

## Rapport annuel 2023-2024 – Faits et points saillants

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

Nombre total de cas reçus entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024 : **27 030**  
(hausse de 10 % par rapport à l'exercice 2022-2023)

**44 %** des dossiers ont été clos en une semaine, et **57 %** en deux semaines

### Cas par sujets

Établissements correctionnels : **4 444** (p. 26)

Municipalités : Problèmes généraux – **3 595** (p. 34); Plaintes sur les réunions municipales à huis clos – **99** (p. 38)

Conseils scolaires : **1 334** (p. 41); Plaintes sur les réunions à huis clos de conseils scolaires – **Plus de 200** (p. 44)

Enseignement postsecondaire : Universités – **289**; Collèges – **292** (p. 45); Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) – **160** (p. 45)

Services sociaux : Bureau des obligations familiales (BOF) – **440** (p. 49); Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) – **978** (p. 49); Programme Ontario au travail – **390** (p. 50)

Organismes faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes : Tribunaux décisionnels Ontario – **1 457**, dont **1 284** concernant la Commission de la location immobilière (p. 32)

Enfants et jeunes : Jeunes pris(es) en charge – **1 722** (p. 55); Centres de justice pour la jeunesse – **202** (p. 57)

Français : **511** (p. 69), en hausse de 73 % par rapport à l'exercice précédent

*Voir aussi* : Les 10 principaux sujets (p. 25), les 10 principaux organismes du gouvernement provincial et les 10 principaux établissements correctionnels, par nombre de cas (p. 90)

### Nouveauté en 2023-2024 – Tendances des plaintes et travail proactif

- Le personnel de l'Ombudsman a visité des établissements correctionnels et aidé des détenu(e)s vulnérables avec des problèmes en lien avec le surpeuplement, les soins médicaux, les pratiques d'isolement, le recours à la force et l'accès aux programmes (p. 28 et 29).
- Les plaintes sur les retards au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario ont augmenté, et le personnel de l'Ombudsman surveille les efforts déployés pour réduire l'arriéré (p. 32).
- Un établissement correctionnel pour femmes a ajouté des écrans de confidentialité pour les fouilles à nu et amélioré la formation du personnel sur le respect de l'intimité des détenues (p. 33).
- L'Ombudsman a pressé les municipalités d'éliminer les frais liés au dépôt de plaintes aux commissaires à l'intégrité locale et les administrateur(trice)s municipaux(ales) ont accueilli favorablement les nouvelles pratiques exemplaires de l'Ombudsman concernant les commissaires à l'intégrité et les codes de conduite (p. 36).
- Le ministère de l'Éducation révisé sa note de service sur l'obligation des conseils scolaires de facturer des frais de scolarité aux enfants de nouveaux(elles) arrivant(e)s après que l'Ombudsman ait signalé quatre plaintes (p. 43).

- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires s'efforce de régler la question des paiements en retard au titre du Programme de services particuliers à domicile, après le signalement par l'Ombudsman de 79 plaintes (p. 50).
- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a reconnu la nécessité d'améliorer la formation sur les ententes sur les services volontaires pour les jeunes de 16 et 17 ans après que l'Unité des enfants et des jeunes ait signalé 90 plaintes concernant 30 sociétés d'aide à l'enfance (p. 55 et 56).
- Les sociétés d'aide à l'enfance ont rendu leurs formulaires de plainte plus visibles sur leur site Web après que le personnel de l'Ombudsman ait signalé au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires que des douzaines d'entre elles ne le faisaient pas, malgré leur obligation (p. 56).
- Quand un jeune s'est plaint d'être fouillé après chaque rencontre avec son avocat(e), on a rappelé aux centres de justice pour la jeunesse gérés par le gouvernement qu'il n'y a pas lieu de fouiller une personne à nu après chaque visite de routine (p. 61).
- Le personnel de l'Ombudsman a rapporté au ministère des Finances des plaintes de membres des Premières Nations au sujet de l'arriéré des demandes de remboursement de la TVH pour les Premières Nations (p. 62).
- Le ministère des Transports a revu ses processus pour les conducteur(trice)s changeant de genre après qu'une femme transgenre s'est plainte à l'Ombudsman que son dossier de conduite avant sa transition n'était pas lié à son nouveau permis (p. 67).
- Toutes les offres d'emploi publiques affichées par le gouvernement sont désormais en français et en anglais, conformément à la recommandation du Commissaire aux services en français (p. 71).
- Le personnel de l'Ombudsman a été invité à présenter des pratiques exemplaires au personnel de tous les offices de protection de la nature de la province, pour qu'ils s'assurent que leurs prises de décision et leurs réunions publiques soient équitables et transparentes (p. 79).
- Le personnel de l'Ombudsman a signalé au ministère des Services au public et aux entreprises les difficultés des Premières Nations à obtenir des certificats de naissance en raison de barrières administratives (p. 82).

