

# Rapport annuel

2023-2024





## Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

Notre Bureau s'est engagé à être un agent de changement positif pour la population ontarienne. À cet effet, nous défendons les droits et le bien-être des Ontarien(ne)s en nous assurant que leurs voix sont entendues, que leurs plaintes trouvent un règlement et que les services publics sont fournis avec un professionnalisme et une équité sans faille.

## Reconnaissance des territoires et engagement envers la réconciliation

Le travail de l'Ombudsman de l'Ontario se déroule sur les territoires autochtones traditionnels de la province que nous appelons maintenant l'Ontario. La Ville de Toronto, où est situé notre bureau, est le territoire traditionnel de nombreuses Nations, dont les Mississaugas de Crédiit, les Anishnabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendats, et qu'elle abrite maintenant de nombreux peuples des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Nous sommes reconnaissant(e)s de pouvoir vivre et travailler sur cette terre, et nous reconnaissons les nombreux traités qui la recouvrent.

Nous croyons à l'importance des reconnaissances de terres comme moyen de reconnaître, de respecter et d'honorer ce territoire, les traités, les premier(ière)s occupant(e)s, leurs ancêtres et le lien historique qu'ils(elles) conservent avec ce territoire.

Dans le cadre de notre engagement envers la réconciliation, nos efforts au cours des prochaines années seront axés sur :

- 1 Démontrer le dévouement de notre Bureau à servir les peuples des Premières Nations, des Métis et des Inuits constitutionnellement reconnus en Ontario;
- 2 Offrir des opportunités de formation à notre personnel pour mieux s'informer de notre histoire commune et des préjudices infligés aux peuples autochtones;
- 3 Travailler à établir des relations mutuellement respectueuses avec les peuples autochtones de la province; et
- 4 Continuer d'intégrer dans notre travail les recommandations de la Commission de vérité et réconciliation et de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées.

Nous sommes reconnaissant(e)s de l'opportunité de travailler sur cette partie de l'Île de la Tortue.

***This report is also available in English.***



Juin 2024

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<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, 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<sup>e</sup> 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](http://www.ombudsman.on.ca)

« En tant qu'Ombudsman, je considère que ce rôle consiste essentiellement à prévenir les abus de pouvoir. Lorsque la plupart d'entre nous entendons cette phrase, nous pensons à la corruption ou à une mauvaise administration très grave, mais un abus de pouvoir peut également être l'incapacité d'un organisme gouvernemental à répondre à un(e) citoyen(ne), ou faire subir des retards stressants dans le traitement d'une affaire, ou faire preuve de négligence dans l'administration d'une subvention ou d'une prestation [...]

« Une description étroite de cette institution en tant qu'organisme de traitement des plaintes ne parvient pas [...] à exprimer de manière adéquate son rôle plus profond de pilier de la démocratie et de moteur du changement [...]. »

– Emily O'Reilly, Médiatrice européenne, discours à la Conférence mondiale et à l'Assemblée générale de l'Institut international de l'Ombudsman à La Haye, le 16 mai 2024

« Le rôle important des institutions d'ombudsman et de médiateur, notamment dans la promotion et la protection des droits humains, de la bonne gouvernance et de l'État de droit, est aujourd'hui plus crucial que jamais [...]

« [Ces institutions] peuvent apporter une contribution fondamentale à la reconstruction et au renforcement de la confiance et de la cohésion sociale. En travaillant à corriger les injustices causées par une mauvaise administration, en améliorant les services publics en identifiant les défaillances systémiques et en veillant à ce que la gouvernance devienne plus transparente et plus responsable. »

– Ilze Brands Kehris, Sous-secrétaire générale des Nations Unies aux droits de l'homme, discours au siège de l'ONU, New York, 22 mai 2024



