faut pas recourir au système de justice pénale pour remplacer les services de protection de l'enfance, les services de santé mentale ou d'autres mesures sociales. Dans plusieurs cas, notre intervention a incité des SAE à revoir leurs processus.

Quelques exemples :

- Quand une jeune adolescente racialisée, âgée de 13 ans, a refusé de se rendre dans son nouveau foyer de groupe parce qu'il était loin de sa communauté d'origine, la SAE a appelé la police - qui l'a menottée et placée à l'arrière d'un véhicule de police. Nous avons parlé avec la SEA, qui n'avait pas de politique officielle sur le recours à la police. La SAE exige désormais que le personnel obtienne l'approbation du(de) directeur(rice) du service avant de communiquer avec la police, et travaille à l'élaboration d'une politique officielle. Nous avons aussi vérifié que l'adolescente avait été placée dans un foyer d'accueil dans la région de son choix.
- Une jeune adolescente avait quitté son foyer d'accueil sans permission et était rentrée au domicile familial. La SAE avait appelé la police, qui avait fini par menotter l'adolescente et la faire sortir de sa maison. À la suite de nos demandes de renseignements, la SAE a parlé à son personnel des moyens proactifs de détecter les problèmes et de les consigner dans le dossier d'un(e) jeune, pour les régler sans l'intervention de la police.
- Un jeune atteint de déficience intellectuelle et de troubles du comportement a eu le bras cassé alors qu'il était maîtrisé par le personnel de son foyer de groupe. Nous avons examiné l'enquête menée sur cet incident par la SAE et la police, et nous avons découvert que l'une des recommandations qui en étaient ressorties était que le foyer de groupe demande à la police de mettre le jeune en garde contre ses problèmes récurrents de comportement. Nous nous sommes renseigné(e)s auprès de la SAE et du foyer de groupe et nous avons constaté qu'ils n'avaient pas demandé à la police de le faire - et ne le demanderaient pas. Depuis, le foyer a engagé un nouveau superviseur qui a mis l'accent sur la désescalade et a revu le recours aux moyens de contention physique, qui ont été utilisés moins souvent sur ce jeune ensuite.

Rapports sur les décès et les lésions corporelles graves

Les sociétés d'aide à l'enfance et les prestataires agréé(e)s de services en établissement doivent légalement informer notre Bureau dès qu'ils(elles) prennent connaissance d'un décès ou lésion corporelle grave d'un(e) enfant qui a demandé ou reçu des services d'une société d'aide à l'enfance au cours des 12 mois précédents.

Les SAE et les prestataires de services en établissement doivent nous aviser dans les 48 heures suivant un incident, soit souvent avant même que toute enquête requise de la protection de l'enfance, de la police ou du coroner ne s'achève. Le(la) jeune concerné(e) ou ses parents doivent également être informé(e)s de l'existence de notre Bureau, et de la façon de communiquer avec nous dans de telles situations. Les lésions corporelles graves comprennent les violences physiques, sexuelles ou psychologiques, et doivent être signalées chaque fois qu'un(e) jeune a besoin d'un traitement autre que les premiers soins de base. Ces rapports sont soumis via un portail sécurisé sur notre site Web.

Nous les examinons chaque semaine pour cerner les cas qui exigent un suivi, et nous effectuons une analyse mensuelle des données pour mettre en évidence les tendances et les problèmes systémiques éventuels. Nous signalons tout sujet de préoccupation dans les rapports de décès au Bureau du coroner en chef de l'Ontario - qui reçoit également ces rapports, conformément à la loi. Bien que nous ne puissions pas enquêter sur les décès d'enfants, nous pouvons examiner les services fournis à une jeune personne, une fois que l'enquête du coroner est terminée.

Nous avons reçu 1 299 rapports sur 1 050 incidents en 2020-2021. Il y a eu 105 rapports de décès et 975 rapports de lésions graves. Nous avons fait un suivi dans **41** cas. Par exemple, nous suivons tous les rapports qui indiquent qu'un(e) enfant a été blessé(e) à la suite d'une contention physique :

- Une jeune adolescente placée en foyer de groupe, qui avait été blessée alors qu'elle était maîtrisée physiquement en raison de ses gestes d'automutilation, nous a dit qu'elle avait eu « une journée très difficile » et que le personnel essayait de l'aider. Elle a confirmé qu'elle se sentait bien maintenant et qu'elle bénéficiait de l'appui du personnel du foyer.
- Une jeune adolescente que nous avons contactée au sujet d'une blessure nous a révélé que son agente de la SAE avait refusé de la rencontrer au sujet d'incidents antérieurs durant lesquels elle avait été maîtrisée physiquement,

Utile à savoir

Voir l'**Annexe** de ce rapport pour plus de statistiques sur les cas reçus à propos des services de protection de l'enfance.

au point de ne plus pouvoir respirer. Nous l'avons aidée à porter plainte auprès de la SAE, et une nouvelle travailleuse sociale lui a été assignée.

Centres de justice pour la jeunesse

Le système de justice pour la jeunesse en Ontario comprend des établissements de garde en milieu fermé et d'autres en milieu ouvert pour les jeunes de 12 à 17 ans qui ont des démêlés avec la justice. Les établissements de garde pour les jeunes sont gérés directement par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, qui finance également les centres de garde en milieu ouvert et en milieu fermé gérés par de tierces parties.

Le 1^{er} mars 2021, le Ministère a fermé 26 de ces centres, dont 21 centres de garde en milieu ouvert et cinq centres de garde en milieu fermé; 10 de ces 26 centres étaient situés dans le Nord de l'Ontario. Dans une déclaration, le Ministère a souligné que les fermetures visaient à remédier à la sous-utilisation de ces établissements, où les admissions avaient diminué de 80 % au cours des dernières années, en raison des programmes qui mettent l'accent sur des solutions autres que la détention. L'Ombudsman a ouvert une enquête sur la planification et la mise en œuvre, par le Ministère, de la fermeture de deux centres à Kenora et à Thunder Bay (voir le point à la rubrique **Enquêtes**). Actuellement, il reste cinq établissements de garde/détention et 22 centres de garde en milieu ouvert et en milieu fermé.

Nous rencontrons régulièrement la haute direction de la Division des services de justice pour la jeunesse du Ministère pour discuter des protocoles liés à la COVID-19 et d'autres mesures de sécurité dans les centres de justice pour la jeunesse, ainsi que de cas individuels. Parmi les questions que nous avons soulevées, mentionnons les restrictions sur les visites en personne, qui sont restées imposées dans certaines régions même après la levée des mesures de confinement. Nous avons travaillé avec les responsables pour faire approuver de nombreuses visites, au cas par cas. Nous avons notamment aidé plusieurs jeunes qui n'avaient pas pu voir de membres de leur famille depuis cinq mois ou plus, et qui étaient affecté(e)s par des troubles de santé mentale.

Parmi les autres sujets courants de plaintes, citons le recours aux moyens de contention et au gaz poivré, la conduite du personnel, les risques de suicide chez les jeunes, la perte injuste de privilèges, et les formes d'isolement comme la restriction des contacts avec d'autres jeunes, et celle de la fréquentation scolaire ou de la participation aux programmes.

Nous avons signalé une autre préoccupation importante au Ministère en 2020-2021, à savoir le manque de cohérence des politiques et des procédures au sein des établissements et entre eux. Le Ministère a accepté de travailler en vue de combler les lacunes que nous avons cernées et de réexaminer les pratiques existantes.

Quelques exemples :

- Nous nous sommes renseigné(e)s au sujet d'un jeune qui avait été évalué à risque de suicide, et qui s'était plaint de devoir attendre l'évaluation d'un(e) psychologue. Le jeune a dit que les restrictions qui lui étaient imposées « sous surveillance anti-suicide » s'en trouvaient prolongées. Les politiques du Ministère exigent que les jeunes à risque de suicide soient évalué(e)s chaque jour par « un(e) professionnel(le) désigné(e) » comme un(e) psychologue dans la mesure du possible, mais l'établissement nous a dit qu'un(e) psychologue ne venait qu'une fois par semaine, et que les évaluations quotidiennes étaient effectuées par un(e) infirmier(ère). Le Ministère a accepté de revoir ses politiques à la lumière des préoccupations que nous avons exprimées.
- Notre examen sur un incident durant lequel du gaz poivré avait été vaporisé sur un jeune a montré que la politique ministérielle sur l'utilisation du gaz poivré n'avait pas été respectée. À la suite de nos demandes de renseignements, le Ministère a demandé une enquête sur l'affaire et il s'est engagé à faire une mise à jour à notre Bureau.
- Nous avons constaté un manque d'uniformité dans les mesures disciplinaires prises par les centres pour les jeunes, lors de notre examen d'une plainte d'un jeune de 16 ans, confiné dans sa chambre pendant une longue période. Nous avons signalé au centre de détention de ce jeune que la documentation requise n'avait pas été remplie, et la direction a envoyé une note de service à son personnel. Le Ministère a accepté notre recommandation lui préconisant d'élaborer un cadre de travail que les centres pour les jeunes devront suivre pour la mise en œuvre des mesures disciplinaires.

Comme indiqué dans notre Rapport annuel de l'an dernier, nous avons suggéré que le Ministère instaure une procédure de surveillance générale pour déterminer quand des enquêtes locales sur des incidents graves s'avèrent nécessaires. En 2020-2021, nous avons détecté plusieurs cas où une telle procédure aurait été utile. Par exemple :

- L'enquête menée par un établissement sur l'allégation d'un jeune, selon laquelle il avait été agressé par des membres du personnel, n'avait pas inclus d'entrevue avec ce jeune, les témoins ou tout membre du personnel. Nous avons signalé le cas au Ministère, qui s'est engagé à préparer un document d'orientation pour les enquêtes locales.
- Une jeune nous a fait savoir qu'elle avait été maîtrisée physiquement et « plaquée au sol » par le personnel de son centre pour les jeunes. Nous avons examiné les rapports d'enquête et les vidéos disponibles sur trois incidents de ce type. Nous avons informé le Ministère que plusieurs politiques n'étaient pas suivies et que les rapports sur les incidents étaient vagues. Durant le suivi de ce cas, nous avons appris que le Ministère effectuait un examen organisationnel du centre, qui incluait certains des problèmes que nous avons soulevés.

Enquêtes

Fermures de centres de justice pour la jeunesse à Kenora et Thunder Bay

Ouverture de l'enquête : Mars 2021

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête à la suite de plaintes concernant les fermetures soudaines du Creighton Youth Centre à Kenora et du J.J. Kelso Youth Centre à Thunder Bay, et de préoccupations quant à leur impact sur les jeunes vulnérables. L'enquête se concentre sur la façon dont les fermetures ont été effectuées par le Ministère, y compris sur son processus de planification, de consultation, de communication et de transfèrements des jeunes. Au moment de la rédaction de ce rapport, les enquêteur(euse)s effectuaient des entrevues et examinaient des documents.



Des inquiétudes ont été soulevées quant à l'absence de préavis et de prise en compte des vulnérabilités des jeunes qui ont été déplacé(e)s de ces centres – par exemple, le respect de leurs droits et la planification de leur transition vers de nouveaux établissements. Comme toujours, si nous constatons que la planification était adéquate et les actions appropriées, nous le dirons. Sinon, nous ferons des recommandations pour améliorer la situation. »

– Paul Dubé, Ombudsman, communiqué de presse annonçant une enquête sur les centres de justice pour la jeunesse, 16 mars 2021

Services aux jeunes disparu(e)s

Ouverture de l'enquête : Novembre 2020

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a lancé cette enquête après avoir pris connaissance du cas d'une jeune adolescente de 13 ans, à risque d'être victime de la traite des êtres humains. Elle avait longuement disparu de son foyer de groupe. L'enquête examine les services fournis par un certain nombre d'organismes à cette jeune adolescente très vulnérable. Au moment de la rédaction de ce rapport, l'enquête poursuivait son cours.

Enquêtes ouvertes par l'ancien Intervenant en faveur des enfants et des jeunes

Ouverture des enquêtes : Avant mai 2019

Le point sur les enquêtes : L'Ombudsman s'est engagé à terminer les enquêtes qui étaient en cours quand les fonctions d'enquête de l'ancien Intervenant en faveur des enfants et des jeunes de la province ont été confiées à notre Bureau, en mai 2019. Nous avons informé le Ministère de problèmes que nous

avons cernés dans deux de ces cas. Les problèmes portaient sur le droit des deux parents à l'information sur les enquêtes concernant la protection de l'enfance, relativement à leur enfant, et sur des rapports anonymes au sujet de la protection de l'enfance.

Le Ministère s'est engagé à traiter ces questions dans le cadre des efforts qu'il continue de déployer pour examiner et moderniser le système de protection de l'enfance, et à faire rapport à l'Ombudsman une fois que son examen sera terminé.

Communications et sensibilisation

Pour s'assurer que les enfants et les jeunes pris(es) en charge savent qu'ils(elles) peuvent contacter l'Ombudsman, notre personnel a fait de nombreuses présentations virtuelles tout au long de 2020-2021 – auprès des jeunes, des gestionnaires et du personnel des SAE, des titulaires de permis d'établissement, des organismes communautaires et des étudiant(e)s du postsecondaire qui se destinent à une profession dans les services à l'enfance.

Nous faisons un suivi individuel au téléphone auprès des enfants et des jeunes, après nos présentations, pour leur demander s'ils(elles) ont des questions sur notre Bureau, ou s'ils(elles) veulent nous parler de quelque chose.

Nous continuons à renforcer nos ressources en ligne pour les enfants et les adultes. Voici quelques-uns de nos derniers produits de communication :

- des vidéos courtes, accessibles et adaptées aux enfants et aux jeunes sur la façon dont nous pouvons les aider (nous encourageons les SAE et les titulaires de permis d'établissement à les intégrer à leurs sites Web et à les utiliser pour expliquer notre rôle aux enfants et aux familles);
- des cartes avec nos coordonnées qui peuvent être distribuées par la police et les organismes communautaires qui entrent en rapport avec des jeunes aux prises avec des problèmes à domicile et avec leur placement en établissement;
- des brochures et des affiches « Connais tes droits », détaillant six domaines clés de droits assurés par la loi en Ontario.

Au cours de l'année financière 2021-2022, nous avons commencé à axer la priorité de nos activités de sensibilisation pour inclure les prestataires de services aux enfants et aux familles autochtones, ainsi que les prestataires de services aux enfants et aux familles noirs(es), étant donné que ces deux groupes sont surreprésentés dans les systèmes de protection en Ontario. Dans notre Unité des enfants et des jeunes, un cercle autochtone composé d'employé(e)s autochtones et de gestionnaires dirige nos activités de sensibilisation auprès des organismes de services aux familles et des jeunes autochtones. Ce cercle fournit également des conseils consultatifs sur les plaintes et les rapports sur les décès et les lésions corporelles graves chez les jeunes Autochtones. Nous avons également créé une table ronde sur les enfants, les jeunes et les familles noir(e)s, dans la même optique.

Notre Bureau est un membre actif du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, ainsi que de la Section des enfants et des familles de la United States Ombudsman Association. Nous travaillons avec ces organismes pour promouvoir les droits des jeunes pris(es) en charge et partager des informations sur les problèmes communs qui les touchent, en Amérique du Nord et ailleurs.

Exposés de cas

Changement de culture

Une jeune fille noire de 16 ans s'est plainte que la travailleuse sociale de sa SAE n'avait pas tenu compte de ses demandes de produits pour la peau et les cheveux adaptés à sa culture, ce qui lui donnait l'impression d'être traitée différemment en raison de sa race. Nous avons parlé à une gestionnaire de la SAE de cette jeune fille, qui a accepté de remettre des produits appropriés pour la peau et les cheveux et a proposé d'organiser une réunion avec la jeune fille pour discuter de ses préoccupations. La SAE s'est engagée à inclure un membre du personnel de race noire à toutes les réunions avec cette jeune fille, afin de s'assurer de répondre à ses besoins culturels*. La jeune fille nous a dit qu'elle était satisfaite du résultat de la première réunion.

* *En vertu de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, un(e) prestataire de services est tenu(e) de prendre en compte les caractéristiques identitaires comme la race, l'ascendance, la couleur et l'origine ethnique quand il(elle) fournit des services.*



J'aimerais vous remercier de l'attention et du soin que vous avez apportés dans cette affaire. Tout est réglé et tout va bien. »

– Plaignant

Parle, sinon

Un jeune de 13 ans placé dans un foyer de groupe s'est plaint que le personnel le forçait à lui parler, et à partager ses sentiments, au lieu de respecter sa vie privée. Il a dit que le personnel l'avait menacé de lui supprimer ses privilèges, le privant par exemple d'appels à ses parents ou de son iPad s'il n'obéissait pas*. Nous avons soulevé la question auprès du superviseur du foyer, qui a reconnu que le personnel ne devrait pas menacer le jeune quand il n'a pas envie de parler.

