

Rapport annuel 2013-2014 – Faits et points saillants

Total des plaintes et demandes de renseignements reçues : 26 999 – record sans précédent; hausse de 37 % par rapport à 2012-2013

Les cinq organismes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes (à l'exclusion des prisons) – page 92 :

1. Hydro One (6 961 plaintes); 2. Bureau des obligations familiales (1 157); 3. Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (621); 4. Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (522); 5. Programmes des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (501)

Plaintes à propos du secteur MUSH (p. 54) : 3 400 (33 % de plus que le nombre record de l'an dernier, qui était de 2 541)

- Municipalités (à l'exclusion des 158 plaintes sur les réunions à huis clos) : 1 595
- Universités : 41
- Conseils scolaires : 147
- Hôpitaux et foyers de soins de longue durée : 471 (hôpitaux); 72 (foyers de soins de longue durée)
- Sociétés d'aide à l'enfance : 536 (4 086 au total depuis 2005)
- Police : 538

L'Ombudsman compile les nouvelles du secteur MUSH, qu'il partage chaque semaine pour encourager le débat sur la surveillance : <http://ombudsman.pressly.com/weekly-dose-of-mush>

Principaux thèmes, tendances de plaintes et dossiers importants

Progrès historique – projet de loi visant à ouvrir le secteur MUSH à la surveillance : (p. 12 et 54) : Le Projet de loi 179, *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés*, déposé en mars, proposait d'élargir la surveillance de l'Ombudsman pour la toute première fois – aux municipalités, universités et conseils scolaires – tout en créant un bureau de l'ombudsman pour les patients chargé de surveiller les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée, et en accordant un droit de regard sur les sociétés d'aide à l'enfance à l'actuel intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes. Ce Projet de loi est mort au Feuilleton en mai, mais il devrait être redéposé.

Travaux inachevés (p. 11) : Plusieurs autres projets de loi qui ont eux aussi déraillé en raison de l'élection du 12 juin auraient donné suite à des recommandations faites par l'Ombudsman, notamment en remplaçant la *Loi sur la protection des ouvrages publics*, en renforçant la surveillance des conducteurs atteints de certains troubles médicaux et en réglementant l'industrie des transports médicaux non urgents.

« **Transferts** » de paiement – **Bureau des obligations familiales (BOF) et Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)** (p. 7 et 25) : Une rupture de communications entre ces deux organismes a privé des centaines de familles de centaines de milliers de dollars en paiements de pension alimentaire. L’Ombudsman suit la réponse donnée par le ministère des Services sociaux et communautaires à ce problème – jusqu’à présent, le Ministère a remboursé quelque 845 000 \$ globalement aux familles.

Réexamen des permis « fantômes » (p. 31) : Le ministère des Transports continue d’examiner sa base de données pour éliminer les doubles de permis de conduire que l’Ombudsman a appelés « permis fantômes » en 2012. Le Ministère a découvert plus de 13 866 doubles de permis de conduire, dont 1 039 avaient été signalés en vue d’un retrait, et dont 138 étaient considérés comme des cas à « haut risque » (suspension du permis pour infractions criminelles). L’Ombudsman reste préoccupé par le problème des doubles de permis qui existent dans le système mais qui ne peuvent pas être détectés car seules de petites différences de nom et d’adresse les différencient des originaux.

Enquêtes systémiques et mises à jour :

- *Facturation et service à la clientèle d'Hydro One* (ministère de l’Énergie – enquête annoncée en février 2014), **p. 33** : Hydro One a instauré des mesures à court terme pour atténuer les problèmes, entre autres en travaillant à des milliers de plaintes reçues par notre Bureau.
- *Directives sur le désamorçage des conflits impliquant la police* (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels – enquête annoncée en août 2013), **p. 36** : Nos enquêteurs ont effectué plus de 50 enquêtes et ont observé des séances de formation sur le désamorçage des conflits dans plusieurs services de police. L’Ombudsman a nommé deux anciens chefs de police chevronnés aux postes de conseillers spéciaux.
- *Garderies non agréées* (ministère de l’Éducation – enquête annoncée en juillet 2013), **p. 39** : L’Ombudsman compte publier un rapport sur ce dossier plus tard cet été.
- *Adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise* (ministère des Services sociaux et communautaires – enquête lancée en novembre 2012), **p. 39** : Nous avons reçu plus de 1 100 plaintes, nos enquêteurs ont examiné des dizaines de milliers de pages de documentation et interviewé plus de 220 personnes. L’Ombudsman a commencé à rédiger l’ébauche de son rapport, qu’il compte publier à la fin de 2014.
- *Prudence est mère de sûreté* (ministère des Transports – rapport paru en avril 2014) **p. 42** : Le Ministère a accepté toutes les recommandations faites par l’Ombudsman pour renforcer la surveillance exercée sur les conducteurs atteints d’hypoglycémie non contrôlée.
- *La loi du silence* (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels – rapport paru en juin 2013) **p. 45** : Le Ministère a donné suite à 34 des 45 recommandations de l’Ombudsman, notamment avec un nouveau code de conduite pour le personnel correctionnel et des sanctions envers ceux qui appliquent la « loi du silence ».