# TABLE DES MATIÈRES

<b>MESSAGE DE L'OMBUDSMAN</b> .....	<b>4</b>
<b>COUP D'ŒIL SUR 2023-2024</b> .....	<b>12</b>
<b>À PROPOS DE NOTRE BUREAU</b> .....	<b>14</b>
<b>NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES – 2024-2026</b> .....	<b>16</b>
<b>NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL</b> .....	<b>18</b>
<b>À PROPOS DE CE RAPPORT</b> .....	<b>22</b>
<b>2023-2024 FAITS SAILLANTS</b> .....	<b>24</b>
<b>BILAN DE L'ANNÉE</b> .....	<b>26</b>
LOI ET SÉCURITÉ.....	26
MUNICIPALITÉS.....	34
ÉDUCATION.....	41
SERVICES SOCIAUX.....	48
ENFANTS ET JEUNES.....	54
FONDS ET BIENS.....	62
TRANSPORTS.....	66
SERVICES EN FRANÇAIS.....	69
EMPLOI.....	73
SANTÉ.....	75
ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT.....	78
CERTIFICATS ET PERMIS.....	81
<b>ANNEXE – STATISTIQUES DE CAS</b> .....	<b>84</b>
DISPOSITION DES CAS, 2023-2024.....	85
TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2019-2020 - 2023-2024.....	86
MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2023-2024.....	86
CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2023-2024.....	87
TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2023-2024.....	88
LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2023-2024.....	90
LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2023-2024.....	90
CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2023-2024.....	91
CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2023-2024.....	96
CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2023-2024.....	97
CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2023-2024.....	98
CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2023-2024.....	98
CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2023-2024.....	99
SOMMAIRE FINANCIER, 2023-2024.....	100

# MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

## Mettre l'accent sur les droits – et sur l'avenir

J'ai l'honneur de vous présenter mon neuvième Rapport annuel à titre d'Ombudsman, alors que ce Bureau se prépare à célébrer son 49<sup>e</sup> anniversaire. Le moment est venu de réfléchir et de nous tourner vers l'avenir, deux choses que le présent rapport nous amène à faire.

Ce fut une année mémorable : entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, notre Bureau a reçu **27 030** plaintes et demandes de renseignements d'Ontarien(ne)s sollicitant notre aide. C'est un record si l'on exclut 2018-2019, exercice où nous avons reçu des milliers de plaintes sur la Société ontarienne du cannabis, qui en était à ses premiers mois d'activité.

Non seulement avons-nous reçu durant cet exercice financier 2 479 cas de plus qu'en 2022-2023, mais nous avons aussi enregistré des volumes records (ou presque) dans plusieurs de nos champs de compétence : municipalités, conseils scolaires, enfants et jeunes pris(es) en charge et services en français. Cela étant, nous avons été en mesure de résoudre **57 %** de tous ces cas en deux semaines ou moins.

Ces quatre champs de compétence ont en commun le fait d'être relativement nouveaux pour notre organisation. En effet, bien que le tout premier Ombudsman, Arthur Maloney, ait exhorté la province en 1975 à ajouter les administrations gouvernementales locales à son mandat, ce n'est qu'en 2016 que la population ontarienne a pu commencer à nous faire part de ses doléances sur les municipalités et les conseils scolaires. Quant à la surveillance des services de protection de l'enfance et des



**25 mai 2023** : L'Ombudsman Paul Dubé (à gauche) accueille des membres du public en compagnie d'employés de notre Bureau, à notre kiosque, lors de la Journée des nouveaux arrivants, au Nathan Phillips Square, à Toronto.

services en français, cette responsabilité nous a été confiée il y a cinq ans seulement, en mai 2019.

Il me fait chaud au cœur de voir un si grand nombre de personnes solliciter notre aide dans ces domaines. Si de nombreux facteurs peuvent être à l'origine d'une augmentation – ou d'une diminution – du nombre de plaintes, il est indéniable que les Ontarien(ne)s sont désormais plus nombreux(ses) que jamais à recourir à l'Ombudsman, et ce, pour un plus grand éventail de sujets. Qu'il s'agisse de recommander des solutions, proposer des pratiques exemplaires, vérifier l'équité des procédures, enquêter sur des questions complexes ou simplement orienter les gens vers les voies de recours appropriées, l'aide que nous apportons à la population ontarienne est indispensable. Comme ce rapport l'illustre, les gains que nous réalisons pour elle sont tangibles et considérables.