* *Les droits ne peuvent pas être supprimés en guise de punition. En vertu de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, un(e) jeune pris(e) en charge a le droit de parler en privé aux membres de sa famille ou de sa famille élargie, d'avoir régulièrement leur visite et de leur rendre visite.*

Une détermination sans faille

Un jeune placé dans un foyer de traitement s'est plaint que sa demande de chien(ne) d'assistance avait été refusée*. Nous avons fait un suivi auprès de la travailleuse sociale de sa SAE. Elle a soulevé la question auprès du foyer, qui a accepté d'instaurer une nouvelle politique sur les chien(ne)s d'assistance, et de nous la communiquer. Elle a aussi pris des dispositions pour qu'un chiot soit formé comme chien(ne) d'assistance pour ce jeune garçon.

* *Les services fournis en vertu de la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille devraient notamment tenir compte, entre autres caractéristiques identitaires, de tout handicap d'une jeune personne.*



SERVICES SOCIAUX

Aperçu

Les services sociaux et les prestations connexes sont fournis à la population ontarienne principalement par le biais de programmes du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, ainsi que par un réseau d'organismes et de prestataires de services financés par le gouvernement. Les municipalités et les conseils des services sociaux administrent également l'aide sociale par l'intermédiaire d'Ontario au travail.

Chaque année, nous aidons des centaines de personnes à régler des problèmes avec ces organismes, surtout celles qui reçoivent des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et/ou d'Ontario au travail (OT), ou qui paient ou reçoivent un soutien aux familles par le biais du Bureau des obligations familiales (BOF). En 2020-2021, en raison de la pandémie de COVID-19, beaucoup d'entre elles ont eu du mal à joindre leurs travailleur(euse)s sociaux(ales) ou à trouver des renseignements sur les prestations disponibles.

Tendances de cas

Durant toute la pandémie, notre personnel a joué un rôle actif pour aider les personnes dans le besoin à obtenir des services sociaux et des renseignements essentiels. Nous avons aussi travaillé de près avec des responsables provinciaux(ales) et municipaux(ales) pour leur signaler les problèmes de communication et de prestation des services, qui constituaient les tendances les plus courantes des plaintes que nous avons reçues.

Bureau des obligations familiales

Le Bureau des obligations familiales est l'organisme du gouvernement provincial chargé d'exécuter les ordonnances alimentaires pour enfants et conjoint(e)s rendues par les tribunaux. Vu le grand nombre de familles ontariennes touchées par un divorce, le BOF est traditionnellement l'une des principales sources de plaintes auprès de notre Bureau. Beaucoup de ces plaintes proviennent de parents qui n'ont pas reçu leur pension alimentaire et qui ont critiqué le manque de mesures d'exécution de la part du Bureau des obligations familiales. Beaucoup d'autres viennent de parents qui ont respecté leurs obligations de pension alimentaire mais qui estiment avoir fait l'objet de mesures d'exécution injustes.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les responsables du BOF pour résoudre les cas et signaler les tendances. Bien que les pressions exercées par la pandémie aient posé de nouveaux défis pour le BOF et ses client(e)s, nous avons reçu beaucoup moins de cas à son sujet en 2020-2021 - **381**, contre 832 l'année précédente.

Nous avons aidé plusieurs personnes à résoudre des problèmes avec le BOF, résultant de leur situation durant la pandémie de COVID-19. Par exemple :

- Un homme qui avait perdu son entreprise à cause de la pandémie a dit au BOF qu'il ne pouvait plus faire face à ses obligations de pension. Il a été informé tout d'abord qu'il devrait aller en cour pour faire valoir ses arguments. Cependant, nous l'avons mis en rapport avec des responsables du BOF, qui ont travaillé avec lui pour établir un plan de paiement convenant à sa situation.



J'aimerais vous remercier vivement de m'avoir aidée à traverser cette période difficile. Vous avez été si utile, si compréhensif et si patient. »

- Plaignante

- Un homme, qui était sans travail depuis plusieurs mois et se trouvait dans l'incapacité de verser une pension alimentaire en raison des fermetures imposées par la COVID-19, a vu ses allocations de chômage et son salaire saisis pour pension alimentaire impayée. Notre personnel a communiqué avec des responsables du BOF : cet homme a obtenu un remboursement de **700 \$** et les retenues sur son salaire ont été suspendues pendant un mois.

Nous avons aussi réglé beaucoup de plaintes sur les mesures d'exécution prises par le BOF, principalement en examinant les faits essentiels des différents cas avec le personnel du BOF ou en mettant les client(e)s en rapport avec ce Bureau, en soulignant les dispositions d'ordonnances judiciaires ou en faisant référence à des politiques. Par exemple :

- Une mère célibataire qui attendait vainement une pension alimentaire pour enfants s'est plainte auprès de nous que le BOF mettait trop de temps à traiter ses documents, alors que son ex-partenaire venait de recevoir une indemnité de cessation d'emploi de 30 000 \$ de son employeur. Nous avons soulevé l'affaire auprès des responsables du BOF, qui ont organisé une saisie-arrêt bancaire à l'encontre de cet homme pour tenter de récupérer les fonds dus à la mère.
- Un homme s'est plaint que la saisie sur son salaire allait au-delà des exigences de son ordonnance judiciaire. Les responsables du BOF ont tout d'abord dit que les mesures d'exécution étaient pertinentes, mais notre examen de ce dossier a révélé que cet homme avait payé plus de 2 000 \$ en trop. Le BOF a levé les mesures d'exécution prises à l'encontre de cet homme et a suspendu pendant cinq mois son obligation de verser une pension alimentaire.
- Une femme s'est plainte que le BOF avait saisi son salaire pour payer la pension alimentaire de ses trois enfants, alors que deux d'entre eux vivaient en fait avec elle. Elle avait demandé une rectification, mais n'avait reçu aucune réponse. Pendant plusieurs mois, nous avons soulevé ce cas auprès de responsables du BOF, qui ont fini par annuler ses obligations de pension alimentaire pour les deux enfants, et ont levé plusieurs mesures d'exécution à son encontre.

Notre Bureau a également une ligne directe avec l'Unité de résolution des problèmes du BOF, qui est reliée au bureau du sous-ministre adjoint, et nous réglons fréquemment des cas par l'intermédiaire de ces deux bureaux. Par exemple :

- Un homme a fait appel à notre aide après un long différend avec des fonctionnaires du BOF qui l'obligeaient à payer une pension alimentaire qu'il jugeait excessive. Le personnel du BOF lui avait donné de multiples explications sur ce qu'il devait, mais il n'était toujours pas satisfait. Nous avons fait remonter l'affaire jusqu'à la haute direction du BOF, qui a constaté plusieurs erreurs en examinant ce dossier. Des responsables ont rencontré cet homme pour discuter de ses préoccupations et de solutions possibles, et ils(elles) lui ont présenté des excuses.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et prestations d'urgence

Les Ontarien(ne)s qui bénéficient d'un soutien aux personnes handicapées ont été particulièrement vulnérables aux effets des fermetures imposées en raison de la COVID-19, et beaucoup d'entre eux(elles) ont sollicité notre aide pour résoudre des problèmes de paiements manquants, de personnel qu'ils(elles) ne parvenaient pas à joindre, et de confusion générale concernant leurs droits. Nous avons reçu **553** plaintes à propos du POSPH en 2020-2021. Dans bien des cas, les gens étaient frustrés par la mise en œuvre des programmes de prestation d'urgence - tant fédéraux que provinciaux - et par les communications publiques relativement aux répercussions de ces programmes sur le soutien apporté par le POSPH.

Notre personnel a pu aider à régler ces difficultés en contactant directement des responsables du POSPH pour les mettre en rapport avec des client(e)s, en précisant les règles de prestation d'urgence et en signalant les retards ou les absences de paiement. Nous avons découvert qu'un nouveau système de courrier électronique, ainsi qu'une réduction du personnel et des heures de travail en raison de la COVID-19, avaient contribué aux problèmes de communication au POSPH au début de la pandémie.

Quelques exemples de cas :

- Nous avons contacté le personnel du POSPH car un homme nous avait demandé de l'aider pour son aide au logement. Le personnel a déterminé que cet homme n'avait pas droit à plus d'aide au logement, mais a constaté qu'il n'avait pas reçu la prestation d'urgence accordée par la province. Le personnel lui a fait parvenir immédiatement cette prestation et a veillé à ce qu'il la reçoive pendant trois mois de plus.

Utile à savoir

Les cas concernant les sociétés d'aide à l'enfance et les autres questions relatives aux enfants et aux jeunes pris(es) en charge se trouvent au chapitre **Enfants et jeunes** de ce rapport.

- Une femme qui a besoin des prestations du POSPH pour payer ses médicaments contre la leucémie s'est plainte auprès de nous d'avoir été soudainement privée de soutien, et de ne pas pouvoir joindre sa travailleuse sociale. Nous avons découvert que la situation résultait de la réduction des effectifs au POSPH, et le personnel a immédiatement rétabli le financement accordé à cette femme quand nous avons contacté ce bureau.

Un grand nombre de bénéficiaires se sont plaint(e)s de n'avoir appris l'existence de la prestation d'urgence de la province - offerte aux bénéficiaires du POSPH et d'Ontario au travail, d'avril à juillet 2020 - qu'après son expiration. Nous avons signalé ce manque de communication à la haute direction du POSPH et à la sous-ministre, qui ont reconnu que des mesures plus importantes auraient pu être prises pour s'assurer que les personnes dans le besoin étaient au courant de cette prestation. Des renseignements à ce sujet auraient pu être inclus dans les relevés mensuels du POSPH et d'Ontario au travail. La sous-ministre s'est engagée à revoir le processus ministériel pour répondre à des préoccupations similaires à l'avenir.

Ontario au travail

Les gestionnaires de services municipaux et les conseils d'administration de district des services sociaux administrent le programme de prestations sociales d'Ontario au travail (OT). Nous avons reçu **143** plaintes à propos des programmes municipaux d'aide sociale en 2020-2021. Nous avons aidé de nombreuses personnes qui ne parvenaient pas à obtenir leurs prestations, souvent en raison d'un manque de communication avec des responsables locaux(ales). En voici quelques exemples :

- Un père célibataire avec deux jeunes enfants nous a dit qu'Ontario au travail avait refusé sa demande de prestation d'urgence pour le loyer et que sa famille risquait de se retrouver sans abri. Nous avons découvert qu'OT avait besoin de plus de renseignements de sa part avant d'approuver cette prestation - ce que son personnel a fait dès que cet homme a communiqué avec lui. Cet homme a dit à notre personnel que notre intervention avait « changé sa vie ».

- Un homme dont le chèque d'Ontario au travail s'était perdu a été informé qu'il devrait venir prendre un chèque de remplacement en personne - ce qu'il ne pouvait pas faire puisqu'il était en prison. Nous avons appris que le Ministère n'avait pas de politique pour de telles situations, mais il a travaillé avec le personnel d'OT pour s'assurer qu'un chèque de remplacement serait remis à cet homme.
- Une femme atteinte d'une blessure qui l'avait mise dans l'incapacité de travailler s'est plainte auprès de nous que ses prestations d'Ontario au travail ne couvraient pas ses dépenses mensuelles. Nous avons fait part de ses préoccupations au personnel d'OT qui a accepté d'ajuster ses paiements mensuels et de l'aider à demander d'autres prestations par le biais du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle

Parmi les Ontarien(ne)s qui dépendent le plus des services sociaux se trouvent les personnes ayant une déficience intellectuelle, et leurs aidant(es) familiaux(ales). En temps normal, ces personnes peuvent trouver difficile et compliqué d'obtenir des services. Cette année, elles ont dû faire face aussi à l'effet des restrictions imposées en raison de la COVID-19. Ainsi, les programmes en personne n'étaient souvent plus disponibles, et le nombre de lits pour des placements en établissement était plus restreint en raison de l'obligation de distanciation sociale entre les résident(e)s.

Nous avons aidé à préciser les processus de financement pour plusieurs familles et nous avons veillé à ce que les décideur(euse)s tiennent compte des renseignements pertinents. Par exemple :

- Une mère dont le fils atteint de déficience intellectuelle allait avoir 19 ans a demandé notre aide pour obtenir des fonds, afin qu'il puisse rester dans son établissement en tant qu'adulte. Au cours de nombreuses demandes de renseignements, nous avons appris que le Ministère et d'autres partenaires communautaires travaillaient à un budget pour assurer des services à ce jeune homme, qui a pu rester dans sa résidence en attendant l'approbation de sa transition aux services pour adultes.
- Nous avons aidé une mère qui ne pouvait plus s'occuper de sa fille, âgée de 22 ans, en raison de l'aggravation de ses troubles du comportement. Quand notre personnel a communiqué avec des responsables du Ministère, ils(elles) ont confirmé que le cas avait été aiguillé vers une intervention d'urgence, mais la situation était plus grave qu'ils(elles) ne le pensaient et ils(elles) ont réévalué les besoins de cette jeune fille.

Nous avons aussi aidé plusieurs familles qui avaient désespérément besoin d'obtenir un placement pour des proches - dans des situations similaires à celles décrites dans le rapport publié en 2016 par l'Ombudsman, intitulé *Dans l'impasse* (voir le point à la rubrique **Enquêtes**).

Enquêtes

Services aux adultes ayant une déficience intellectuelle en situation de crise



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

Le point sur l'enquête : Notre enquête, ouverte en 2012, a examiné plus de 1 400 plaintes de familles en situation de crise - quand des adultes ayant une déficience intellectuelle avaient été placé(e)s

dans des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée, des refuges pour sans-abri et même en prison parce qu'il n'avait pas été possible de leur trouver des placements et des soins adéquats. Quand le rapport de l'Ombudsman est paru en 2016, le Ministère a accepté chacune des 60 recommandations présentées en vue de régler les problèmes systémiques liés aux services et aux soutiens.

Nous continuons de rencontrer régulièrement la sous-ministre et la haute direction du Ministère au sujet des progrès réalisés dans la mise en œuvre de ces recommandations; à ce jour, **48** ont été appliquées.

Pourtant, nous recevons régulièrement de nouvelles plaintes de familles qui se trouvent dans des situations similaires - plus de 600 depuis la parution du rapport de l'Ombudsman, et plus de **40** en 2020-2021. Nous signalons ces cas au Ministère et nous discutons des solutions possibles. L'an dernier, nous avons exprimé nos préoccupations quant aux longs retards dans la transition de personnes vers des placements appropriés, problème qui a souvent été exacerbé par la présence de la COVID-19.

Nous suivons de près plusieurs cas où les progrès ont été retardés par la pandémie. Les responsables ministériel(les) nous fournissent régulièrement des mises à jour sur ces cas. En voici quelques exemples :

- Une femme de 31 ans et un homme de 23 ans, tous deux atteints d'autisme et de troubles du comportement, qui ont été hospitalisés depuis plus de deux ans, le plus souvent confinés dans leur chambre, et en contention physique. Le Ministère nous a récemment confirmé que ces deux personnes allaient être placées dans des établissements résidentiels.
- Un homme de 50 ans, ayant une déficience intellectuelle et des troubles de santé mentale, qui vit avec son frère et leur mère âgée, malgré des comportements qui ont causé de multiples appels à la police et des séjours en hôpital.
- Un homme de 26 ans, ayant une déficience intellectuelle, de l'épilepsie et des troubles de santé mentale, qui est hospitalisé depuis plus d'un an.
- Un homme de 23 ans, ayant une déficience intellectuelle, des problèmes chroniques de santé et des comportements violents, qui reste à l'hôpital en raison de plusieurs facteurs, notamment parce que la pandémie a retardé son placement prévu dans la communauté, continue de bénéficier des services d'assistance personnelle financés par le Ministère.

Soins et garde des enfants ayant des besoins particuliers complexes



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

Le point sur l'enquête : Il y a plus de 15 ans que l'enquête de notre Bureau a révélé un problème systémique auquel se trouvaient confrontés des parents d'enfants ayant des besoins particuliers

complexes. Pour obtenir un placement en établissement adéquat pour leurs enfants, les parents étaient contraints de renoncer à leur garde et de les confier à des sociétés d'aide à l'enfance. Le gouvernement de l'époque s'est engagé à veiller à ce que de telles situations ne se reproduisent pas.

Pourtant, nous continuons de retrouver des échos de ce problème actuellement. Des parents qui ne peuvent pas s'occuper de leurs enfants à domicile font appel à une société d'aide à l'enfance (SAE) locale, même si leur cas ne relève pas de la protection de l'enfance. La SAE peut leur fournir une aide provisoire parce qu'elle a accès à des fonds et des soutiens immédiats.