## Rapports d'enquête

Des droits non reconnus : L'histoire de Mia (avril 2024) : La Société d'aide à l'enfance de la région de York a accepté les 20 recommandations visant à améliorer la formation du personnel sur l'utilisation des ententes sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) après que « Mia », âgée de 16 ans, se soit fait refuser un placement dans un foyer d'accueil malgré ses demandes répétées (p. 58).

Enquêtes sur les réunions municipales à huis clos : L'Ombudsman a publié 24 rapports et lettres sur des enquêtes portant sur 38 réunions dans 54 municipalités et conseils locaux. Il a recensé 16 réunions illégales et 18 violations de procédure, et formulé 29 recommandations de pratiques exemplaires (p. 38).

Enquêtes sur les réunions à huis clos de conseils scolaires : L'Ombudsman a publié cinq rapports et lettres sur des enquêtes portant sur des réunions de conseils scolaires tenues à huis clos depuis le 1<sup>er</sup> avril 2023 (p. 44).

## Enquêtes en cours

Programmes d'aide financière directe pour les parents et les élèves : Les enquêteur(trice)s mènent actuellement des entrevues avec les responsables du ministère de l'Éducation et les plaignant(e)s au sujet de problèmes avec les différents programmes de paiement depuis 2020 ayant généré des centaines de plaintes auprès de l'Ombudsman (p. 46).

Adultes ayant une déficience intellectuelle indûment hébergé(e)s dans des hôpitaux : Les conclusions de l'Ombudsman dans cette affaire sont en cours de rédaction; entre temps, le personnel a travaillé de façon proactive afin de trouver des solutions pour plusieurs personnes ayant passé des années dans des hôpitaux (p. 51).

Publicités extérieures unilingues du gouvernement : L'enquête du Commissaire aux services en français, lancée de sa propre initiative, est terminée; le rapport sera bientôt publié (p. 71).

## Le point sur les enquêtes achevées

Des leçons sur le long terme (septembre 2023) : Le ministère des Soins de longue durée a une nouvelle stratégie pour garantir un nombre suffisant d'inspecteur(trice)s dans les foyers de soins de longue durée en temps de crise, et pour renforcer le processus d'acquisition d'équipement de protection individuelle (p. 76).

Retard de justice administrative, déni d'équité (mai 2023) : 35 des 61 recommandations de l'Ombudsman ont été appliquées. La Commission de la location immobilière a désormais plus d'arbitres. Cependant, certains des problèmes relevés par l'Ombudsman persistent, et le volume de plaintes demeure élevé, ce qui montre qu'il faut en faire plus (p. 63 et 64).

Disparue dans l'indifférence : L'histoire de Misty (avril 2023) : Le foyer d'accueil ayant perdu la trace d'une jeune Autochtone de 13 ans sous sa garde dans une ville du sud-ouest de l'Ontario a remboursé la société d'aide à l'enfance autochtone de l'adolescente pour les services non rendus (p. 59).

Une voix inécoutée : L'histoire de Brandon (décembre 2022) : La Société de l'aide à l'enfance de Toronto a mis en œuvre toutes les recommandations de l'Ombudsman et utilise l'exemple de « Brandon » comme outil de formation pour s'assurer que les inquiétudes des enfants pris(es) en charge sont entendues (p. 59).

Occasions perdues (avril 2022) : Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a appliqué la plupart des recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer le processus de fermeture des programmes et établissements de justice pour la jeunesse. Toutefois, une récente fermeture a suscité des préoccupations et fait actuellement l'objet d'un examen (p. 60).

Les oubliés de la surveillance (avril 2017) : La majorité des 32 recommandations de l'Ombudsman pour améliorer le suivi des détenu(e)s en isolement cellulaire (isolement) ont été mises en œuvre, mais le personnel de l'Ombudsman continue de sonner l'alarme au sujet des détenu(e)s ayant des troubles de santé mentale placé(e)s en isolement, malgré ce que prévoit la réglementation gouvernementale (p. 30 et 31).