## Nouveaux champs de compétence : cinq ans de progrès

En 2019, nous avons instauré dans notre Bureau deux unités spécialisées, chargées respectivement de traiter les enjeux propres au soutien des enfants et des jeunes pris(es) en charge et à la surveillance du respect de la *Loi sur les services en français*. Les deux unités ont apporté à ce travail nos approches éprouvées et efficaces, ainsi qu'un dévouement et une passion énormes pour la promotion des droits des jeunes et des francophones. Cinq ans plus tard, je suis fier de dire que nous avons obtenu des résultats remarquables.

### Unité des enfants et des jeunes

Notre Unité des enfants et des jeunes, qui est outillée pour communiquer directement avec les enfants et pour entendre leurs préoccupations concernant les foyers d'accueil, les foyers de groupe et les sociétés d'aide à l'enfance, a reçu près de **8 000** cas depuis 2019 (**1 722** durant cet exercice, soit le deuxième plus grand volume à ce jour). Nous avons également reçu pendant cette période près de **1 000** cas concernant les centres de justice pour la jeunesse, des cas soumis par des jeunes placé(e)s sous garde qui avaient besoin de notre aide.

Outre les résultats que nous avons obtenus sur chacun de ces dossiers, nous avons également réalisé, depuis 2019, **4** enquêtes portant sur des enfants et des jeunes, pour un total de **112** recommandations, qui ont toutes été acceptées. Nous avons constaté des améliorations notables, comme nous l'expliquons au chapitre **Enfants et jeunes** du présent rapport. Ces améliorations sont principalement le fruit de ce que l'on appelle le « travail d'ombudsman proactif », qui consiste à mettre au jour les problèmes et à proposer des mesures correctives sans mener d'enquête.

Cette unité, dirigée par la directrice Diana Cooke, a collaboré de près avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour veiller à ce que les leçons tirées de nos enquêtes et du règlement de nos dossiers soient diffusées dans l'ensemble du secteur de l'aide à l'enfance. J'ai également salué les efforts déployés pour réformer le recours aux fouilles à nu dans les centres de justice pour la jeunesse, et proposé d'autres changements dans un mémoire adressé au Ministère afin de mieux protéger les droits des jeunes vulnérables.



**15 janvier 2024** : L'Ombudsman Paul Dubé et la directrice de l'Unité des enfants et des jeunes, Diana Cooke (à droite), en compagnie de la Commissaire à l'enfance et à la jeunesse de Tasmanie, Leanne McLean (au centre), qui les a invité(e)s à donner une formation sur les enquêtes centrées sur l'enfant à Hobart, en Australie.

Le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes prend contact avec les jeunes directement dans les foyers d'accueils, les foyers de groupe et les écoles provinciales et d'application, ainsi que par l'intermédiaire des sociétés d'aide à l'enfance et des associations de la province. Les équipes spécialisées de l'Unité (le Cercle autochtone, l'Équipe de Sensibilisation 2ELGBTQIA+ et la Table des enfants, des jeunes et des familles noir(e)s) travaillent auprès de groupes spécifiques de jeunes surreprésenté(e)s dans le système. Elles ont aussi enrichi les connaissances et les pratiques du personnel de tout le Bureau et l'ont éclairé dans ses efforts internes en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

Il est à noter, bien sûr, que nous sommes l'Ombudsman de TOU(TE)S les enfants et les jeunes de l'Ontario. Rien que dans la dernière année, nous avons aussi aidé des centaines d'enfants et leurs familles pour des questions liées aux conseils scolaires, à l'éducation de l'enfance en difficulté, aux besoins particuliers, et dans d'autres domaines encore, comme le montrent les chapitres **Éducation** et **Services sociaux** du présent rapport.



**20 mars 2024** : L'Ombudsman, Paul Dubé, et le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, au lever du drapeau de la Journée internationale de la Francophonie à l'hôtel de ville de Toronto.