Apparemment, il n'existe aucun processus pour permettre aux familles d'obtenir des services dans des situations urgentes, surtout lorsque l'enfant doit être placé(e) à l'extérieur du domicile familial. Le Ministère dispose d'un système d'« alerte précoce » pour signaler les situations où une famille a besoin d'un soutien urgent, mais nous avons constaté que ce système n'est pas toujours utilisé et que, concrètement, ce processus n'apporte pas de réponse urgente aux familles en crise. Nous avons également vu des cas où des familles n'avaient pas été orientées vers des sources de financement auxquelles elles auraient pu être admissibles.

Notre personnel a discuté de ces tendances et de cas individuels avec la haute direction du Ministère, qui s'est engagé à revoir ses processus pour rectifier les incohérences et cerner des améliorations possibles. En 2020, le Ministère a publié une note de service à l'intention des organismes, précisant l'admissibilité au financement en cas de besoins particuliers complexes, et les rôles et responsabilités des SAE, des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et des organismes œuvrant dans le secteur de la santé mentale. Cette note de service soulignait également que les SAE doivent orienter les familles ayant besoin de services vers des prestataires approprié(e)s.

Nous avons aussi travaillé directement avec des responsables du Ministère pour aider des familles individuellement. Par exemple :

- Les parents d'un adolescent de 15 ans atteint de multiples troubles de santé mentale et d'une déficience intellectuelle ont sollicité notre aide car il les avait blessés à plusieurs reprises, ainsi qu'un frère, et avait dû être admis à l'hôpital. La famille ne se sentait pas en sécurité quand elle avait dû le ramener à domicile, mais elle craignait d'être contrainte d'en confier la garde à la SAE locale, pour que celle-ci lui trouve un placement en établissement. Nous avons communiqué avec de hauts responsables du Ministère, qui ont examiné le cas et la famille a obtenu un financement pour placer cet adolescent en établissement.
- La mère d'une jeune personne de 14 ans atteinte de graves troubles de santé mentale et d'une déficience intellectuelle l'avait confiée temporairement à la garde d'une SAE, parce que cette jeune personne ne pouvait pas rester à domicile en toute sécurité. La mère s'est plainte auprès de nous qu'aucune autre solution n'était disponible pour trouver une place en établissement, et que la SAE serait bientôt légalement tenue de demander sa garde permanente. Nous avons soulevé la question auprès de responsables du Ministère, et un placement a été trouvé pour cette jeune personne dans un centre de traitement de santé mentale. Sa garde a été rendue à sa mère.

Exposés de cas

Soutien post-mortem

Une femme au chômage, qui avait versé une pension alimentaire au père de ses enfants, s'est plainte auprès de nous que le Bureau des obligations familiales continuait de saisir 50 % de ses prestations d'assurance-emploi, alors que cet homme était décédé, et qu'elle avait maintenant la garde des enfants. Notre personnel a signalé le cas en urgence à des responsables du BOF, qui ont immédiatement levé la saisie-arrêt des prestations et ont rendu **1 100 \$** à cette femme.

Courrier non envoyé

Une bénéficiaire du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) s'est plainte auprès de nous que ses prestations avaient été interrompues à deux reprises sans avertissement. Nous avons communiqué avec des responsables du POSPH, qui ont déterminé que cette femme aurait dû recevoir un avis écrit l'informant que ses prestations étaient retenues parce que le POSPH avait besoin de renseignements sur ses modalités de vie. Mais la travailleuse sociale de cette femme, qui était une nouvelle employée, avait produit électroniquement des avis à son intention, sans les envoyer. Le POSPH a souligné qu'il fonctionnait avec un personnel réduit en raison de la pandémie, et que les employé(e)s avaient des charges de travail inhabituellement lourdes.

Lettre imparfaite

La mère d'une jeune fille de 21 ans ayant une déficience intellectuelle s'est plainte que le programme Passeport de la province ne lui avait pas remboursé des services de soutien qu'elle avait payés pour sa fille. Elle a été informée qu'elle ne disposait plus de financement, alors qu'elle pensait avoir encore de l'argent à dépenser. Une somme de 5 000 \$ pour les besoins de sa fille en 2019-2020 lui avait au départ été accordée, mais à la fin de 2019, elle avait reçu un courriel indiquant qu'elle avait obtenu une approbation pour 17 000 \$. Cette mère a cru qu'elle avait 17 000 \$ de plus à dépenser, mais elle n'avait pas dépensé ce montant au complet. Nous avons demandé à Passeport d'examiner ce cas, et Passeport a découvert que sa lettre - écrite à partir d'un modèle du Ministère - ne donnait pas de ventilation du financement disponible, et n'expliquait pas qu'il était calculé au prorata sur six mois. Le personnel de Passeport n'avait pas non plus communiqué avec cette femme pour en discuter, alors que sa politique l'exige. Nous avons signalé le cas à des responsables du Ministère, qui ont versé un paiement unique à cette femme pour couvrir ses dépenses, et qui se sont engagé(e)s à revoir leur lettre modèle.



TRANSPORTS

Aperçu

Les cas traités dans ce chapitre couvrent les programmes et les organismes du ministère des Transports, incluant ceux qui ont trait à la conduite, aux véhicules et aux routes, ainsi qu'aux transports publics (Metrolinx et GO Transit). Les sujets de plaintes les plus fréquents concernent les permis de conduire, l'examen des dossiers médicaux des conducteur(rice)s, les suspensions et les amendes. L'un des fils conducteurs communs de bon nombre de ces plaintes est la communication, et nous avons souvent travaillé avec le Ministère pour l'encourager à apporter des améliorations, aussi bien sur le plan des renseignements qu'il partage avec les conducteur(rice)s que sur la manière dont il communique les changements de politiques publiques générales. Ceci s'est avéré d'autant plus important durant la pandémie.

Tendances de cas

Services durant la pandémie

Les services publics dans le secteur des transports ont été touchés par la COVID-19. Les dates d'expiration des renouvellements de permis et des examens des dossiers médicaux des conducteur(rice)s, ainsi que des immatriculations des véhicules, ont été repoussées. Les examens de conduite ont été annulés durant les périodes

de confinement, ce qui a entraîné de longues listes d'attente et de nombreux arriérés. Les transports publics ont continué à fonctionner, mais avec un nombre très réduit de passager(ère)s et des protocoles d'hygiène accrus. Tous ces changements ont incité bien des Ontarien(ne)s à faire appel à notre aide.

Nous avons aidé beaucoup de conducteur(rice)s qui craignaient de manquer les dates limites pour passer des examens ou remplir d'autres exigences, en raison des fermetures imposées par la COVID. Par exemple :

- En raison d'une collision, une personne âgée devait passer des examens pour conserver son permis de conduire, mais elle ne parvenait pas à obtenir de rendez-vous à cause de la pandémie. À la suite de nos demandes de renseignements, le Ministère a confirmé qu'il lui accorderait un délai supplémentaire.
- Une femme qui vivait dans une région rurale devait passer un examen de la vue pour renouveler son permis de conduire, mais Test au Volant était fermé. Nous avons contacté le Ministère et nous avons eu la confirmation qu'il avait annulé l'obligation de passer un examen de la vue, pour aider les personnes dans de telles situations.
- Une femme a reçu une lettre indiquant que son permis de conduire temporaire allait expirer. Nous avons vérifié auprès du Ministère que cette lettre avait été envoyée par erreur, et qu'il avait prolongé la validité des permis.

Arriérés des examens de conduite

Lors de la première vague de la pandémie, les centres de Test au Volant ont annulé tous les examens pratiques pour les conducteur(rice)s de mars à août 2020, ce qui a causé des arriérés massifs lorsque les centres ont commencé à rouvrir à la fin de l'été. En décembre 2020, l'arriéré de personnes en attente d'un examen dépassait les 400 000, et il a continué de croître dans les régions où le confinement se poursuivait (y compris en avril 2021, quand un nouveau décret ordonnant de rester à domicile a été émis à l'échelle de la province). Les plaintes à propos de Test au Volant ont fortement augmenté en 2020-2021 - pour atteindre **283**, soit plus du quadruple du total de 65 de l'année précédente.

Notre Bureau continue à tenir des discussions régulières avec des responsables du Ministère pour discuter des arriérés de Test au Volant et de leurs stratégies pour les réduire.

Communications avec le public

Nous avons porté plusieurs plaintes à l'attention du Ministère au sujet de ses communications avec le public, et il a accepté d'apporter diverses améliorations. Par exemple :

- Une participante au programme pilote du Ministère pour les permis d'utilisation des voies à péage réservées aux véhicules multioccupants sur l'autoroute QEW s'est plainte parce qu'elle n'avait pas pu obtenir le remboursement de son permis, malgré l'ordre de rester à domicile en raison de la pandémie. Nous avons appris que le Ministère accordait des remboursements ou des prolongations aux titulaires de permis qui en faisaient la demande, mais qu'il ne communiquait pas cette possibilité en général. Bien qu'il soit trop tard pour cette période de permis, le Ministère s'est engagé à communiquer proactivement de tels renseignements à l'avenir.
- Nous avons reçu plusieurs plaintes de personnes qui avaient échoué à un examen de conduite, mais qui n'avaient pas reçu d'explication complète des raisons, ni leur grille de résultats de la part de leur examinateur(rice). Ces personnes ne savaient pas qu'elles pouvaient demander ces renseignements à leur centre de Test au Volant. Lorsque nous avons soulevé cette question auprès du Ministère, nous avons appris que certain(e)s examinateur(rice)s de Test au Volant avaient été victimes d'une inconduite de candidat(e)s qui avaient échoué à leur examen, certain(e)s ayant retiré leur masque contrairement aux protocoles de sécurité de la COVID-19. À la suite de nos discussions avec

le Ministère, les examinateur(rice)s informent désormais les candidat(e)s avant l'examen qu'ils(elles) peuvent obtenir leurs résultats auprès du centre. Le Ministère étudie aussi d'autres options qui pourraient permettre aux conducteur(rice)s d'obtenir encore plus facilement leurs grilles de résultats.

- Un homme s'est plaint que le manuel du Ministère destiné aux conducteur(rice)s de véhicule utilitaire ne prévient pas les candidat(e)s qu'ils(elles) échoueraient automatiquement à l'examen de conduite s'ils(elles) mettent plus de 10 minutes à faire marche arrière avec un camion. Le Ministère a accepté d'actualiser son manuel et de modifier immédiatement la version en ligne.
- Nous avons signalé une plainte aux gestionnaires de Metrolinx concernant le bruit d'une escale ferroviaire (où les trains sont garés pendant la nuit). Les résident(e)s du quartier avaient été informé(e)s 10 ans auparavant que cette escale ferroviaire serait temporaire. Récemment, l'entrée de l'escale a été placée plus près des résidences, ce qui a augmenté le bruit dans le voisinage où les trains commencent à entrer et sortir avant 5 h 00 du matin. L'Ombudsman a rencontré Metrolinx et a encouragé sa direction à se montrer plus proactive dans ses communications avec le public sur les changements qui peuvent avoir des incidences sur lui, et à instaurer un cadre de communication en ce sens.

Enquêtes

Suspensions et rétablissements des permis de conduire



Rapport : En état de suspension, paru en septembre 2018

Le point sur l'enquête : Cette enquête a porté sur les processus suivis par le ministère des Transports pour aviser les conducteur(rice)s des suspensions et des rétablissements de permis de conduire en raison d'amendes impayées. Elle a été déclenchée à la suite de nombreuses plaintes de personnes qui avaient continué à conduire - dans certains cas pendant des années - sans

savoir que leur permis avait été suspendu, et qui avaient découvert ensuite qu'elles devaient payer de lourdes amendes et suivre un long processus de rétablissement du permis. Le rapport de l'Ombudsman a révélé des problèmes systémiques de communications, de tenue des dossiers et de service à la clientèle au Ministère, et il a présenté 42 recommandations pour y remédier.

Le Ministère nous rend régulièrement compte de ses progrès dans la mise en œuvre de ces recommandations. Il informe maintenant les conducteur(ric)e(s) de toute suspension pour non-paiement d'amendes lors du renouvellement de l'immatriculation de leur véhicule. Les amendes peuvent désormais être payées en ligne ou dans n'importe quel centre de ServiceOntario. Le nombre de suspensions de permis a considérablement diminué, de même que les plaintes à notre Bureau à ce sujet : nous en avons reçu 5 en 2020-2021, contre 76 en 2019-2020.

Exposés de cas

Problème de suspension

Un conducteur dont le permis avait été suspendu à la suite d'une accusation criminelle a réussi à faire appel de cette accusation et à la faire radier de son dossier. Il a été informé par le personnel de ServiceOntario que son permis serait rétabli dans les deux ou trois jours. Il nous a dit que, plusieurs semaines plus tard, il avait été accusé de conduire avec un permis suspendu, et que sa voiture avait été mise à la fourrière. Nos demandes de renseignements au Ministère ont révélé que le rétablissement d'un permis dans une telle situation exigeait en fait 15 jours ouvrables. Cependant, ce délai n'était pas communiqué au public, ni même à ServiceOntario ou au personnel des tribunaux qui traitent les demandes du public. Nous avons soulevé cette question auprès du Ministère, qui a ajouté des renseignements sur le délai de traitement de tels rétablissements sur son site Web, et il en a informé ServiceOntario et le personnel des tribunaux. Nous avons aussi suggéré que les avis du Ministère aux conducteur(ric)e(s) incluent des renseignements sur son service en ligne gratuit qui permet de vérifier le statut de leur permis. Le Ministère a accepté de rembourser à cet homme la moitié des frais qu'il avait payés pour la mise à la fourrière de son véhicule.

L'expérience compte

Un homme, qui avait une expérience de conducteur automobile en Inde et en Colombie-Britannique, a demandé notre aide après avoir tenté d'obtenir un permis de conduire équivalent en Ontario. Son expérience aurait dû lui permettre d'obtenir immédiatement un permis G2 (deuxième des trois étapes du programme de permis progressif de l'Ontario) et de passer l'examen pratique final. Mais le personnel de Test au Volant lui avait dit qu'il devait commencer au niveau le plus élémentaire. Nous nous sommes renseigné(e)s auprès de responsables du Ministère, qui ont veillé à ce que l'expérience de conduite de cet homme soit prise en compte, et cet homme a obtenu son permis G2 et son examen pratique final. Les responsables lui ont également envoyé une lettre d'excuses et ont précisé au personnel de Test au Volant la procédure à suivre dans de tels cas.

Sans trace de restitution

Un conducteur s'est plaint après avoir appris que le Ministère n'avait aucune trace du permis qu'il lui avait restitué 30 jours auparavant. Les conducteur(ric)e(s) dont le permis est suspendu en raison de points d'inaptitude sont tenu(e)s de le restituer en personne dans un centre de ServiceOntario, ou de l'envoyer par la poste au Ministère. Cependant, dans ce cas, cet homme avait rendu son permis dans un centre de Test au Volant et ce n'est qu'un mois plus tard, lorsqu'il s'est rendu à ServiceOntario pour faire rétablir son permis, qu'il a appris l'existence d'un problème. Nous nous sommes renseigné(e)s auprès de responsables du Ministère, qui ont confirmé que le personnel de Test au Volant n'aurait pas dû prendre le permis de cet homme. Ils(elles) ont veillé à ce qu'il obtienne le rétablissement de son permis sans plus tarder et ont demandé à Test au Volant d'informer le personnel de la politique à suivre dans de telles situations.

« Merci beaucoup de tout ce que vous avez fait. J'ai appris bien des leçons durant tout ce processus. »

– Plaignant



Aperçu et tendances de cas

La santé et les soins de longue durée sont restés une préoccupation dominante pour les Ontarien(ne)s en 2020-2021, alors que la pandémie avait des répercussions sur tous les aspects du système de soins de santé, ce qui s'est reflété dans les plaintes que nous avons reçues à cet égard. Les Ontarien(ne)s ont sollicité notre aide pour obtenir des renseignements sur de multiples sujets, allant des protocoles et des tests de COVID-19 jusqu'aux moyens d'obtenir des vaccins, et quand. La pandémie a également eu des répercussions sur les interventions chirurgicales, les prestations pharmaceutiques, et plus encore.

Nous avons aidé de nombreuses personnes à obtenir les renseignements et à communiquer avec les services de santé voulus. Nous avons aussi progressé dans nos deux enquêtes systémiques sur les soins de santé : notre enquête en cours sur la surveillance des soins de longue durée par la province, et notre enquête terminée sur la surveillance des services d'ambulance par le ministère de la Santé (pour plus de détails, voir **Enquêtes**).

« Je ne trouve pas de mots pour le dire... sinon merci! Vous avez fait une telle différence. »

– Plaignant

Une tendance de plaintes a mis en évidence une grave lacune sur le plan de la surveillance : nous avons reçu des plaintes sur des bureaux locaux de santé publique, mais ces bureaux ne relèvent ni de la surveillance de l'Ombudsman, ni de celle de l'Ombudsman des patients au ministère de la Santé. En outre, ils ne sont pas soumis à la *Loi sur les services en français*, bien que notre Bureau et le médecin hygiéniste en chef les aient encouragés à donner des renseignements sur la santé en français, dans toute la mesure du possible.

