

Rapport annuel 2016-2017 – Faits et points saillants

Les chiffres : Cas reçus

Année financière 2016-2017 (1^{er} avril 2016 – 31 mars 2017) : **21 328**

Ministères et programmes provinciaux : **10 440** (p. 68-69)

Municipalités : Généralités – **2 667** (répartition p. 72-75); Réunions à huis clos – **109** (statistiques p. 76)

Conseils scolaires : **945** (répartition p. 70) Universités : **175** (répartition p. 71)

Principaux organismes du gouvernement provincial par nombre de cas : p. 67

Principaux établissements correctionnels par nombre de cas : p. 67

Sujets les plus courants par nombre de cas :

Municipalités (p. 34); Universités (p. 47); Conseils scolaires (p. 44)

Quoi de neuf – tendances de plaintes et travail proactif

- Un examinateur indépendant de la surveillance exercée sur la police a recommandé que le mandat de l'Ombudsman soit élargi pour inclure le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (p. 18).
- Les établissements correctionnels ont reçu la consigne d'enquêter sur les agressions entre détenus, problème que l'Ombudsman avait signalé à plusieurs reprises (p. 21).
- Les tribunaux administratifs ont amélioré leurs procédures et ont mis plus de ressources à la disposition des gens qui veulent se représenter eux-mêmes lors d'audiences (p. 23).
- Une nouvelle unité des règlements a été créée à haut niveau (sous-ministre adjoint) pour traiter les problèmes au Bureau des obligations familiales; un examen a été entrepris des cas internationaux de non-paiement de soutien (p. 26).
- De nouvelles mesures législatives sur les municipalités stipuleront que toutes doivent avoir des codes de conduite et garantir l'accès aux services d'un commissaire à l'intégrité, comme l'Ombudsman l'a régulièrement recommandé (p. 31).
- 19 municipalités font maintenant des enregistrements audio/vidéo de leurs réunions à huis clos, comme l'Ombudsman le recommande (p. 38).
- Le ministère des Transports a commencé une vérification des retours de courrier postal à l'expéditeur en raison des problèmes résultant des quelque 225 renvois d'avis de suspension de permis de conduire chaque semaine (p. 55).
- Les personnes âgées peuvent maintenant obtenir un rendez-vous par courriel ou à ServiceOntario pour le renouvellement de leur permis de conduire, à la suite d'un problème d'arriérés (p. 55).

Enquêtes

Enquêtes nouvelles et enquêtes en cours : Frais de rétablissement des permis de conduire, ouverte en mai 2017 (p. 56); problèmes d'autobus scolaires à Toronto, sera achevée à la fin de l'été (p. 46).

Premières enquêtes sur des municipalités : *Procurer des progrès* (Ville de Brampton, mars 2017) a conclu qu'il n'y avait pas eu de problème d'administration, mais a recommandé des pratiques exemplaires (p. 34); *Rencontre au comptoir* (Red Rock, mai 2017) a conclu que le Canton avait banni à tort un conseiller du bâtiment municipal (p. 34).

Évaluations en cours de cas systémiques : Nous continuons de faire le suivi des conseils médicaux à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (p. 51) ainsi que des arriérés du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (p. 51).

Le point sur les enquêtes achevées :

- *Les oubliés de la surveillance* (suivi des détenus en isolement, paru en avril 2017) : La province s'est engagée à donner suite à chacune des **32** recommandations, auxquelles un examinateur indépendant a fait écho (p. 21).
- *Dans l'impasse* (services aux adultes atteints d'une déficience intellectuelle, en situation de crise, paru en août 2016) : **132** nouveaux cas ont été reçus au 31 mars, les hauts responsables travaillent pour donner réponse aux recommandations, améliorer les soutiens et trouver des placements adéquats (p. 29).
- *Une question de vie ou de mort* (directives provinciales sur la formation des policiers à la désescalade, paru en juin 2016) : Comité consultatif, améliorations en cours sur le plan de la recherche et de la formation (p. 19).
- *Dans le feu de l'action* (blessure de stress opérationnel chez les policiers, paru en octobre 2012) : De nouvelles mesures législatives exigent que tous les services de police aient des plans de gestion des blessures de stress post-traumatique (p. 20).
- *Une surveillance imperceptible* et *Le sabotage de la surveillance* (Unité des enquêtes spéciales, parus en 2008 et 2011) : De nouvelles mesures législatives visant à renforcer la surveillance sur la police seront instituées à l'automne 2017 (p. 19).
- *Prudence est mère de sûreté* (surveillance exercée sur les conducteurs atteints d'hypoglycémie non contrôlée, paru en avril 2014) : De nouvelles obligations de signalement par le personnel médical seront instituées en janvier 2018 (p. 56).
- Services de transferts médicaux non urgents (pas de rapport publié, mai 2011) : Des consultations promises en 2011 sur la réglementation sont maintenant attendues plus tard en 2017 (p. 53).
- *Le droit d'être impatient* (dépistage néonatal, paru en septembre 2005) : Amélioration du dépistage et des délais d'examen des échantillons sanguins en fin de semaine, 30^e test fait partout dans la province d'ici la fin de 2017 (p. 53).