Une question de vie ou de mort (juin 2016) : Le ministère du Solliciteur général a accompli quelques lents progrès dans les recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer la formation à la désescalade pour les policier(ière)s; il a notamment remplacé l'ancien modèle de recours à la force par une approche qui présente la désescalade comme un « principe directeur » (p. 27 et 28).

La loi du silence (juin 2013) : Presque tous les établissements correctionnels sont maintenant équipés d'un système vidéo en circuit fermé, et plus de la moitié des gestionnaires ont suivi une formation. On s'attend à ce que toutes les recommandations de l'Ombudsman soient appliquées d'ici la fin de 2025 (p. 31).

Entre marteau et enclume (mai 2005) : Les familles débordées continuent de confier leurs enfants ayant des besoins particuliers complexes aux sociétés d'aide à l'enfance pour leur assurer de bons soins. Le personnel de l'Ombudsman travaille de façon proactive avec le personnel du gouvernement et des organismes pour trouver des solutions à des cas individuels et fait le suivi de problèmes systématiques (p. 52).

### **Mémoires au gouvernement (disponible sur le site [www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca))**

Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (mai 2024 et août 2023) : L'Ombudsman a proposé des solutions pour renforcer les droits des enfants et améliorer l'administration des ententes sur les services volontaires pour les jeunes. Deux de ses propositions ont été intégrées à la nouvelle législation (p. 58).

Gouvernance des conseils scolaires (avril 2024) : Les propositions de l'Ombudsman au ministère de l'Éducation comprenaient l'autorisation des commissaires à l'intégrité des conseils scolaires à recevoir des plaintes de la population et la possibilité pour les conseils de se réunir virtuellement lorsque la sécurité est un enjeu (p. 45).

Fouilles des jeunes, du personnel et des visiteur(euse)s dans les centres de justice pour la jeunesse (mars 2024) : L'Ombudsman a exhorté le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de faire des fouilles à nu une mesure de dernier recours dans les centres de justice pour la jeunesse (p. 57).

Régies locales des services publics et Loi sur les régies des services publics du Nord (mars 2024) : L'Ombudsman a proposé que le ministère du Développement du Nord assume la surveillance des régies locales des services publics et les soumette aux mêmes règles des réunions publiques que les municipalités (p. 7).

Formation à la désescalade normalisée pour les agent(e)s de la paix et usage de la force par les services policiers (octobre 2023) : L'Ombudsman a proposé des normes claires sur le recours aux techniques de désescalade par les agent(e)s de la paix et réitéré que la police doit utiliser ces techniques chaque fois que c'est possible avant de recourir à la force lorsqu'elle intervient auprès d'une personne en situation de crise (p. 27).

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

- Un détenu amputé a obtenu un fauteuil roulant et un banc de douche pour pouvoir se laver de manière sécuritaire (p. 30).
- Un détenu autochtone a reçu un vaporisateur lui permettant la pratique régulière de la purification dans son établissement (p. 30).
- Un fournisseur de logements municipaux s'est engagé à installer des caméras de sécurité après qu'une locataire se soit plainte à l'Ombudsman de ne pas se sentir en sécurité dans son immeuble parce que les portes principales restaient ouvertes (p. 37).
- Une femme a obtenu plus de délai pour nettoyer les déchets dans sa cour arrière, évitant que la municipalité ne s'en occupe et lui facture le travail (p. 37).
- Une municipalité a adopté la suggestion de l'Ombudsman de se doter d'une politique sur l'impôt plus équitable et s'est excusée auprès d'une femme pour ne pas lui avoir donné un délai suffisant d'avis d'expulsion pour impôts impayés (p. 40).
- Un conseil scolaire s'est excusé auprès d'une mère qui s'était plainte à l'Ombudsman parce qu'on ne l'avait pas informée que son fils s'était cogné la tête à l'école (p. 43).
- Des étudiant(e)s adultes ont réussi à passer leurs tests pour obtenir le certificat d'équivalence d'études secondaires juste avant la fermeture des services du fournisseur de tests (p. 42).