Bureaux de santé publique

Durant toute la pandémie, les directives émises par les bureaux locaux de santé publique de la province ont eu des répercussions importantes sur la vie quotidienne des Ontarien(ne)s. Nous avons reçu **87** plaintes et demandes de renseignements sur ces bureaux en 2020-2021, pour de multiples questions allant des tests de COVID-19 au dépistage des contacts, en passant par les directives sur les masques et la distanciation sociale, les divers ordres de fermer des services locaux et l'accès aux vaccins. Comme les bureaux de santé publique ne relèvent pas de notre compétence, nous avons renvoyé de nombreuses personnes vers eux, mais notre personnel a communiqué des renseignements et d'autres voies de recours chaque fois que cela était possible.

Déploiement de la vaccination

Alors que plusieurs vaccins contre la COVID-19 commençaient à être disponibles à la fin de 2020 et au début de 2021, beaucoup de personnes ont contacté notre Bureau à la recherche de renseignements à leur sujet – ou pour se plaindre de certains aspects des plans faits par le gouvernement pour gérer la vaccination. Nous avons reçu **93** cas liés aux vaccins contre la COVID-19 durant l'année financière 2020-2021, y compris des plaintes sur la rapidité et l'ordre du déploiement des vaccins dans les différents groupes d'âge et les populations à haut risque, les processus d'inscription à la vaccination, les conditions dans les centres de vaccination et la disponibilité générale des vaccins. Notre personnel a communiqué des renseignements sur les vaccins au fur et à mesure qu'ils étaient disponibles, et a orienté les gens vers des ressources où ils pouvaient faire remonter leurs préoccupations, par exemple vers leur bureau local de santé publique, ou leur député(e) provincial(e).

Problèmes de communication durant la pandémie

Nous avons aidé un grand nombre d'Ontarien(ne)s à résoudre des problèmes de communication liés à leurs soins de santé et à leurs médicaments, souvent en contactant les responsables concerné(e)s pour obtenir des précisions. Quelques exemples :

- Nous avons vérifié qu'un homme qui avait des difficultés à faire un changement de nom sur sa carte Santé pouvait quand même consulter une spécialiste et conserver sa couverture d'assurance-santé.

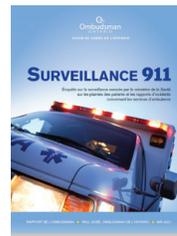


Nous avons reçu **93** cas liés aux vaccins contre la COVID-19 durant l'année financière 2020-2021.

- Nous avons aidé une patiente atteinte de cancer, qui vivait temporairement en Colombie-Britannique durant la pandémie, à demander la prolongation de sa couverture d'assurance-santé en Ontario, pour qu'elle puisse continuer à consulter son oncologue ontarien.
- Nous avons aidé un homme à obtenir des renseignements sur le statut de son opération chirurgicale.
- Nous avons signalé au ministère de la Santé un problème concernant des lettres envoyées par le biais de son système automatisé à des personnes qui avaient demandé une subvention accordée aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales. Quand des demandeur(euse)s se voyaient refuser une subvention pour frais de transport, mais obtenaient une allocation d'hébergement, ils(elles) ne recevaient pas d'explication sur la raison d'un tel refus. Le Ministère a modifié son processus en conséquence.

Enquêtes

Surveillance des plaintes sur les services d'ambulance



Rapport : Surveillance 911, paru en mai 2021

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête en mai 2018, après avoir reçu des plaintes à propos de la surveillance exercée par le ministère de la Santé sur les enquêtes réalisées par des

prestataires de services d'ambulance terrestre et aérienne. L'enquête a principalement porté sur la façon dont le Ministère examine les plaintes des patient(e)s et les rapports d'incidents concernant les services de santé d'urgence, et enquête à leur sujet.

Après l'annonce de notre enquête, nous avons reçu 72 plaintes de patient(e)s, de leurs familles et d'un certain nombre d'intervenant(e)s des services de santé d'urgence. Nous avons effectué 60 entrevues avec des plaignant(e)s, des intervenant(e)s et des responsables du Ministère, ainsi qu'avec des lanceur(euse)s d'alerte au sein de tout le système.

L'enquête a mis en évidence de graves problèmes en matière de surveillance et d'enquête du Ministère. Par exemple, de nombreuses plaintes sur les services d'ambulance n'avaient pas fait l'objet d'une enquête, car le Ministère considérait que son rôle était restreint - et même lorsqu'il avait enquêté, il n'avait pas disposé d'un processus clair.

Nous avons également cerné des problèmes dans les enquêtes du Ministère, dans son suivi des recommandations et dans son examen des quelque 250 000 rapports d'incidents reçus chaque année. Nous avons aussi découvert que de nombreux obstacles empêchent le public de se plaindre des services d'ambulance.

L'Ombudsman a fait **53** recommandations visant à rectifier ces problèmes. Au départ, il a communiqué ses conclusions et ses recommandations au Ministère en juillet 2020, mais en raison du rôle central de ce dernier dans la lutte contre la pandémie, son délai de réponse a été prolongé jusqu'à la fin de mars 2021. Toutes les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées.

Le Ministère a déjà donné suite à plusieurs d'entre elles - par exemple, il a élaboré de nouvelles politiques et de nouveaux protocoles relatifs aux enquêtes et à la formation, et il a ajouté des ressources à son équipe d'enquête. Il continuera d'informer notre Bureau de la mise en œuvre d'autres améliorations.

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

Ouverture de l'enquête : Juin 2020

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête au plus fort de la première vague de la pandémie, à la suite d'un rapport rédigé par le personnel des Forces armées canadiennes appelées en renfort pour faire face à la crise - rapport qui décrivait des conditions choquantes dans cinq foyers de soins de longue durée.

L'Ombudsman a invoqué son pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, sans recevoir de plaintes. Depuis, nous avons reçu plus de **200** plaintes et présentations liées à cette enquête, provenant de résident(e)s de foyers de soins de longue durée, de familles inquiètes, de groupes de défense et de lanceur(euse)s d'alerte. L'enquête vise à déterminer si la surveillance exercée par le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée sur les foyers de soins de longue



Vu le grand nombre de personnes transportées par ambulance en raison de la pandémie, les changements que nous recommandons sont opportuns et salutaires. Les Ontariennes et Ontariens méritent une meilleure surveillance des services d'ambulance, et je suis heureux que le Ministère ait reconnu ce fait. »

– Paul Dubé, Ombudsman, communiqué de presse pour *Surveillance 911*, 20 mai 2021

durée pendant la pandémie de COVID-19 a été adéquate pour assurer la sécurité des résident(e)s et du personnel.

Jusqu'à présent, nous avons effectué de très nombreuses entrevues avec des plaignant(e)s, des intervenant(e)s, des membres du personnel et des responsables des deux ministères, surtout par vidéoconférence. Nous avons aussi reçu des centaines de milliers de documents de la part des ministères, dont plus de 500 000 courriels, et nous sommes en train de les examiner alors que notre enquête se poursuit.

Exposés de cas

Extension santé

Une femme qui vivait au Canada depuis 76 ans a demandé notre aide car elle avait tenté de renouveler sa carte Santé et avait découvert qu'elle n'avait pas la citoyenneté canadienne. Elle craignait que sa couverture d'assurance-santé n'en souffre, car elle avait été informée qu'elle devait demander un passeport dans son pays natal, puis demander le statut de résidente permanente au Canada, avant de pouvoir obtenir le renouvellement de sa carte Santé. Nous avons communiqué avec des responsables du Régime d'assurance-santé de l'Ontario, qui ont confirmé que la couverture d'assurance-santé de cette femme serait prolongée d'un an, soit le temps pour elle de remplir les demandes requises.

Renseignements, SVP

Une femme qui avait plusieurs problèmes de santé, et qui dépendait des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, s'est plainte à nous que sa demande de prise en charge de ses médicaments avait été refusée par le Programme de médicaments de l'Ontario. Elle devait faire appel à des banques alimentaires pour se nourrir, afin de pouvoir acheter les médicaments prescrits. Nos demandes de renseignements auprès du ministère de la Santé ont révélé que son médecin n'avait pas communiqué suffisamment de renseignements pour que le programme puisse examiner sa demande. Nous avons expliqué la situation à cette femme et nous l'avons réorientée vers son médecin, pour qu'il fournisse les renseignements manquants au Ministère.

Chèques en échec

Une femme a fait appel à nous car elle n'avait pas reçu plusieurs chèques du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) de la province, dont elle avait besoin pour se procurer des fournitures pour stomie. Elle a expliqué qu'elle avait changé d'adresse plusieurs fois. Notre personnel a contacté des responsables du PAAF, qui ont déterminé que deux des chèques de cette femme avaient été retournés comme non distribuables. Le PAAF a réémis des paiements de **694 \$** à cette femme.



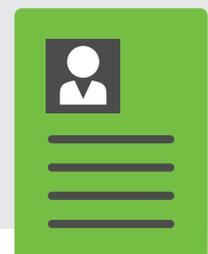
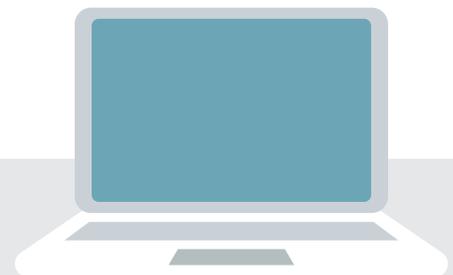
Vous avez été plus utile en cinq minutes que les responsables du secteur public ne l'ont été en deux ans. »

– Plaignant

Prêt de longue durée

Un homme atteint de SLA s'est plaint, disant que lorsqu'il avait déménagé dans un foyer de soins de longue durée en 2017 en raison de la détérioration de son état de santé, il n'avait plus eu droit au ventilateur qui lui était fourni par l'entremise du programme VEP (Ventilator Equipment Pool) de la province. Notre personnel a vérifié auprès du ministère de la Santé et de responsables de ce programme que cet homme pourrait conserver son ventilateur jusqu'à ce qu'il soit prêt à le rendre. Cet homme nous a dit que cela l'avait « beaucoup réconforté ».

Nous avons reçu des centaines de milliers de documents de la part des ministères, dont plus de **500 000** courriels, et nous sommes en train de les examiner alors que notre enquête sur la surveillance des soins de longue durée se poursuit.





CERTIFICATS ET PERMIS

Aperçu

Les Ontarien(ne)s s'adressent souvent à nous lorsqu'ils(elles) ont des difficultés à obtenir des documents officiels, qu'il s'agisse de certificats de naissance ou de certificats de décès par exemple. L'organisme de première ligne responsable de ces services et d'autres est ServiceOntario, qui dispose d'un processus interne de traitement des plaintes auquel nous faisons de nombreux renvois. Nous traitons aussi directement avec le Registraire général pour régler les problèmes de processus liés aux certificats d'identité et aux documents similaires. Nous avons reçu **305** plaintes et demandes de renseignements à propos de ServiceOntario, et **35** au sujet du Registraire général en 2020-2021.

En raison de la COVID-19, bon nombre des exigences de renouvellement des permis, des licences et des pièces d'identité expirés ont été levées, les dates d'expiration étant prolongées jusqu'à nouvel ordre. Les cas ont généralement diminué dans ce domaine, par rapport aux années précédentes, mais notre personnel a traité de nombreuses plaintes et demandes de renseignements de la part d'Ontarien(ne)s qui souhaitaient obtenir des précisions sur ces changements, ou de l'aide quant aux retards.

Dans plusieurs cas, nos interventions et nos demandes de renseignements ont permis de régler des difficultés individuelles de service et ont mené à des améliorations de processus.

« Je tiens à vous exprimer ma sincère gratitude pour votre aide et pour le temps que vous m'avez consacré afin de régler ce problème. Je n'aurais pas reçu cette carte sans votre soutien. »

– Plaignant

Tendances de cas

Services durant la pandémie

Un grand nombre des plaintes que nous avons réglées au sujet des activités de ServiceOntario, au début de la pandémie, concernaient la fermeture de certains établissements de ServiceOntario. Beaucoup de gens ne savaient pas vers qui se tourner - et quelles étaient les précautions d'hygiène dans les établissements restés ouverts. Par exemple :

- Un homme nous a appelé(e)s, frustré de ne pas pouvoir faire immatriculer un véhicule d'occasion en raison de la fermeture du bureau de ServiceOntario le plus proche. Notre personnel a fait des recherches sur les bureaux ouverts et en a trouvé un à 14 kilomètres de là.
- Un médecin s'est plaint que ServiceOntario avait refusé à tort de le servir parce qu'il venait de rentrer de la Nouvelle-Écosse, et ceci bien qu'il soit exempté des exigences d'isolement. Nous avons soulevé le cas auprès de ServiceOntario, qui s'est engagé à préciser les lignes directrices à son personnel au sujet des déplacements interprovinciaux et des exigences d'isolement pour les travailleur(euse)s essentiel(le)s.

Prénoms multiples sur les cartes d'identité et de santé

Alors que les dates d'expiration des permis de conduire et des cartes d'identité et de santé étaient prolongées durant la pandémie, notre Bureau a continué à travailler avec plusieurs

Utile à savoir

Les cas relatifs aux permis de conduire, à Test au Volant et à l'immatriculation des véhicules se trouvent dans le chapitre **Transports** de ce rapport.

ministères sur un problème relatif à ces cartes concernant les personnes qui ont plusieurs prénoms. Dans un cas, un homme qui cherchait à obtenir le renouvellement de sa carte Santé a eu des problèmes parce que cette carte indiquait un prénom différent de celui figurant sur une autre pièce d'identité. Nous avons découvert que la carte Santé n'affichait que le premier des multiples prénoms inscrits sur son certificat de naissance, et qu'elle ne comportait pas le prénom qu'il utilisait en réalité. Ceci résultait de l'obligation de faire correspondre les noms indiqués sur une carte Santé à ceux apparaissant sur le certificat de naissance, ce qui ne laissait aucune marge de manœuvre pour les personnes ayant plusieurs noms.

Une députée provinciale a également soulevé cette question, nous disant que la communauté franco-ontarienne était particulièrement touchée, étant donné qu'il est courant de donner plusieurs prénoms à la naissance, à titre de pratique culturelle-religieuse, ces prénoms n'étant pas utilisés dans la vie quotidienne. Nous avons demandé au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, au ministère de la Santé et au ministère des Transports quelles étaient leurs politiques à cet égard, et nous étudions actuellement les approches suivies par d'autres provinces.

Entre-temps, nous avons pu résoudre le problème de carte Santé de cet homme en nous renseignant auprès du comité d'admissibilité du RASO. Sa carte a été modifiée pour inclure son prénom habituel.

Prolongation des licences de mariage

En vertu de la *Loi sur le mariage*, les licences de mariage émises par les municipalités ne sont valables que trois mois. Quand les restrictions de rassemblement imposées en raison de la COVID-19 ont contraint de nombreuses personnes à retarder ou annuler leur mariage, nous avons reçu une avalanche de plaintes de gens qui avaient acheté des licences de mariage dont la validité allait bientôt expirer. Certain(e)s étaient frustré(e)s parce que leur municipalité ne voulait pas leur accorder de remboursement.

Notre personnel a aidé ces gens à trouver les renseignements et les coordonnées les plus à jour pour communiquer avec des responsables municipaux(ales) et provinciaux(ales). Depuis, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a prolongé la date d'expiration de la plupart des licences de mariage.

Exposés de cas

Preuve de paternité

Un homme, dont la femme était décédée pendant l'accouchement, a sollicité notre aide pour obtenir un certificat de naissance et un numéro d'assurance sociale pour le nouveau-né, documents dont il avait besoin pour demander des prestations de survivant. Les fonctionnaires du Registraire général lui avaient dit que l'un des formulaires qu'il avait remplis n'était pas valable, et qu'il devait fournir une déclaration assermentée des parents de sa femme décédée pour confirmer qu'il était le père de l'enfant. Notre personnel a parlé à une gestionnaire au Bureau du registraire général, qui a découvert que du liquide correcteur avait été utilisé sur l'un des formulaires de cet homme, ce qui le rendait inacceptable, mais elle a conclu qu'aucune preuve supplémentaire de paternité n'était exigée. Elle a aussi confirmé que le dossier serait traité rapidement, pour que le veuf puisse poursuivre sa demande de prestations.

Temps double

Un homme s'est plaint auprès de nous de la longue attente pour obtenir que ServiceOntario et le Registraire général rectifient une erreur de nom sur le certificat de décès de sa mère. Nos demandes de renseignements ont révélé que, généralement, le Registraire général traitait la déclaration de décès d'une personne séparément de son certificat médical de décès, ce qui contribuait à retarder la modification de ces deux formulaires. Grâce à nos demandes de renseignements, cet homme a non seulement reçu un certificat de décès rectifié, mais ServiceOntario et le Registraire général ont aussi modifié le processus, si bien que ces deux formulaires seront rectifiés en même temps à l'avenir.