- *Dans le feu de l'action* (Police provinciale de l'Ontario et ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels – rapport paru en octobre 2012) **p. 46** : L'OPP a mis en place des programmes éducationnels sur les blessures de stress opérationnel et a engagé des employés à plein temps pour venir en aide aux policiers. De son côté, le Ministère prépare un sondage provincial pour évaluer combien d'agents des services locaux de police souffrent de blessures de stress opérationnel.
- *Une surveillance imperceptible et Le sabotage de la surveillance* (ministère du Procureur général et Unité des enquêtes spéciales – rapports parus en septembre 2008 et décembre 2011) **p. 49** : L'Ombudsman continue de demander un renforcement de la loi pour appuyer l'UES dans son mandat d'enquête sur les policiers impliqués dans des cas de blessures graves ou de décès. Une décision de la Cour suprême du Canada, rendue en décembre 2013, a fait écho à l'une des recommandations présentées par l'Ombudsman en 2011, préconisant que les avocats n'aient pas le droit d'approuver les notes des policiers avant leur remise à l'UES.
- *Surveillance des foyers de soins de longue durée* (ministère de la Santé et des Soins de longue durée – enquête conclue en décembre 2010) **p. 52** : Le Ministère a engagé 88 nouveaux inspecteurs dans le cadre des réformes promises; l'Ombudsman continue de faire un suivi du nouveau système d'inspection.

Succès du personnel de l'Ombudsman (voir Exposés de cas, p. 70-85) :

- A découvert une erreur commise par l'Aide juridique Ontario dans un dossier, qui aurait contraint une femme à payer 5 900 \$ en frais juridiques injustifiés (p. 70).
- A aidé une mère, qui attendait plus de 24 000 \$ d'arriérés de pension alimentaire pour enfant, à commencer à recevoir des paiements de son ex-conjoint. Celui-ci avait déménagé aux États-Unis et n'avait jamais été enregistré dans ce pays par le Bureau des obligations familiales (p. 72).
- A récupéré plus de 14 000 \$ pour la mère d'un jeune adolescent de 15 ans atteint de déficience intellectuelle, somme que le Bureau des obligations familiales avait perçue en 2010 (p. 72).
- A obtenu 1 686 \$ du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées pour la famille d'un jeune homme de 24 ans atteint de paralysie cérébrale, pour faire réparer l'ascenseur mécanique extérieur en terrasse de son domicile (p. 73).
- A obtenu l'ouverture d'une enquête sur la maltraitance flagrante d'un détenu à qui plusieurs agents correctionnels avaient fait descendre rudement des escaliers, alors qu'il avait une jambe cassée (p. 74).
- A convaincu le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de réévaluer comment les détenus sont traités, à la suite d'une affaire où une femme morte d'un cancer à l'estomac avait plusieurs fois fait le va-et-vient entre l'hôpital et la prison sans services de soins de santé adéquats. (p. 75).

- A recouvré un paiement erroné de 8 390 \$, qu' Hydro One avait prélevé automatiquement du compte bancaire d'une femme à titre de facture de « rattrapage » (p. 77).
- A obtenu un crédit de 3 500 \$ pour un homme à qui Hydro One avait facturé plus de 12 000 \$ pour sa consommation d'électricité, car son domicile avait été classé comme propriété saisonnière (p. 78).
- A aidé un homme à obtenir une couverture d'Assurance-santé de l'Ontario et la prise en charge de plus de 100 000 \$ de frais médicaux, alors que ServiceOntario avait refusé d'accepter son certificat de naissance montrant qu'il était né dans une base des Forces armées canadiennes en Allemagne (p. 80).
- A persuadé le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de réévaluer le financement d'un médicament pour un jeune garçon de 14 ans souffrant d'arthrite juvénile, ce qui représentait une économie de 20 000 \$ par an pour sa famille (p. 81).