- La mère monoparentale d'un enfant ayant des besoins particuliers a obtenu une subvention de 11 000 \$ du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO) qui allait « changer sa vie » après presque cinq ans d'attente (p. 45).
- Le RAFEO a rétabli une subvention de 7 000 \$ accordée à un(e) étudiant(e) handicapé(e) après avoir appris que ce montant avait été converti en prêt par erreur (p. 45).
- Un groupe de 50 étudiant(e)s universitaires ayant échoué au même cours a pu en reprendre une version condensée gratuitement (p. 47).
- Un collégien a pu faire une évaluation pratique à la place de reprendre un cours, ce qui lui a permis d'obtenir son diplôme et de commencer l'emploi à temps plein qu'il avait décroché (p. 47).
- Un jeune homme a reçu plus de 4 500 \$ en prestations rétroactives parce que le transfert de son dossier du Programme d'aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) avait pris quatre mois (p. 49).
- Le Bureau des obligations familiales (BOF) a commencé à percevoir plus de 40 000 \$ de pension alimentaire dus à une femme par son ex-conjoint vivant aux États-Unis (p. 49).
- Un homme a récupéré plus de 4 000 \$ de pension alimentaire perçus par erreur par le BOF (p. 49).
- Après six mois d'attente, une mère a enfin reçu la décision du Programme ontarien des services en matière d'autisme concernant l'évaluation des besoins de son enfant (p. 50).
- Après huit ans d'hébergement à l'hôpital, un homme de 56 ans ayant une déficience intellectuelle a obtenu de l'aide pour déménager quelques mois plus tard dans un logement avec services de soutien (p. 51).
- Un jeune homme autiste ayant passé trois ans à l'hôpital – la plupart du temps sous contention – a été logé dans un milieu de soins communautaires (p. 51).
- Une femme a reçu 25 000 \$ en pension alimentaire pour enfants après avoir essayé, pendant plus d'un an, de résoudre des problèmes de communication avec le BOF (p. 53).
- Le POSPH s'est excusé auprès d'une femme et lui a versé 10 000 \$ après la suspension de ses prestations par erreur pendant plus d'un an (p. 53).
- Une jeune a reçu 500 \$ pour rembourser ses effets personnels perdus lors de son transfert abrupt d'un foyer à un autre (p. 56).
- Un Autochtone qui peinait à s'occuper du nouveau-né de proches souffrant de dépendance a reçu de l'aide pour remplir les documents lui permettant d'obtenir du soutien pour le bébé (p. 56).
- Des inspecteur(trice)s du gouvernement ont relevé 50 contraventions aux conditions du permis d'un foyer d'un groupe après qu'un(e) jeune y habitant ait signalé des problèmes au personnel de l'Ombudsman visitant le foyer (p. 60).
- Le Bureau du tuteur et curateur public a augmenté l'allocation hebdomadaire d'une femme pour qu'elle puisse payer ses dépenses courantes (p. 65).
- Après sept mois d'attente, une locatrice qui soutenait que son(sa) locataire menaçait de la tuer a réussi à obtenir une audience auprès de la Commission de la location immobilière (CLI) (p. 65).
- Une famille expulsée a pu retourner dans son logement locatif après que la CLI ait ordonné au locateur de conserver le logement intact dans l'attente d'une audience d'urgence (p. 65).
- Après que DriveTest ait rejeté par erreur des informations sur l'expérience de conduite d'un réfugié dans son pays d'origine, le dossier de l'homme a été mis à jour afin qu'il puisse réserver son examen de conduite G2 (p. 67).
- Un homme ayant perdu son certificat de citoyenneté canadienne a reçu le renouvellement de sa carte Santé et le remboursement des dépenses qu'il avait engagées pour les services couverts par l'Assurance-santé (p. 76).

- Une femme a obtenu une couverture immédiate à court terme pour un médicament salvateur et a été conseillée sur le processus d'examen pour obtenir une couverture à long terme (p. 76).
- Les responsables du ministère des Soins de longue durée ont examiné les problèmes soulevés par une femme concernant le décès de sa mère dans un foyer de soins de longue durée et réalisé une autre inspection (p. 77).
- Un homme qui avait payé le taux d'électricité commercial pour sa résidence à cause d'une erreur s'est fait rembourser le trop-perçu, et ses factures suivantes ont été fixées au taux résidentiel inférieur (p. 78).
- Une femme qui dépendait de l'électricité pour ses appareils de mobilité et risquait de se faire supprimer ce service en raison de factures impayées a reçu de l'aide pour présenter une demande à un programme spécial de paiement (p. 80).
- Une femme a reçu en une semaine le nouveau certificat de naissance nécessaire pour renouveler son passeport et aller à l'étranger pour visiter un(e) membre de sa famille en fin de vie (p. 81).
- Un homme a pu demander l'assurance-emploi après la clarification d'incohérences dans un nom entre son certificat de naissance manuscrit et ses documents imprimés (p. 83).