Mauvais formulaire

Un père, dont l'enfant était né d'une mère porteuse, s'est plaint auprès de nous car le Registraire général lui avait demandé de soumettre à nouveau les documents nécessaires à l'enregistrement de la naissance, et d'inclure un formulaire supplémentaire attestant que ses déclarations étaient exactes. Cet homme s'est plaint en disant que cette exigence supplémentaire était discriminatoire à son égard. Notre personnel a déterminé qu'en fait, le formulaire lui avait été envoyé par erreur et qu'il n'avait rien à voir avec la maternité de substitution. Une gestionnaire du Registraire général a confirmé que ce point avait été précisé au personnel responsable.



FONDS ET BIENS

Aperçu

Cette catégorie de cas inclut les ministères, agences et sociétés du gouvernement provincial qui traitent les questions de fonds et de biens, du ministère des Finances à la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) en passant par la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et la Société ontarienne du cannabis. Elle inclut aussi des organismes qui relèvent du ministère du Procureur général, comme la Commission de la location immobilière (CLI) et le Bureau du Tuteur et curateur public, qui s'occupe des questions de fonds et de biens pour les personnes dans l'incapacité de le faire elles-mêmes.

Les activités d'un grand nombre de ces organismes ont été profondément touchées par la pandémie de COVID-19, et le nombre de plaintes que nous avons reçues en est le reflet :

- L'évaluation foncière de la SEFM dans toute la province, prévue pour 2020, a été reportée indéfiniment. Nous avons reçu relativement peu de plaintes concernant la SEFM (**30**, contre 49 en 2019-2020).
- Les points de vente de la LCBO sont restés ouverts, mais les Ontarien(ne)s nous ont fait part de nombreuses préoccupations à propos de ses protocoles de sécurité - par exemple, sa pratique consistant à demander aux gens d'enlever leur masque facial pour confirmer leur identité (conformément aux directives de santé publique).

- Pour la deuxième année consécutive, la CLI a été la source d'un grand nombre de plaintes, alors que notre enquête systémique sur les retards et d'autres problèmes au sein de cet organisme se poursuivait (voir la rubrique **Enquêtes**).

Nous avons résolu de nombreuses plaintes dans cette catégorie en aidant les personnes à communiquer avec ces organismes, ou en partageant avec elles des renseignements sur les protocoles de COVID-19.

Tendances de cas

Bureau du Tuteur et curateur public

Nous recevons souvent des plaintes de client(e)s du Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) qui ont des difficultés à joindre leurs travailleur(euse)s sociaux(ales) - et la pandémie a accru ces difficultés pour beaucoup. Notre personnel a été en mesure d'aider des client(e)s à faire remonter leurs préoccupations auprès du BTCP et à poser des questions directement sur leur dossier. Nous avons reçu **116** cas concernant le BTCP en 2020-2021.

Voici quelques-uns des cas auxquels nous avons apporté notre aide en 2020-2021 :

- Une femme qui vivait dans un centre de traitement de santé mentale, et qui avait besoin d'un financement pour suivre des cours de formation continue à l'université, n'arrivait pas à joindre sa travailleuse sociale. Nous l'avons mise en contact avec le personnel du BTCP, qui lui a confirmé que ses frais de cours lui seraient remboursés.

« Quel plaisir de vous rencontrer durant cet appel et de discuter de mes soucis... J'ai eu le sentiment que vous vouliez vraiment m'aider et faire partie de la solution. »

– Plaignant

- La coordonnatrice des ressources d'un organisme communautaire s'est plainte auprès de nous au nom d'un homme qui ne pouvait ni parler ni écrire. Elle devait obtenir le consentement de cet homme pour que le BTCP fournisse à l'organisme des renseignements sur ses finances. Notre personnel a obtenu le consentement de cet homme par vidéoconférence, puis a facilité la tenue d'une réunion virtuelle entre lui, l'organisme et le BTCP.
- Une femme avait besoin de toute urgence de l'aide de son travailleur social du BTCP pour quitter un refuge et emménager dans un logement subventionné. Nous avons pu contacter son travailleur social, et le déménagement de cette femme s'est fait.

Enquêtes

Retards à la Commission de la location immobilière

Ouverture de l'enquête : Janvier 2020

Le point sur l'enquête : L'Ombudsman a ouvert cette enquête avant la pandémie, à la suite d'une recrudescence des plaintes sur de graves retards à la Commission de la location immobilière (CLI), tribunal administratif qui règle les conflits de location résidentielle. L'enquête vise à déterminer si Tribunaux décisionnels Ontario et le ministère du Procureur général prennent des mesures adéquates pour remédier aux retards et aux arriérés de cas. Nous avons reçu quelque **1 200** plaintes dans le cadre de cette enquête.

Depuis, le gouvernement et la CLI ont apporté de nombreux changements en réponse à la COVID-19, et ont notamment remplacé les audiences en présentiel par des audiences virtuelles. Ce changement a provoqué un afflux de nouvelles plaintes à notre Bureau, provenant de personnes frustrées par le processus d'audiences virtuelles, les problèmes d'accès et les retards. L'Ombudsman a rencontré la direction de Tribunaux

décisionnels Ontario, du ministère du Procureur général et de la CLI en octobre 2020 pour s'assurer que les responsables poursuivent le dialogue avec nous à cet égard. Tribunaux décisionnels Ontario instaure actuellement un nouveau système numérique de gestion des cas, qui devrait entrer en service à la CLI d'ici la fin de l'été 2021.

Durant l'année écoulée, les restrictions en matière d'expulsions résidentielles pendant les confinements ont également eu des répercussions sur les procédures à la CLI, entraînant encore plus de plaintes et de retards. De mars à juillet 2020, la CLI a mis en place un processus permettant de traiter certains cas d'expulsions urgents, mais notre examen a révélé que ce processus n'avait pas été clairement communiqué au public. Nous avons soulevé ces questions auprès de la CLI, qui a répondu en publiant plus de renseignements au sujet de ce processus sur son site Web.

La CLI a également apporté des changements pour remédier aux retards et aux arriérés depuis le début de notre enquête. Elle a recruté plusieurs nouveaux(elles) arbitres, dont certain(e)s peuvent mener des audiences en français et en anglais - question qui avait été soulevée par notre Unité des services en français.

L'Ombudsman a été encouragé par la volonté du gouvernement de travailler avec notre Bureau et de traiter les problèmes de manière proactive, à mesure qu'ils se présentent, alors que notre enquête se poursuit.



La CLI a apporté des changements pour remédier aux retards et aux arriérés depuis le début de notre enquête.

Exposés de cas

Trouvez-nous en ligne

Plusieurs personnes qui travaillent comme chercheur(euse)s de titres se sont plaintes auprès de nous de la décision prise par la province de mettre fin aux services en personne dans chacun de ses 54 bureaux d'enregistrement immobilier en octobre 2020. Notre personnel s'est renseigné auprès de la direction du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour en savoir plus sur les répercussions éventuelles de ce changement. Nous avons vérifié que les bureaux continueraient d'avoir du personnel, qu'il serait possible de joindre directement par courriel et au téléphone. Nous en avons informé les plaignant(e)s en leur indiquant comment continuer à consulter des documents et faire remonter leurs préoccupations au besoin.

Liens de famille

Une femme a fait appel à nous, frustrée par les retards et le manque de communication au Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) concernant son frère, qui était un client de cet organisme. La demande de tutelle et de contrôle des finances de son frère qu'elle avait faite prenait trop de temps au BTCP, a-t-elle dit, et elle ne parvenait pas à obtenir de réponse à ses questions concernant les paiements de son frère pour une maison dont il était copropriétaire avec leur mère. Nous avons signalé ce cas à des responsables du BTCP, qui ont reconnu que des problèmes de personnel dus à la pandémie avaient contribué à retarder leur réponse. Ils(elles) ont confirmé qu'ils(elles) n'avaient pas payé la part du frère dans l'hypothèque, mais ont pris des mesures pour y remédier et pour traiter la demande de tutelle faite par cette femme.

L'Ombudsman a été encouragé par la volonté du gouvernement de travailler avec notre Bureau et de **traiter les problèmes de manière proactive**, à mesure qu'ils se présentent, alors que notre enquête sur la Commission de la location immobilière se poursuit.





Aperçu et tendances de cas

Le secteur de l'emploi partout en Ontario a continué d'être gravement touché par la pandémie tout au long de 2020-2021, alors que les employeur(euse)s étaient aux prises avec divers niveaux de restrictions de leurs activités et que les employé(e)s étaient confronté(e)s à des mises à pied, des réductions d'heures de travail ou des défis du travail à domicile.

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences, ainsi que sur ses divers programmes, agences et tribunaux. Ceux-ci incluent la Direction des pratiques d'emploi, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et son ombudsman interne, la Commission des pratiques équitables. Nous avons reçu **293** plaintes à propos du Ministère et de ses programmes en 2020-2021.

Les cas concernant ces programmes ont diminué au cours de l'année écoulée, mais beaucoup d'Ontarien(ne)s nous ont fait part de leurs préoccupations au sujet des répercussions sur leur emploi de la réponse du gouvernement à la pandémie.

Répercussions des fermetures

La province a imposé différents niveaux de confinement en réponse à la pandémie, et les plaintes que nous avons reçues couvraient toute la gamme d'avis possibles, allant de ceux des personnes qui estimaient que les restrictions n'étaient pas assez strictes à ceux d'autres personnes qui pensaient qu'elles étaient trop néfastes pour l'économie. Nous avons aussi reçu des plaintes alléguant que des employeur(euse)s ne suivaient pas les directives de santé publique ou ne définissaient pas assez clairement ce qui constituait un travail « essentiel ».

Bien que notre Bureau ne puisse pas intervenir dans les décisions de politiques publiques prises par les élu(e)s, notre personnel a aidé des centaines de personnes à trouver des renseignements sur ces politiques et des programmes, et les a aidés à porter plainte auprès des responsables concerné(e)s. Nous avons aidé d'autres personnes à résoudre leurs problèmes dans toute la mesure du possible.

Préoccupations quant aux primes liées à la pandémie

Les préoccupations et la confusion qui ont entouré les différents types de soutien offerts aux travailleur(euse)s et aux employeur(euse)s par les gouvernements fédéral et provincial ont suscité de nombreuses plaintes et demandes de renseignements auprès de notre Bureau. Notre personnel a fait des recherches sur les nouveaux programmes et les nouvelles politiques, et il a orienté les gens vers les services pertinents. Beaucoup de travailleur(euse)s du secteur de la santé nous ont fait part d'une préoccupation commune, à savoir les règles d'admissibilité à « la prime liée à la pandémie ». Nous avons obtenu des renseignements sur les règles du programme auprès du Conseil du trésor de l'Ontario et du ministère de la Santé, et nous avons orienté les personnes concernées vers les processus disponibles pour demander la prime liée à la pandémie.

Exposés de cas

Cas ouvert et fermé

Une femme, qui attendait que la Commission des pratiques équitables (CPE - ombudsman interne de la CSPAAT) l'aide pour une évaluation de perte de revenu et un remboursement de frais d'ordonnance, a fait appel à nous au début de la pandémie. Le bureau de la CPE était fermé et cette femme ne parvenait pas à joindre le personnel. Nous avons communiqué avec des employé(e)s de la CSPAAT, qui ont confirmé qu'ils(elles) traitaient les frais d'ordonnance, mais qu'il y avait eu un retard car les renseignements communiqués par cette femme étaient incomplets. Notre personnel a confirmé que la CPE avait rouvert ses portes, et cette femme a pu poursuivre ses démarches.

Explication de l'exclusion

Un travailleur de soutien personnel nous a contacté(e)s pour nous dire sa frustration car la « prime liée à la pandémie » avait été refusée, à lui et à ses collègues,

alors qu'ils(elles) travaillaient en contact étroit avec les patient(e)s. Nous lui avons communiqué des renseignements sur les critères de ce programme de prime, notamment le fait que ce programme visait uniquement les employeur(euse)s qui recevaient un financement direct du gouvernement provincial. Ce critère semblait exclure son entreprise, mais nous l'avons orienté vers une plate-forme en ligne où il pourrait demander un changement de règle et faire d'autres demandes de renseignements.

En sécurité au foyer

Un employé d'un foyer de groupe nous a fait part de ses préoccupations en matière de santé et de sécurité car lui et quelques collègues avaient contracté la COVID-19. Cet employé pensait qu'ils(elles) avaient été exposé(e)s à un résident dont le test était positif, et il a déclaré qu'ils(elles) n'avaient pas reçu d'équipement de protection individuelle (EPI). Nous nous sommes renseigné(e)s auprès de responsables du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, qui nous ont dit que les prestataires de services étaient censé(e)s respecter toutes les mesures de sécurité et toutes les exigences en matière de rapports, et que ce foyer de groupe était fréquemment en contact avec les autorités de santé publique pour s'assurer qu'il suivait les recommandations. Le Ministère a également indiqué que les organismes étaient tenus de signaler les pénuries d'EPI. Nous avons vérifié que le Ministère avait fourni de l'EPI au foyer de groupe, et nous avons orienté ce travailleur vers des ressources au ministère du Travail relativement à ses préoccupations de sécurité au travail.



C'est une excellente nouvelle, merci beaucoup de votre aide! Les temps sont durs actuellement, et ceci va BEAUCOUP aider. »

- Plaignante



SERVICES EN FRANÇAIS

Aperçu

C'est la première année financière complète pour laquelle nous faisons rapport sur ce secteur, étant donné que la surveillance de l'Ombudsman sur l'application de la *Loi sur les services en français* a commencé le 1^{er} mai 2019. En 2019-2020, nous avons créé notre Unité des services en français pour traiter les plaintes, et l'Ombudsman a nommé Kelly Burke au poste de Commissaire aux services en français le 13 janvier 2020, après une recherche à l'échelle nationale.

Depuis, la Commissaire Kelly Burke et son équipe ont résolu des centaines de plaintes, ont dialogué directement avec des plaignant(e)s et des intervenant(e)s de la communauté franco-ontarienne, et ont soulevé de manière proactive des questions concernant les droits linguistiques en français auprès de haut(e)s responsables du gouvernement, de sous-ministres et de ministres.

Les Franco-Ontarien(ne)s doivent savoir que, depuis le début de ce nouveau mandat important, tout notre Bureau déploie des efforts concertés pour faire du Bureau de l'Ombudsman un promoteur et un protecteur efficace des droits aux services en français. Le personnel de direction et de gestion de toutes nos équipes, de même que nos conseiller(ère)s juridiques, ont travaillé avec diligence pour trouver le(la)

commissaire idéal(e), recruter du personnel pour notre Unité des services en français, coordonner la formation, faire des recherches sur les questions juridiques et fournir des opinions, élaborer un nouveau système de gestion des cas et apporter un soutien technique, renforcer la capacité et la stratégie de communication, et bien plus encore.

En plus de publier un rapport annuel distinct, qui détaille les cas reçus par l'Unité des services en français, la Commissaire a travaillé au contact de la communauté franco-ontarienne tout au long de 2020-2021, en participant (virtuellement) à de nombreuses activités de sensibilisation, et en rapport avec des collègues au Canada et dans le monde entier qui font la promotion des droits linguistiques et veillent aux enjeux pour les francophones. M^{me} Kelly Burke représente notre Bureau à l'Association internationale des commissaires linguistiques et à l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (association internationale des ombudsmans francophones).



La situation est résolue... Merci de toute votre aide. »

– Plaignant

En tant qu'Ombudsman adjointe et membre de notre équipe de haute direction, la Commissaire contribue à ce que toutes les activités de notre Bureau soient notamment envisagées dans « une optique francophone ». Cette approche inclut nos enquêtes en cours sur les retards à la Commission de la location immobilière et sur la surveillance gouvernementale des soins de longue durée durant la pandémie.

De plus amples renseignements - y compris de courtes vidéos qui expliquent le travail de l'Unité des services en français, et une brochure imprimable - se trouvent sur notre site Web.

Rapport annuel 2019-2020 de la Commissaire aux services en français



La *Loi sur les services en français* stipule que notre Bureau doit publier un rapport et des recommandations de la Commissaire en vue d'améliorer la prestation des services en français. Pour souligner l'importance de ce travail, nous avons décidé de faire paraître le rapport et les recommandations de la Commissaire sous forme de publication autonome, distincte du rapport annuel de l'Ombudsman.