Faits saillants des cas individuels – L'aide apportée par l'intervention de l'Ombudsman

- Un détenu placé dans une cellule d'isolement, qui avait été négligé après une opération chirurgicale, a été transféré dans une cellule propre et a reçu des soins médicaux (p. 21).
- Une détenue en grossesse à haut risque a été transférée dans une clinique spécialisée (p. 24).
- Le BOF a remboursé 40 000 \$ en plus à un homme après avoir prélevé 143 000 \$ de sa pension pour des paiements de soutien à son ex-conjointe décédée 13 ans plus tôt (p. 25).
- Une femme a reçu presque 100 000 \$ de paiements de soutien que lui devait son ex-conjoint, après des années d'inaction de la part du BOF (p. 30).
- Le POSPH a réexaminé ses normes de service et il est venu en aide à un homme qu'il avait laissé sans réponse pendant des mois (p. 27).
- Les parents de deux fils adultes atteints de déficience intellectuelle ont reçu des fonds par le biais de deux ministères, pour les aider à s'occuper d'eux à domicile (p. 30).
- Une municipalité a modifié son règlement de procédure après que deux conseillers se sont plaints à l'Ombudsman de l'insuffisance des comptes rendus faits par leur conseil (p. 32).
- Une sans-abri a pu faire une demande de logement municipal après que l'examen effectué par l'Ombudsman a conclu qu'elle n'avait aucune dette antérieure, contrairement à ce qu'affirmait la municipalité (p. 33).
- Une municipalité a inspecté des dégâts causés par une inondation après avoir tout d'abord rejeté la plainte du propriétaire (p. 35).
- Un collège a remboursé 1 400 \$ à une étudiante à qui cette somme avait été exigée en raison de mauvaises communications (p. 42).
- Une étudiante collégiale a reçu une bourse de 1 880 \$, après que l'Ombudsman a découvert une erreur de processus (p. 42).
- Un conseil scolaire a clarifié ses procédures de décisions sur les fermetures d'école (p. 44).
- Un conseil scolaire a examiné les préoccupations exprimées par la mère d'un élève atteint d'autisme au sujet des notes de son fils (p. 46).
- Un étudiant en doctorat a pu en appeler de son échec à un examen car l'université avait mal appliqué sa politique (p. 48).
- Plus de 4 000 travailleurs blessés ont été indemnisés pour des dégâts causés par des bretelles orthopédiques pour le dos (p. 50).
- Un fournisseur approuvé par le gouvernement a réparé le fauteuil roulant d'une femme, après avoir tout d'abord refusé de le faire (p. 52).
- Le renouvellement de l'ordonnance d'une femme pour des médicaments antimigraineux a été accéléré; les médicaments sont arrivés juste à temps (p. 53).
- Un conducteur a été indemnisé à la suite de la suspension erronée de son permis pour raisons médicales durant presque toute une année (p. 54).

- Une femme a été remboursée des 1 368 \$ qui lui étaient dus en raison d'erreurs commises par le Bureau du Tuteur et curateur public (p. 57).
- ServiceOntario a commencé à faire un suivi du courrier postal après la perte de documents d'identité d'une femme (p. 59).
- Le certificat de naissance d'un homme a été rectifié car un changement de nom fait en 2001 n'avait jamais été enregistré (p. 60).
- Une femme a obtenu un remboursement pour deux années de surfacturation par le service municipal d'électricité (p. 61).