### Unité des services en français

En à peine cinq ans, cette unité, dirigée par Carl Bouchard, Commissaire aux services en français, a également fait des progrès remarquables dans la promotion des droits des francophones. Pendant cette période, elle a reçu quelque **1 800** cas (dont **511** pour le présent exercice, un record en soi). Grâce à la méthodologie de l'Ombudsman – contact direct avec les plaignant(e)s, examen des faits, recherche de solutions, mise au jour des problèmes et réalisation d'enquêtes lorsque nécessaire –

l'Unité a obtenu des résultats concrets, présentés dans **4** rapports annuels spécifiques, à ce jour (le prochain rapport du Commissaire Bouchard est prévu pour décembre).

Comme mentionné dans le dernier rapport du Commissaire, les recommandations de notre Bureau visant à améliorer les services en français ont donné lieu à des progrès, tout comme le travail d'enquête de l'Unité. (La plus récente enquête du Commissaire, lancée de sa propre initiative, qui porte sur le manque de publicités extérieures en français en Ontario, est terminée et un rapport est en cours de préparation pour publication.)

Le Commissaire Bouchard a également travaillé à ouvrir un dialogue avec la communauté franco-ontarienne dans toute sa diversité, en tissant des liens avec un large éventail de groupes et de personnes francophones : des personnes nouvellement arrivées aux aîné(e)s, en passant par les gens d'affaires, les personnes sourdes et les francophones 2ELGBTQIA+.

Les membres des minorités linguistiques ne peuvent pas tenir pour acquis le respect de leurs droits; il faut de la vigilance et de la détermination pour les connaître et les faire valoir. Pour les francophones de l'Ontario, il est souvent plus facile et plus efficace de déposer une plainte auprès de notre Bureau que d'aller manifester à Queen's Park ou d'intenter une action devant la Cour suprême du Canada. En effet, le dépôt d'une plainte auprès de notre Bureau est un processus simple, qui peut se traduire par de meilleurs services pour tou(te)s.

Cela dit, la résolution des plaintes et les enquêtes sur celles-ci ne représentent qu'une partie de ce qu'accomplit le personnel de l'Unité. Le travail proactif d'Ombudsman occupe également une place centrale dans ce qu'il fait en interagissant régulièrement avec des organismes gouvernementaux et des groupes communautaires. L'Unité veille aussi, avec le soutien et la collaboration de toute l'organisation, à ce qu'une « lentille francophone » soit appliquée à d'autres questions relevant de notre compétence.

### Promotion des droits et de la transparence

Ces exemples sont loin d'être les seuls à illustrer notre travail de promotion des droits des Ontarien(ne)s, notamment des plus vulnérables. Le présent rapport fait état de nombreux cas où





**20 août 2023** : L'Ombudsman, Paul Dubé, discute avec un maire à notre kiosque lors du congrès annuel de l'association des municipalités de l'Ontario à London (Ontario).

nous avons aidé des personnes à obtenir les services et aides dont elles avaient grand besoin, et où nous avons promu la transparence et l'équité, le droit d'accès à la justice et le droit de voir les gouvernements locaux délibérer.

### Services correctionnels

En cette année où la majorité des établissements correctionnels ontariens fonctionnaient à pleine capacité – voire plus –, nous avons reçu **4 444** cas à leur sujet, notre principale source de plaintes. En réponse, nous avons dépêché du personnel expérimenté pour reprendre les visites sur place, une pratique qui avait été

interrompue pendant la pandémie de COVID-19. Notre personnel a discuté avec celui des services correctionnels et des services de santé, observé les conditions, relevé les tendances en matière de plaintes et discuté des solutions possibles. J'ai hâte de vous présenter les résultats de ce travail dans les prochains rapports. Nous comptons poursuivre ces visites durant le prochain exercice.

### Améliorer la gouvernance locale

L'expertise du Bureau en ce qui concerne les règles des réunions publiques ontariennes, qui protègent le droit du public d'observer les travaux des administrations locales, a été sollicitée aussi bien par des responsables municipaux(les) que par des résident(e)s. Au cours de la dernière année, nos nouveaux guides de pratiques exemplaires à l'intention des commissaires à l'intégrité municipale ont également été accueillis favorablement par de nombreux(euses) responsables municipaux(ales). Nous avons par ailleurs fait profiter les conseils scolaires de cette expertise et de ce travail sur la transparence en publiant nos décisions sur plusieurs réunions de conseils scolaires menées à huis clos.