Unité des services en français

Problèmes d'accès aux services en français? Contactez-nous. Nous pouvons aider.

www.ombudsman.on.ca • 1-866-246-5262 • sf-fls@ombudsman.on.ca

Ce que nous faisons :

- Protéger les droits linguistiques des francophones en Ontario
- Surveiller l'application de la Loi sur les services en français
- Engager sur les plaintes concernant les services gouvernementaux en français aux fins de résolution*
- Identifier proactivement les enjeux auprès de la fonction publique afin d'améliorer l'offre de services en français
- Faire des recommandations et effectuer le suivi des améliorations auprès des organismes gouvernementaux
- Assurer que le Bureau de l'Ombudsman intègre une « lentille francophone » dans la surveillance du gouvernement provincial et des organismes du secteur parapublic
- Interagir avec les francophones et francophiles de l'Ontario pour célébrer notre francophonie

*Y compris les plaintes sur les services en français fournis dans certains hôpitaux, Bureau de notre dévoué d'aider et autres organismes désignés en vertu de la Loi sur les services en français.

Pourquoi déposer une plainte auprès de nous?

- Notre travail de traitement des plaintes permet d'améliorer les services en français
- Nous pouvons vous orienter dans la bonne direction si la plainte ne relève pas de notre compétence
- Nos services sont confidentiels et pratiques : appelez, envoyez un courriel ou utilisez notre formulaire en ligne

TYPES DE PLAINTE LES PLUS FREQUENTES

- Services en personne
- Services en ligne
- Médias sociaux
- Communications écrites
- Signalisation
- Services au téléphone
- Autres

La Minute de la Commissaire

0:02 / 1:51

Independent Impartial Confidential Gratuit

@Ont_OmbudsmanFR et @Ont_Ombudsman • @OntarioOmbudsman • Ontario Ombudsman • OntOmbuds

■ Nos ressources en ligne sur les services en français comprennent notre nouvelle affiche et la série de courtes vidéos de questions-réponses de la Commissaire.

Utile à savoir

Nous publions séparément un *Rapport annuel de la Commissaire aux services en français*, qui comprend une ventilation détaillée des cas ainsi que les recommandations de la Commissaire au gouvernement pour améliorer les services en français. Ne manquez pas ce prochain rapport annuel, qui sera publié à la fin de 2021.

Le premier rapport annuel de la Commissaire Kelly Burke, publié en décembre 2020, portait sur les cas reçus par l'Unité des services en français depuis le début du mandat de notre Bureau dans ce secteur (1^{er} mai 2019) jusqu'au 30 septembre 2020. La Commissaire a présenté huit recommandations, préconisant au gouvernement d'améliorer la planification de la prestation des services en français dans tous les ministères. Ses principales recommandations demandent à chaque ministère de produire un plan, et à la ministre des Affaires francophones de faire un rapport annuel sur la mise en œuvre de ces plans, à compter du printemps 2022.

Le prochain rapport de la Commissaire fera le point sur les progrès réalisés par le gouvernement dans la mise en œuvre de ces recommandations.

« La majorité des plaintes que nous avons traitées auraient pu être résolues si une planification adéquate pour l'offre de services en français avait été faite. La pandémie a exacerbé ces enjeux, et a mis en lumière la nécessité pour le gouvernement d'évaluer la manière dont la planification s'effectue pour l'offre des services en français. »

– Kelly Burke, Commissaire aux services en français, communiqué de presse sur son Rapport annuel 2019-2020, 10 décembre 2020

Tendances de cas, 2020-2021

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, notre Unité des services en français a reçu **267** cas. Les communications gouvernementales restent le principal sujet de plainte. Comme la Commissaire et l'Ombudsman l'ont souligné à plusieurs reprises, il est d'autant plus important, en cas de pandémie, que les communications urgentes du gouvernement se fassent simultanément en anglais et en français.

La Commissaire a soulevé cette question de manière proactive auprès des sous-ministres, des ministres et du premier ministre de la province, qui se sont toutes et tous engagé(e)s à communiquer ces renseignements dans les deux langues. Nous avons également résolu des cas rapidement en les portant à l'attention des responsables concerné(e)s.

Cependant, au fil de l'évolution de la pandémie, les communications en français ont parfois été négligées. Ainsi, plusieurs annonces gouvernementales sur de nouvelles fermetures et de nouvelles mesures d'urgence en décembre 2020 et en janvier 2021 n'ont pas été diffusées en français. Nous continuons à dialoguer de manière proactive avec la haute direction du gouvernement à cet égard.

Nous continuons également à surveiller l'application du Règlement 398/93 en vertu de la *Loi sur les services en français* (Désignation d'organismes offrant des services publics) et de l'Annexe de la loi qui détermine les régions désignées. Ces deux documents contiennent des renseignements périmés, dont le nom d'organismes gouvernementaux, les services offerts et l'information géographique, ce qui peut nuire à la capacité qu'ont les Franco-Ontarien(ne)s de trouver et d'obtenir des services en français.

En juin 2021, la Commissaire a lancé une enquête sur la décision prise par l'Université Laurentienne de couper plusieurs programmes en français dans le cadre de sa restructuration financière. Nous avons reçu plus de 60 plaintes concernant ces coupures effectuées par l'Université, qui est un organisme partiellement désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*.

Exposés de cas

Courriel fautif

Après avoir demandé à deux reprises des renseignements en français au ministère de la Santé, et avoir reçu des réponses en anglais seulement, un journaliste francophone s'est plaint auprès de notre Bureau. Il a fait remarquer aussi que les signatures de courriels du personnel du gouvernement qu'il avait contacté étaient en anglais seulement. Nous avons découvert que toutes les demandes des médias au Ministère étaient envoyées à la même adresse électronique, et qu'un accusé de réception était produit en anglais quand aucun(e) employé(e) bilingue n'était disponible pour répondre en français. Après notre intervention, l'équipe de communication du Ministère a pris plusieurs mesures de rectification, notamment en traduisant les accusés de réception et les autres messages standards, en veillant à ce que les signatures de courriel soient bilingues, et en créant une boîte de réception spéciale pour les demandes des médias francophones.



Merci de toute votre aide. J'apprécie beaucoup. »

- Plaignante

Meilleur formulaire

Un membre francophone d'un conseil d'administration d'une petite coopérative d'habitation dans le nord de l'Ontario nous a signalé un formulaire sur le site Web de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC). Le formulaire, que tous les conseils de condominiums doivent soumettre à chaque printemps, n'était disponible qu'en anglais, en raison de problèmes techniques récurrents. Bien que l'OOSC ne relève pas de notre compétence, nous avons soulevé la question auprès de fonctionnaires du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, qui ont contacté à leur tour l'OOSC. Cet homme nous a confirmé qu'une employée francophone de l'OOSC l'avait appelé et l'avait aidé à remplir le formulaire, qui a aussi été mis en ligne en français.

Test d'atterrissage

Une femme qui revenait d'un voyage à l'étranger s'est plainte auprès de notre Bureau de ne pas avoir été servie en français lors du test de COVID-19 qu'elle avait dû passer à l'aéroport Pearson de Toronto. Nous avons découvert que le test avait été administré par une tierce partie dans le cadre d'un projet pilote de dépistage mis en place par le ministère de la Santé et géré par Santé Ontario. Après nos demandes de renseignements, Santé Ontario s'est engagée à veiller à ce que les accords conclus à l'avenir avec de tierces parties comprennent des dispositions sur les services en français.



ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

Aperçu

Les cas dans cette catégorie comprennent les plaintes sur l'administration publique de toutes les formes d'électricité et de carburant dans la province, ainsi que sur les richesses naturelles, les affaires rurales et l'environnement. Cette année, nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements de personnes qui voulaient obtenir de l'information sur l'allègement provincial des tarifs d'électricité en raison de la pandémie, et ses répercussions sur la facturation locale. (Notre Bureau n'a pas droit de regard sur Hydro One, qui a son propre ombudsman interne, mais nous supervisons les compagnies municipales d'électricité.)

En 2020-2021, tout comme durant les années précédentes, le public nous a fait part de préoccupations sur les mesures - ou l'absence de mesures - prises par la province pour lutter contre le bruit excessif ou d'autres impacts de l'industrie, ou contre les contaminants dans l'air et l'eau. Nous avons aussi reçu des plaintes sur un manque de communication ou de consultation au sujet de projets relevant du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs, et du ministère des Richesses naturelles et des Forêts. Notre personnel règle ces plaintes en examinant l'application des politiques et des procédures pertinentes par les ministères et en facilitant la communication entre eux et les plaignant(e)s.

Tendances de cas

Services municipaux d'électricité

Dans le cadre de son mandat relativement aux municipalités, l'Ombudsman exerce sa surveillance sur les sociétés contrôlées par les municipalités, incluant celles qui fournissent de l'électricité localement. Nous avons reçu **84** plaintes à propos de sociétés municipales d'électricité en 2020-2021. Nous avons résolu beaucoup d'entre elles en aidant les gens à obtenir les renseignements nécessaires. Par exemple :

- Nous avons aidé une femme à trouver les formulaires requis pour fermer le compte d'électricité de son ancienne résidence, pour lequel elle continuait de recevoir des factures depuis son déménagement.
- Un homme s'est plaint auprès de nous qu'un poteau électrique situé près de sa propriété posait des problèmes de sécurité. Nous avons préconisé à la compagnie d'électricité de lui communiquer les résultats de son enquête à ce sujet et de lui expliquer en quoi le poteau répondait aux exigences de sécurité.
- La propriétaire d'une entreprise essentielle s'est plainte auprès de nous d'avoir été informée, prétendument par la compagnie d'électricité locale, que son électricité serait coupée dans 30 minutes si elle ne transférait pas une somme importante d'argent pour régler une facture impayée - ce qu'elle a fait. Elle se doutait qu'il s'agissait

d'une escroquerie, et nous lui avons fait remarquer que le site Web de la compagnie avertissait la clientèle de se méfier de tels avis frauduleux pendant la pandémie. Nous lui avons donné des renseignements sur la façon de signaler cette escroquerie à la compagnie d'électricité et à la police, et nous l'avons informée des ressources sur la protection des consommateur(rice)s offerte par la Commission de l'énergie de l'Ontario.

Manque de communication, de consultation ou de clarté

Nous avons aidé plusieurs personnes à obtenir des renseignements ou des précisions auprès des deux ministères responsables de l'environnement et des richesses naturelles, concernant des projets ou des processus qui les concernaient. Le cas échéant, nous avons fait remonter leurs préoccupations jusqu'à de haut(e)s fonctionnaires, ou nous avons encouragé les ministères à améliorer leurs communications avec les parties prenantes. Par exemple :

- Un homme a demandé notre aide après avoir fait part de ses préoccupations pendant quatre ans au ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs (MEPNP), au sujet des vibrations et des bruits excessifs provenant d'une usine voisine. À la suite de nos demandes de renseignements, le Ministère a contacté cet homme pour lui expliquer les mesures qu'il avait prises afin de remédier à ces problèmes de bruit, qu'il avait jugés contraires aux normes provinciales. Cet homme a été heureux d'apprendre que ses préoccupations avaient été entendues et que le Ministère poursuivait son enquête.



Nous avons reçu **84** plaintes à propos de sociétés municipales d'électricité en 2020-2021.



Merci beaucoup de m'avoir aidée à faire avancer tout ce processus!

J'apprécie tant! »

– Plaignante

- Quand un agriculteur s'est plaint que ses champs étaient inondés par les eaux de ruissellement d'un lotissement résidentiel voisin, nous l'avons aidé à trouver comment porter plainte et à faire un suivi directement auprès du MEPNP. Les fonctionnaires du Ministère nous ont informé(e)s que la surveillance des ouvrages d'évacuation des eaux pluviales était obligatoire pendant deux ans, et qu'une procédure de plainte existait pour les résident(e)s concerné(e)s.
- Nous avons contacté des responsables au ministère des Richesses naturelles et des Forêts, et ils(elles) ont proposé de se rendre sur place pour répondre aux préoccupations d'une femme concernant l'ouverture d'un sentier qui, selon elle, avait été autorisé sans consultation publique adéquate. Les responsables ont également envoyé des copies de leurs évaluations et de leurs rapports à cette femme.

Discontinuation de l'évaluation environnementale d'un barrage

Deux groupes autochtones, ainsi que des intervenant(e)s en gestion et réhabilitation des populations de poissons autochtones, se sont plaint(e)s auprès de nous car le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs avait discontinué de manière imprévue une évaluation environnementale (EE) de portée générale pour un barrage local. Les groupes ont fait valoir que le barrage empêche les poissons d'accéder aux frayères locales et ont plaidé pendant des années en faveur de sa suppression. Ils ont déclaré que le Ministère avait décidé de réparer le barrage, mais n'avait pas communiqué avec eux au sujet du processus d'EE depuis plus de trois ans. De plus, ils ont déclaré que lorsque l'EE avait été annulée, les parties prenantes, y compris les groupes autochtones, n'avaient pas pu faire de commentaires ni demander une évaluation environnementale individuelle, conformément à la *Loi sur les évaluations environnementales* et au protocole du Ministère.

Notre Bureau s'est renseigné auprès de responsables du Ministère, qui ont accepté de communiquer une explication écrite de la décision aux parties prenantes concernées, ainsi que les rapports des consultant(e)s qu'ils(elles) avaient pris en considération. Leur lettre a reconnu des retards dans le processus et dans les communications. Le Ministère a également organisé des réunions virtuelles avec les groupes concernés. Nous continuons à faire un suivi de l'affaire auprès du Ministère, concernant la gestion des populations de poissons autochtones dans la région du barrage, et son processus d'EE.

Programme d'encouragement pour les véhicules électriques et à hydrogène

Nous avons continué à faire un suivi auprès du ministère des Transports en 2020-2021 au sujet des répercussions de l'annulation par le gouvernement de ce programme d'incitations environnementales en 2018. Comme indiqué dans nos deux derniers rapports annuels, notre examen de nombreuses plaintes a révélé que le Ministère n'avait pas communiqué clairement les critères d'admissibilité pour mettre fin à ce programme progressivement, ce qui avait déçu de nombreuses personnes qui avaient acheté des véhicules électriques croyant qu'elles auraient droit à des incitations de 5 000 à 14 000 \$.

L'Ombudsman a fait des suggestions au Ministère pour améliorer la communication et la transparence de tout programme de ce type à l'avenir. Le sous-ministre a répondu par écrit, reconnaissant que le Ministère « devrait communiquer de manière proactive toute modification future de programme à tou(te)s les participant(e)s, par le biais de mises à jour du site Web, et s'assurer que les modifications clés de programme sont saisies avec exactitude, avant la date d'entrée en vigueur de tels changements ».



Succès! Tout est réglé. 😊 Merci de votre aide. »

– Plaignante

Exposés de cas

Bataille en amont

Un propriétaire s'est plaint auprès de nous qu'une sortie de canalisation sur sa propriété laissait s'échapper un liquide nauséabond. Sa municipalité l'avait orienté vers le ministère des Transports, qui avait nié toute responsabilité. Nos demandes de renseignements nous ont permis de déterminer que l'affaire relevait du ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs. Nous avons appris que le Ministère avait mené une enquête, qu'il avait retracé le déversement des eaux usées jusqu'à un secteur commercial en amont, et qu'il avait demandé à l'entreprise responsable de résoudre le problème. Le propriétaire nous a dit que, bien que l'écoulement du liquide nauséabond se soit arrêté, les eaux pluviales continuaient de s'écouler par la canalisation. Nous avons fait un suivi auprès des deux ministères et de la municipalité, et le ministère des Transports a fait combler la canalisation d'eaux pluviales avec du ciment. Le propriétaire nous a fait savoir que le problème avait ainsi été réglé.

Trappeur mécontent

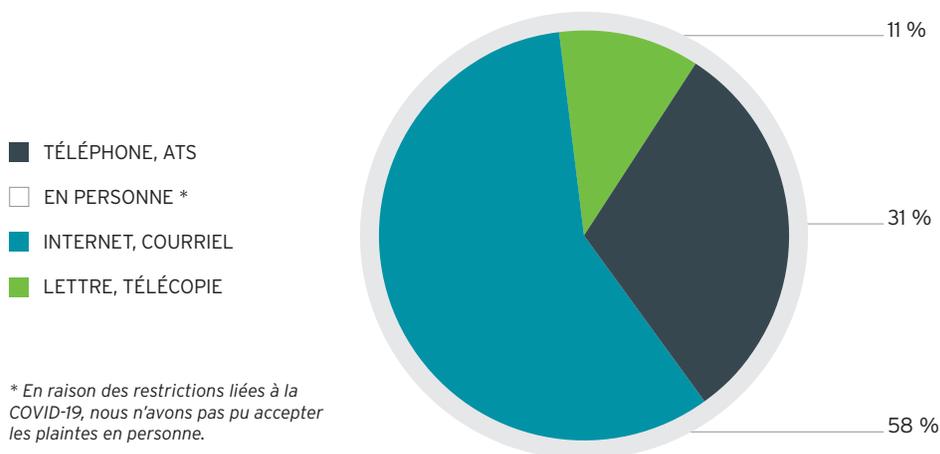
Un trappeur des Premières nations a demandé notre aide pour obtenir que le ministère des Richesses naturelles et des Forêts lui rembourse des permis de vente de fourrure à des fins commerciales et un cours obligatoire de piégeage sans cruauté. Il avait appris que le cours était offert par l'intermédiaire de sa Première nation à un coût très réduit, et il s'est plaint que le Ministère aurait dû l'en informer lorsqu'il avait demandé ses permis. Il a fait remarquer que les renseignements communiqués aux trappeurs autochtones n'étaient pas clairs. Il avait signalé ses préoccupations au Ministère, mais il n'était pas satisfait de sa réponse, ni du manque de suivi. Notre Bureau s'est renseigné, et le Ministère a remboursé **317 \$** à cet homme pour les permis et le cours. Le personnel du Ministère nous a aussi fait savoir qu'il veillerait à ce que les trappeurs obtiennent des renseignements pertinents sur les prestataires de cours, y compris sur les ressources disponibles spécifiquement pour les trappeurs des Premières nations.