Les conseils, les conseils locaux et les conseils scolaires sont d'importantes institutions démocratiques, et nous sommes fier(ière)s de contribuer à clarifier leur responsabilité en matière d'ouverture au public. Les résident(e)s du Nord ont des droits similaires, comme je l'ai souligné dans un mémoire présenté en mars 2024 au ministère du Développement du Nord concernant les régies des services publics locales. En effet, ces régies ont le pouvoir d'imposer des frais et des taxes. Elles devraient donc, en tant que « conseils locaux », être assujetties aux règles des réunions publiques ainsi qu'à l'examen approfondi de mon Bureau.

### Surveillance des forces de l'ordre

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2024, notre Bureau a des pouvoirs de surveillance élargis à l'égard des organismes de plainte et de surveillance des services policiers provinciaux, une avancée attendue depuis longtemps en matière de surveillance civile. Outre l'Unité des enquêtes spéciales, nous surveillons désormais l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre, le Service d'inspection des services policiers et la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police.

### Enquêtes systémiques

Pour que les Ontarien(ne)s bénéficient de nos enquêtes, il est essentiel de faire un suivi pour savoir si nos recommandations sont mises

en œuvre. Comme toujours, le présent rapport fait le point sur les progrès réalisés dans plusieurs dossiers. Fait notable cette année, nous avons conclu que le ministre du Solliciteur général avait appliqué l'essentiel des recommandations sur le recours à la force par les agent(e)s correctionnel(le)s, formulées dans le rapport de 2013 de notre Bureau intitulé *La loi du silence*, ainsi que celles sur le placement en isolement des détenu(e)s, formulées dans mon rapport de 2017 intitulé *Les oubliés de la surveillance*. Ces changements ont permis de mieux protéger les droits et le bien-être des détenu(e)s vulnérables.

Mon dernier Rapport annuel (paru en octobre 2023) résumait les rapports que nous avons publiés sur deux enquêtes majeures au début de cet exercice : l'une portait sur les retards de la Commission de la location immobilière (mai 2023), et l'autre, sur les inspections des foyers de soins de longue durée pendant la première vague de la pandémie de COVID-19 (septembre 2023). Mes **137** recommandations dans ces dossiers ont été acceptées, et les organismes concernés ont commencé ces derniers mois à nous rendre compte des progrès réalisés dans leur application. Entre-temps, notre enquête sur le sort des adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont indûment hébergé(e)s dans des hôpitaux est sur le point de s'achever, tout comme notre plus récente enquête concernant les programmes d'aide financière directe offerts par le ministère de l'Éducation pour soutenir les familles lors d'interruptions scolaires.

## Relations avec les Autochtones

L'une de mes priorités en tant qu'Ombudsman consiste à élaborer et à exécuter notre plan pour les services aux Autochtones. Nous souhaitons apprendre des Premières Nations, Métis et Inuits de l'Ontario : nous avons sollicité leur avis et leur aide pour mettre au point avec eux une stratégie de partenariat qui, nous l'espérons, ouvrira la voie à des échanges informationnels efficaces entre le Bureau et les peuples autochtones, et entraînera des changements positifs.

Notre objectif est de nouer des relations respectueuses avec les peuples et les communautés autochtones et de gagner leur confiance afin de pouvoir leur fournir plus de services. À cette fin, nous avons entamé un parcours d'apprentissage, en commençant par une formation qui vise à approfondir notre sensibilité à leurs

cultures et notre compréhension de celles-ci. Cela implique notamment des sessions sur notre histoire commune, par le biais du Centre national pour la vérité et la réconciliation, et en apprendre plus sur les pratiques culturelles autochtones, par l'entremise d'un(e) gardien(ne) du savoir traditionnel.