Annexe – Statistiques de cas

TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2016-2017 À 2020-2021

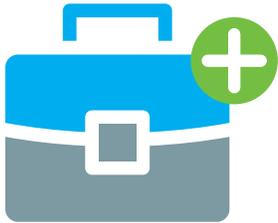


MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2020-2021



* En raison des restrictions liées à la COVID-19, nous n'avons pas pu accepter les plaintes en personne.

DISPOSITION DES CAS, 2020-2021



20 015

cas reçus, exercice
financier 2020-2021



295

Consultations
ou questions



587

Soumissions
d'informations

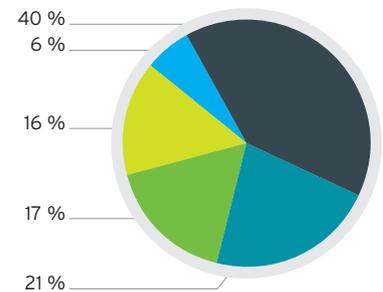
CAS CLOS - 2020-2021

13 165

cas

relevant de la compétence
de l'Ombudsman

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

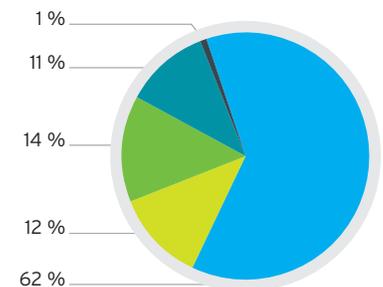


5 984

cas

hors de la compétence
de l'Ombudsman

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



% DES CAS CLOS EN UNE SEMAINE / 2 SEMAINES



34 %

Clos en 1 semaine



50 %

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.

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2020-2021*

AJAX	53
ALGOMA-MANITOULIN	103
AURORA-OAK RIDGES-RICHMOND HILL	55
BARRIE-INNISFIL	93
BARRIE-SPRINGWATER-ORO-MEDONTE	90
BAY OF QUINTE	95
BEACHES-EAST YORK	99
BRAMPTON-CENTRE	40
BRAMPTON-EST	56
BRAMPTON-NORD	38
BRAMPTON-OUEST	62
BRAMPTON-SUD	90
BRANTFORD-BRANT	89
BRUCE-GREY-OWEN SOUND	78
BURLINGTON	54
CAMBRIDGE	74
CARLETON	42
CHATHAM-KENT-LEAMINGTON	64
DAVENPORT	47
DON VALLEY-EST	42
DON VALLEY-NORD	37
DON VALLEY-OUEST	77
DUFFERIN-CALEDON	70
DURHAM	94
EGLINTON-LAWRENCE	64
ELGIN-MIDDLESEX-LONDON	76
ESSEX	78
ETOBICOKE-CENTRE	48
ETOBICOKE-LAKESHORE	131
ETOBICOKE-NORD	50
FLAMBOROUGH-GLANBROOK	62
GLENGARRY-PRESCOTT-RUSSELL	119
GUELPH	80
HALDIMAND-NORFOLK	90
HALIBURTON-KAWARTHA LAKES-BROCK	99
HAMILTON MOUNTAIN	52
HAMILTON-CENTRE	137
HAMILTON-EST-STONEY CREEK	77
HAMILTON-OUEST-ANCASTER-DUNDAS	65
HASTINGS-LENNOX & ADDINGTON	92
HUMBER RIVER-BLACK CREEK	53
HURON-BRUCE	62
KANATA-CARLETON	42
KENORA-RAINY RIVER	56
KIIWETINOONG	8
KINGSTON ET LES ÎLES	83
KING-VAUGHAN	58
KITCHENER-CENTRE	55
KITCHENER-CONESTOGA	43
KITCHENER-SUD-HESPELER	43
LAMBTON-KENT-MIDDLESEX	80
LANARK-FRONTENAC-KINGSTON	125
LEEDS-GRENVILLE-THOUSAND ISLANDS ET RIDEAU LAKES	82
LONDON-CENTRE-NORD	107
LONDON-FANSHAWE	81
LONDON-OUEST	59
MARKHAM-STOUFFVILLE	63
MARKHAM-THORNHILL	32
MARKHAM-UNIONVILLE	32
MILTON	68
MISSISSAUGA-CENTRE	67
MISSISSAUGA-ERIN MILLS	64

MISSISSAUGA-EST-COOKSVILLE	53
MISSISSAUGA-LAKESHORE	72
MISSISSAUGA-MALTON	63
MISSISSAUGA-STREETSVILLE	56
MUSHKEGOWUK-BAIE JAMES	25
NEPEAN	49
NEWMARKET-AURORA	59
NIAGARA FALLS	130
NIAGARA-CENTRE	121
NIAGARA-OUEST	55
NICKEL BELT	63
NIPISSING	93
NORTHUMBERLAND-PETERBOROUGH-SUD	79
OAKVILLE	61
OAKVILLE-NORD-BURLINGTON	59
ORLÉANS	87
OSHAWA	114
OTTAWA-CENTRE	101
OTTAWA-OUEST-NEPEAN	67
OTTAWA-SUD	54
OTTAWA-VANIER	107
OXFORD	73
PARKDALE-HIGH PARK	75
PARRY SOUND-MUSKOKA	89
PERTH-WELLINGTON	52
PETERBOROUGH-KAWARTHA	106
PICKERING-UXBRIDGE	71
RENFREW-NIPISSING-PEMBROKE	92
RICHMOND HILL	55
SARNIA-LAMBTON	60
SAULT STE. MARIE	102
SCARBOROUGH-AGINCOURT	25
SCARBOROUGH-CENTRE	66
SCARBOROUGH-GUILDWOOD	61
SCARBOROUGH-NORD	26
SCARBOROUGH-ROUGE PARK	59
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	87
SIMCOE-GREY	122
SIMCOE-NORD	113
SPADINA-FORT YORK	96
ST. CATHARINES	97
STORMONT-DUNDAS-SOUTH GLENGARRY	70
SUDBURY	119
THORNHILL	53
THUNDER BAY-ATIKOKAN	114
THUNDER BAY-SUPÉRIEUR-NORD	98
TIMISKAMING-COCHRANE	100
TIMMINS	26
TORONTO-CENTRE	116
TORONTO-DANFORTH	83
TORONTO-ST. PAUL'S	80
UNIVERSITY-ROSEDALE	75
VAUGHAN-WOODBRIDGE	42
WATERLOO	58
WELLINGTON-HALTON HILLS	55
WHITBY	62
WILLOWDALE	51
WINDSOR-OUEST	124
WINDSOR-TECUMSEH	66
YORK-CENTRE	37
YORK-SIMCOE	77
YORK-SUD-WESTON	57

* 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 ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2020-2021*

		NOMBRE DE CAS
1	TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	935
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	553
3	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	381
4	SERVICE ONTARIO	305
5	TEST AU VOLANT	283
6	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	200
7	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	181
8	CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE	173
9	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	162
10	PERMIS DE CONDUIRE	134

* À l'exception des établissements correctionnels.

LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2020-2021

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	546
2	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	435
3	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	350
4	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	306
5	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	278
6	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	239
7	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	210
8	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	169
9	CENTRE DE DÉTENTION DE L'EST DE TORONTO	156
10	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	156

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2020-2021*

MINISTÈRE DES AFFAIRES AUTOCHTONES		3
MINISTÈRE DES AFFAIRES FRANCOPHONES		2
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT		41
ARRÊTÉ MINISTÉRIEL DE ZONAGE	10	
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES		8
MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS		399
COLLÈGES D'ARTS ET DE TECHNOLOGIE	200	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	181	
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE LA CRÉATION D'EMPLOIS ET DU COMMERCE		16
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION		107
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES		33
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	11	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS		53
PARCS ONTARIO	20	
MINISTÈRE DES FINANCES		205
AUTORITÉ ONTARIENNE DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS	20	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	26	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	77	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	30	
SOCIÉTÉ ONTARIENNE DU CANNABIS	20	
MINISTÈRE DES INDUSTRIES DU PATRIMOINE, DU SPORT, DU TOURISME ET DE LA CULTURE		11
MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE		1
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL		1 329
ADMINISTRATION DES COURS	42	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	66	
AVOCAT DES ENFANTS	16	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	116	
CLINIQUE JURIDIQUE	10	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	26	
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	935	
UNITÉ DES ENQUÊTES SPÉCIALES	32	
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS		27
MINISTÈRE DE LA SANTÉ		367
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	53	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	29	
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	36	
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	19	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	31	
QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ ONTARIO	13	
RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ	65	

*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.

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2020-2021

MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES		1 305
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	381	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - DIRECTEMENT ADMINISTRÉS	112	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	61	
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - ENFANTS ET JEUNES	16	
FOURNISSEUR DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	66	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	553	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	44	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	22	
MINISTÈRE DES SERVICES AUX AÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ		2
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS		381
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	35	
SERVICE ONTARIO	305	
MINISTÈRE DES SOINS DE LONGUE DURÉE		91
DIRECTION DE L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ET DE LA CONFORMITÉ	23	
MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL		3 966
BUREAU DU CORONER EN CHEF	12	
CONTRÔLEUR DES ARMES À FEU-PPO	116	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	3 691	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	98	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	20	
MINISTÈRE DES TRANSPORTS		606
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	14	
METROLINX / GO TRANSIT	35	
PERMIS DE CONDUIRE	134	
TEST AU VOLANT	283	
TRANSPORT - EXAMENS MÉDICAUX	67	
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES		293
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	162	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	19	
DEUXIÈME CARRIÈRE	10	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	14	
DIRECTIONS DES PRATIQUES DE L'EMPLOI	12	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	29	
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR		7

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2020-2021 ■ TOTAL : 2 281

ADDINGTON HIGHLANDS, CANTON D'	3
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	6
AJAX, VILLE D'	5
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON D'	5
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON D'	1
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON D'	1
AMARANTH, CANTON D'	2
AMHERSTBURG, VILLE D'	5
ARNPRIOR, VILLE D'	10
ARRAN-ELDERSLIE, MUNICIPALITÉ D'	1
AURORA, VILLE D'	7
BANCROFT, VILLE DE	1
BARRIE, CITÉ DE	13
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	5
BECKWITH, CANTON DE	1
BELLEVILLE, CITÉ DE	13
BILLINGS, CANTON DE	2
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	1
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	1
BLIND RIVER, VILLE DE	2
BLUEWATER, MUNICIPALITÉ DE	1
BONFIELD, CANTON DE	4
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	1
BRACEBRIDGE, VILLE DE	1
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	2
BRAMPTON, CITÉ DE	42
BRANT, COMTÉ DE	5
BRANTFORD, CITÉ DE	12
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	4
BROCK, CANTON DE	3
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	2
BROCKVILLE, CITÉ DE	1
BROOKE-ALVINSTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BRUCE MINES, VILLE DE	2
BRUCE, COMTÉ DE	3
BRUDENELL, LYNDON ET RAGLAN, CANTON DE	4
BURLINGTON, CITÉ DE	2
CALEDON, VILLE DE	5
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	4
CAMBRIDGE, CITÉ DE	6
CARLETON PLACE, VILLE DE	1
CARLING, CANTON DE	2
CARLOW/MAYO, CANTON DE	1
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	1

CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	7
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	7
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	2
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	2
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	3
CENTRE HASTINGS, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	3
CHAMPLAIN, CANTON DE	4
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	10
CHATSWORTH, CANTON DE	2
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	6
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	9
CLEARVIEW, CANTON DE	4
COBOURG, VILLE DE	2
COCHRANE, VILLE DE	8
COLLINGWOOD, VILLE DE	1
CONMEE, CANTON DE	2
CORNWALL, CITÉ DE	5
CRAMAHE, CANTON DE	3
DEEP RIVER, VILLE DE	1
DESERONTO, VILLE DE	2
DRUMMOND / NORTH ELMSLEY, CANTON DE	1
DRYDEN, CITÉ DE	2
DUBREUILVILLE, CANTON DE	1
DUFFERIN, COMTÉ DE	2
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	25
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	2
EAST FERRIS, MUNICIPALITÉ D'	3
EAST GARAFRAXA, CANTON D'	1
EAST GWILLIMBURY, VILLE D'	1
EDWARDSBURGH/CARDINAL, CANTON D'	1
ELIZABETHTOWN-KITLEY, CANTON D'	2
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	2
EMO, CANTON D'	5
ENNISKILLEN, CANTON D'	1
ERIN, VILLE D'	7
ESPANOLA, VILLE D'	3
ESSA, CANTON D'	3
ESSEX, VILLE D'	2
FARADAY, CANTON DE	1
FORT ERIE, VILLE DE	9
FORT FRANCES, VILLE DE	3
FRONT OF YONGE, CANTON DE	2
FRONTENAC ISLANDS, CANTON DE	3

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

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2020-2021

GANANOQUE, VILLE DE	4
GEORGIAN BAY, CANTON DE	3
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	2
GEORGINA, VILLE DE	4
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	43
GRAND VALLEY, VILLE DE	2
GRAVENHURST, VILLE DE	1
GREATER NAPANEE, VILLE DE	1
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	4
GREY, COMTÉ DE	3
GRIMSBY, VILLE DE	10
GUELPH, CITÉ DE	7
HALDIMAND, COMTÉ DE	4
HALIBURTON, COMTÉ DE	1
HALTON HILLS, VILLE DE	3
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	3
HAMILTON, CANTON DE	4
HAMILTON, CITÉ DE	63
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	5
HASTINGS, COMTÉ DE	3
HAWKESBURY EST, CANTON DE	1
HAWKESBURY, VILLE DE	3
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	4
HORTON, CANTON DE	2
HUNTSVILLE, VILLE DE	1
HURON EAST, MUNICIPALITÉ DE	1
HURON, COMTÉ DE	1
IGNACE, CANTON D'	6
INGERSOLL, VILLE D'	3
INNISFIL, VILLE D'	10
IROQUOIS FALLS, VILLE D'	12
JOHNSON, CANTON DE	3
JOLY, CANTON DE	1
KAPUSKASING, VILLE DE	1
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	14
KEARNEY, VILLE DE	2
KENORA, CITÉ DE	5
KILLALOE, HAGARTY & RICHARDS, CANTON DE	1
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	4
KING, CANTON DE	19
KINGSTON, CITÉ DE	15
KINGSVILLE, VILLE DE	5
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	3
KITCHENER, CITÉ DE	8

LA NATION, MUNICIPALITÉ DE	4
LAIRD, CANTON DE	1
LAKE OF BAYS, CANTON DE	3
LAKESHORE, VILLE DE	16
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	7
LAMBTON, COMTÉ DE	2
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	12
LANARK, COMTÉ DE	3
LARDER LAKE, CANTON DE	2
LAURENTIAN HILLS, VILLE DE	2
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	5
LEEDS AND THE THOUSAND ISLANDS, CANTON DE	1
LEEDS ET GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	5
LENNOX & ADDINGTON, COMTÉ DE	2
LINCOLN, VILLE DE	2
LONDON, CITÉ DE	44
LOYALIST, CANTON DE	2
LUCAN BIDDULPH, CANTON DE	2
MADAWASKA VALLEY, CANTON DE	1
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	2
MALAHIDE, CANTON DE	2
MANITOUWADGE, CANTON DE	1
MAPLETON, CANTON DE	1
MARATHON, VILLE DE	1
MARKHAM, CITÉ DE	7
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	2
MARMORA AND LAKE, MUNICIPALITÉ DE	1
MCDUGALL, MUNICIPALITÉ DE	4
MCGARRY, CANTON DE	3
MCKELLAR, CANTON DE	2
MCMURRICH / MONTEITH, CANTON DE	1
MCNAB / BRAESIDE, CANTON DE	2
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	1
MELANCTHON, CANTON DE	3
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	3
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	5
MIDLAND, VILLE DE	2
MILTON, VILLE DE	25
MINDEN HILLS, CANTON DE	4
MINTO, VILLE DE	4
MISSISSAUGA, CITÉ DE	170
MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	5
MONO, VILLE DE	2
MOONBEAM, CANTON DE	1

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2020-2021

MORRIS-TURNBERRY, MUNICIPALITÉ DE	1
MULMUR, CANTON DE	1
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	1
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	2
NEW TECUMSETH, VILLE DE	4
NEWBURY, VILLAGE DE	1
NEWMARKET, VILLE DE	4
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	22
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	25
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	12
NIPIGON, CANTON DE	3
NIPISSING, CANTON DE	1
NORFORK, COMTÉ DE	27
NORTH BAY, CITÉ DE	6
NORTH DUNDAS, CANTON DE	2
NORTH GLENGARRY, CANTON DE	3
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	1
NORTH HURON, CANTON DE	1
NORTH MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	1
NORTH STORMONT, CANTON DE	2
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	6
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	5
OAKVILLE, VILLE D'	20
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ D'	1
ORANGEVILLE, VILLE D'	1
ORILLIA, CITÉ D'	3
ORO-MEDONTE, CANTON D'	7
OSHAWA, CITÉ D'	14
OTTAWA, CITÉ D'	93
OWEN SOUND, CITÉ D'	2
OXFORD, COMTÉ D'	7
PAPINEAU-CAMERON, CANTON DE	1
PARRY SOUND, VILLE DE	1
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	46
PELHAM, VILLE DE	6
PENETANGUISHENE, VILLE DE	2
PERTH, VILLE DE	1
PETERBOROUGH, CITÉ DE	11
PETROLIA, VILLE DE	1
PICKERING, CITÉ DE	9
PLUMMER ADDITIONAL, CANTON DE	2
PORT COLBORNE, CITÉ DE	4
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	1
PRESCOTT AND RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	8
PRESCOTT, VILLE DE	2

PRINCE EDWARD, COMTÉ DE	4
QUINTE WEST, CITÉ DE	9
RAMARA, CANTON DE	3
RED LAKE, MUNICIPALITÉ DE	2
RED ROCK, CANTON DE	5
RENFREW, COMTÉ DE	3
RENFREW, VILLE DE	1
RICHMOND HILL, CITÉ DE	10
RUSSELL, MUNICIPALITÉ DE	7
RYERSON, CANTON DE	1
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	4
SARNIA, CITÉ DE	5
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	7
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	10
SEGUIN, CANTON DE	3
SELWYN, CANTON DE	2
SEVERN, CANTON DE	3
SHELburne, VILLE DE	1
SHUNIAH, MUNICIPALITÉ DE	6
SIMCOE, COMTÉ DE	21
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	1
SMITHS FALLS, VILLE DE	2
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	8
SOUTH BRUCE, MUNICIPALITÉ DE	6
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	3
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	3
SOUTH HURON, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTH RIVER, VILLAGE DE	2
SOUTH STORMONT, CANTON DE	3
SOUTHWEST MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	3
SOUTHWOLD, CANTON DE	2
SPRINGWATER, CANTON DE	2
ST. CATHARINES, CITÉ DE	23
ST. CLAIR, CANTON DE	4
ST. JOSEPH, CANTON DE	1
ST. THOMAS, CITÉ DE	7
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	1
STIRLING-RAWDON, CANTON DE	6
STONE MILLS, CANTON DE	4
STORMONT, DUNDAS & GLENGARRY, COMTÉS UNIS DE	1
STRATFORD, CITÉ DE	9
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	1
TAY VALLEY, CANTON DE	3
TAY, CANTON DE	5
TECUMSEH, VILLE DE	2
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	1

CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2020-2021

TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	2
THAMES CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	1
THE ARCHIPELAGO, CANTON DE	1
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	1
THE NORTH SHORE, CANTON DE	5
THOROLD, CITÉ DE	14
THUNDER BAY, CITÉ DE	44
TILLSONBURG, VILLE DE	2
TIMMINS, CITÉ DE	1
TINY, CANTON DE	5
TORONTO, CITÉ DE	254
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	4
TUDOR & CASHEL, CANTON DE	15
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	3
UXBRIDGE, CANTON D'	3
VAUGHAN, CITÉ DE	12
WAINFLEET, CANTON DE	1
WARWICK, CANTON DE	1
WASAGA BEACH, VILLE DE	11
WATERLOO, CITÉ DE	2
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	14
WAWA, MUNICIPALITÉ DE	1
WELLAND, CITÉ DE	27
WELLESLEY, CANTON DE	1
WELLINGTON NORTH, CANTON DE	1
WELLINGTON, COMTÉ DE	5
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	1
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	5
WEST LINCOLN, CANTON DE	2
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	10
WEST PERTH, MUNICIPALITÉ DE	1
WESTPORT, VILLAGE DE	5
WHITBY, VILLE DE	8
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	11
WHITESTONE, MUNICIPALITÉ DE	4
WILMOT, CANTON DE	3
WINDSOR, CITÉ DE	31
WOLLASTON, CANTON DE	1
WOODSTOCK, CITÉ DE	3
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	18
CAS OÙ AUCUNE MUNICIPALITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	34

SOCIÉTÉS PARTAGÉES	
ALECTRA	23
ELEXICON ENERGY	5
ENERGY+ INC.	1
ENTEGRUS POWERLINES	3
ESSEX POWER CORPORATION	1
KITCHENER-WILMOT HYDRO INC.	3
LAKELAND POWER DISTRIBUTION LTD.	2
LOWER TRENT CONSERVATION	1
MISSISSIPPI VALLEY CONSERVATION	1
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD.	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE CENTRAL LAKE ONTARIO	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE HALTON	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA PÉNINSULE DU NIAGARA	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE CATARAQUI	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LOWER THAMES VALLEY	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE TORONTO ET DE LA RÉGION	6
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DU LAC SIMCOE	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE D'AUSABLE BAYFIELD	4
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA RÉGION DE HAMILTON	4
OTTAWA RIVER POWER CORPORATION	1
RIDEAU VALLEY CONSERVATION AUTHORITY	1
SOUTH NATION CONSERVATION	1
UPPER THAMES RIVER CONSERVATION AUTHORITY	1
CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS	
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	3
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	5
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	9
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	3
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE MANITOULIN-SUDBURY	3
CAS OÙ AUCUN CONSEIL LOCAL PARTAGÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	3

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2020-2021

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR	80*
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN N'EST PAS L'ENQUÊTEUR	14**

SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHÉVÉES				
MUNICIPALITÉS	RÉUNIONS ET RENCONTRES EXAMINÉES	RÉUNIONS ILLÉGALES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	2	0	0	0
EMO, CANTON D'	1	0	1	0
GRAND NAPANEE, SAC DU	2	0	0	3
HAMILTON, CITÉ DE	1	0	0	1
HAWKESBURY, VILLE DE	1	0	0	1
JOHNSON, CANTON DE	1	0	1	3
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	1	0	0	1
LOYALIST, CANTON DE	1	0	1	0
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	1	0	1	1
NORFORK, COMTÉ DE	1	0	0	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	1	0	0	0
PELHAM, VILLE DE	1	0	1	1
PICKERING, CITÉ DE	1	0	0	1
PLYMPTON-WYOMING, VILLE DE	1	1	1	1
RICHMOND HILL, CITÉ DE	5	3	0	2
RUSSELL, MUNICIPALITÉ DE	2	0	0	1
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	1	1	0	4
SAUGEEN SHORES, VILLE DE	4	0	0	0
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	1	0	0	1
SOUTHGATE, CANTON DE	1	0	1	2
STONE MILLS, CANTON DE	5	0	0	0
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	7	1	3	3
THE NORTH SHORE, CANTON DE	1	0	0	2
WEST NIPISSING, MUNICIPALITÉ DE	2	0	0	0
WESTPORT, VILLAGE DE	2	2	0	1

*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.

CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2020-2021 ■ TOTAL : 569

CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	
ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	3
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	1
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	1
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	10
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	1
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	12
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	3
GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	7
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	10
HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	19
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	4
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	11
KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	1
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	5
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	5
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	2
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	1
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	44
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	21
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	5
RAINY RIVER DISTRICT SCHOOL BOARD	2
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	7
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	17
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	101
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	5
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	10
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	6
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	7
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	11
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	
ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
BRUCE-GREY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	2
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	14
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5

HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	8
HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
KENORA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	1
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
NIPISSING-PARRY SOUND CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
NORTHEASTERN CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	13
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	6
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	53
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	28
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	5
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	9
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	9
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE DISTRICT DES GRANDES RIVIÈRES	2
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE FRANCO-NORD	3
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	6
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	4
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	10
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	5
ADMINISTRATIONS SCOLAIRES	
JAMES BAY LOWLANDS SECONDARY SCHOOL BOARD	1
MOOSE FACTORY ISLAND DISTRICT SCHOOL AREA BOARD	1
MOOSONEE DISTRICT SCHOOL AREA BOARD	1
PROTESTANT SEPARATE SCHOOL BOARD OF THE TOWN OF PENETANGUIHENE	1
CAS OÙ AUCUN CONSEIL SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	
	23

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

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS ET DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2020-2021

CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2020-2021 ■ TOTAL : 213

ONTARIO TECH UNIVERSITY	7
UNIVERSITÉ ALGOMA	3
UNIVERSITÉ BROCK	9
UNIVERSITÉ CARLETON	7
UNIVERSITÉ D'OTTAWA	18
UNIVERSITÉ DE GUELPH	6
UNIVERSITÉ DE L'ÉCOLE D'ART ET DE DESIGN DE L'ONTARIO	3
UNIVERSITÉ DE NIPISSING	3
UNIVERSITÉ DE TORONTO	20
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	10
UNIVERSITÉ DE WINDSOR	9

UNIVERSITÉ LAKEHEAD	4
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	12
UNIVERSITÉ MCMASTER	14
UNIVERSITÉ QUEEN'S	7
UNIVERSITÉ RYERSON	20
UNIVERSITÉ TRENT	7
UNIVERSITÉ WESTERN	7
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	10
UNIVERSITÉ YORK	30
CAS OÙ AUCUNE UNIVERSITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	7

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

CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2020-2021 ■ TOTAL : 200

ALGONQUIN COLLEGE	14
CAMBRIAN COLLEGE	5
CANADORE COLLEGE	6
CENTENNIAL COLLEGE	19
COLLÈGE BORÉAL	5
COLLÈGE LA CITÉ	7
CONESTOGA COLLEGE	17
DURHAM COLLEGE	7
FANSHAW COLLEGE	14
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING)	8
GEORGE BROWN COLLEGE	11
GEORGIAN COLLEGE	4

HUMBER COLLEGE	23
LAMBTON COLLEGE	5
LOYALIST COLLEGE	4
MOHAWK COLLEGE	9
NIAGARA COLLEGE CANADA	4
NORTHERN COLLEGE	3
SAULT COLLEGE	4
SENECA COLLEGE	18
SHERIDAN COLLEGE	4
ST. CLAIR COLLEGE	3
ST. LAWRENCE COLLEGE	4
CAS OÙ AUCUN COLLÈGE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	2

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

CAS REÇUS À PROPOS DES ENFANTS ET DES JEUNES, 2020-2021

959

SOCIÉTÉS D'AIDE À
L'ENFANCE

173

CENTRES DE JUSTICE POUR
LA JEUNESSE

124

TITULAIRES DE PERMIS
D'ÉTABLISSEMENT

PRÉOCCUPATIONS LES PLUS COURANTES CONCERNANT LES SAE ET LES TITULAIRES DE PERMIS D'ÉTABLISSEMENT

PAR ENFANTS ET JEUNES	PAR PARENTS	PAR MEMBRES DE FAMILLES ÉLARGIES	PAR PROFESSIONNEL(LE)S, LANCEUR(EUSE)S D'ALERTE, AUTRES ADULTES
PLACEMENT INSATISFAISANT	ACCÈS AUX VISITES AVEC LES ENFANTS	LA SAE NE PREND PAS AU SÉRIEUX LES PROBLÈMES DE PROTECTION DE L'ENFANCE	L'ENFANT N'EST PAS EN SÉCURITÉ DANS CE PLACEMENT
UTILISATION DE MOYENS DE CONTENTION PHYSIQUE/ALLÉGATIONS D'AGRESSION	TRAITEMENT, CONDUITE OU ABSENCE DE RÉPONSE DE LA SAE	ACCÈS AUX VISITES AVEC LES ENFANTS	LA SAE NE PREND PAS AU SÉRIEUX LES PROBLÈMES DE PROTECTION DE L'ENFANCE
SÉCURITÉ DES POSSESSIONS	LA SAE NE PREND PAS AU SÉRIEUX LES PROBLÈMES DE PROTECTION DE L'ENFANCE	MANQUE DE PLACEMENTS	MANQUE DE PLACEMENTS
ACCÈS AUX VISITES AVEC LES PARENTS	PROBLÈMES LIÉS AUX ENQUÊTES DE LA SAE	PROBLÈMES DE SÉCURITÉ LIÉS À LA COVID-19	TRAFIC D'ÊTRES HUMAINS
QUESTIONS DE CULTURE/ D'IDENTITÉ	OBSTACLES AU DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ À LA SAE		PROBLÈMES DE SÉCURITÉ LIÉS À LA COVID-19

PRÉOCCUPATIONS LES PLUS COURANTES CONCERNANT LES CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE

CENTRES GÉRÉS PAR LE MINISTÈRE	CENTRES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE
TRANSFÈREMENTS	TRANSFÈREMENTS
CONDUITE DU PERSONNEL	CONDUITE DU PERSONNEL
ACCÈS AU TÉLÉPHONE	CONSÉQUENCES (DISCIPLINE)
CONSÉQUENCES (DISCIPLINE)	VISITEUR(EUSE)S
SANTÉ	ACCÈS AUX PROGRAMMES ET À L'ÉDUCATION
SÛRETÉ ET SÉCURITÉ	ACCÈS AU TÉLÉPHONE

CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2020-2021 ■ TOTAL : 959

ALGOMA - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'	27
ANISHINAABE ABINOOJII FAMILY SERVICES	7
BRANT - SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	25
BRUCE GREY - SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	22
CHATHAM-KENT - SERVICES POUR LES ENFANTS DE	10
DILICO ANISHINABEK FAMILY CARE	31
DNAAGDAWENMAG BINNOOJIIYAG - SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	14
DUFFERIN - SOCIÉTÉ D'AIDE À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	5
DURHAM - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	27
FRONTENAC, LENNOX ET ADDINGTON - SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	20
GUELPH & DU COMTÉ DE WELLINGTON - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	15
HALDIMAND & NORFOLK - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	12
HALTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	11
HAMILTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	35
HAMILTON - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	24
HIGHLAND SHORES - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	23
HURON PERTH - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	14
JEWISH FAMILY AND CHILD SERVICE	7
KAWARTHA-HALIBURTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	13
KENORA-RAINY RIVER - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	9
KINA GBEZHGOMI CHILD & FAMILY SERVICES	3
KUNUWANIMANO CHILD & FAMILY SERVICES	1
LANARK, LEEDS ET GRENVILLE - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	15
LONDON ET MIDDLESEX - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	14
NIAGARA - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	36
NIJAANSINAANIK CHILD AND FAMILY SERVICES	1

NIPISSING ET PARRY SOUND - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	11
NOGDAWINDAMIN FAMILY AND COMMUNITY SERVICES	7
NORD-EST DE L'ONTARIO - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DU	11
OGWADENI:DEO	4
OTTAWA - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE D'	38
OXFORD - SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ D'	10
PAYUKOTAYNO, BAIE JAMES ET BAIE D'HUDSON - SERVICES À LA FAMILLE DE	1
PEEL - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	30
RENFREW - SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ DE	11
SARNIA LAMBTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	14
SIMCOE MUSKOKA - CONNEXIONS FAMILIALES DE	42
ST. THOMAS AND ELGIN COUNTY, FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES OF	10
STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES COMTÉS UNIS DE	13
SUDBURY ET DU MANITOULIN - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES DISTRICTS DE	23
THUNDER BAY - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	12
TIKINAGAN - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	6
TORONTO - NATIVE CHILD AND FAMILY SERVICES OF	5
TORONTO - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	13
TORONTO - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	41
VALORIS POUR ENFANTS ET ADULTES DE PRESCOTT-RUSSELL	8
WATERLOO - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	26
WEECHI-IT-TE-WIN FAMILY SERVICES	8
WINDSOR-ESSEX - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	23
YORK REGION - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	35
CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	136

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

SOMMAIRE FINANCIER

Le budget de notre Bureau pour l'année financière 2020-2021 était de **30,46 millions \$**. Les dépenses réelles (non vérifiées) étaient de **23,08 millions \$**. Tous les fonds non dépensés ont été remis au ministère des Finances.

	(EN MILLIERS \$)
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	
SALAIRES ET TRAITEMENTS	12 473
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉS	3 150
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	223
SERVICES	4 255
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	2 979
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES	23 080



CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

 Ontario Ombudsman

 OntarioOmbudsman

 OntOmbuds

 @Ont_OmbudsmanFR et
@Ont_Ombudsman