Nous avons commencé à favoriser la sécurisation culturelle et à développer notre capacité à traiter les problèmes de manière adéquate et appropriée, ce qui nous a déjà permis d'améliorer nos services destinés aux peuples autochtones et notre dialogue avec eux. Bien qu'il reste encore beaucoup de travail à faire, nous avons pris des mesures pour mieux répondre à leurs besoins lorsque nous traitons les différents cas individuels et relevons les problèmes systémiques potentiels. Exemple récent, des membres d'une Première Nation ont fait part à notre Cercle autochtone de leur difficulté à obtenir des certificats de naissance (voir le chapitre **Certificats et permis**). Nous examinons les problèmes liés au programme de remise de la TVH à l'intention des Premières Nations de l'Ontario (voir le chapitre **Fonds et biens**).

L'un des moments forts de la dernière année fut les discussions que j'ai eues avec les peuples et les communautés autochtones. J'ai eu l'honneur d'être invité à rencontrer plusieurs groupes des Premières Nations, et des membres de notre équipe ont été invité(e)s également à tenir des kiosques d'information lors de plusieurs rassemblements dirigés par des Autochtones, notamment à l'assemblée annuelle des Chiefs of Ontario en 2023 et 2024. Nous avons récemment amorcé le processus de recrutement d'un(e) conseiller(ère) de liaison avec les Autochtones et d'un(e) coordonnateur(trice) des services aux Autochtones, des postes à temps plein, en vue de poursuivre ces efforts.

En novembre 2023, j'ai eu le grand honneur de visiter l'Asubpeeschoseewagong Netum Anishinabek (Première Nation de Grassy Narrows) dans le Nord de l'Ontario afin d'y rencontrer des membres et des leaders de la communauté et de m'informer de leurs conditions de vie. Cette visite de trois jours m'a permis de constater les traumatismes et les problèmes majeurs auxquels est confrontée la communauté, particulièrement la contamination de l'eau au mercure. J'ai été extrêmement ému par les témoignages décrivant les épreuves et les injustices subies par la communauté et par sa résilience et son engagement à assurer la sécurité des enfants.

Un exemple notable de cette volonté est un programme innovant mis en place pour construire des maisons pour les jeunes à risque et les familles vulnérables. Pendant notre visite, nous avons appris qu'Hydro One tardait à installer les poteaux nécessaires à l'électrification des maisons, et il semblait y avoir une rupture de communication entre la communauté et Hydro One. J'ai communiqué avec l'Ombudsman d'Hydro One, et ensemble, nous avons pu faire comprendre à l'entreprise l'urgence de la situation. J'ai été heureux d'apprendre par la suite que la ligne avait été installée durant le mois.

Mon équipe et moi-même recherchons activement plus d'occasions de nous entretenir avec les communautés autochtones afin d'approfondir notre compréhension mutuelle et de permettre au Bureau de l'Ombudsman de mieux contribuer à la réconciliation. D'ici là, les conclusions pertinentes des appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation et des appels à la justice du rapport sur les femmes et filles



**6 au 8 novembre 2023** : Photos de la visite de l'Ombudsman Paul Dubé à Asubpeeschoseewagong Netum Anishinabek (Première Nation de Grassy Narrows). L'électrification de ces nouvelles maisons a été effectuée peu de temps après cette visite.





**5 juin 2023** : L'Ombudsman Paul Dubé et l'Ombudsman adjointe, Barbara Finlay (respectivement au centre et tout à droite, au premier rang) visitent Queen's Park avec des membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) lors de son assemblée annuelle à Toronto.

autochtones disparues et assassinées continueront à orienter notre travail.

## Implication nationale et internationale

En plus de promouvoir des services publics et des administrations gouvernementales optimaux, les bureaux d'ombudsman de partout dans le monde jouent un rôle crucial en tant qu'institutions démocratiques. L'ensemble de normes internationales de 2019, connues sous le nom de **Principes de Venise**, décrit l'Ombudsman comme un élément important dans la protection de la primauté du droit et le respect des droits de la personne et des libertés fondamentales. Leur rôle dans « la promotion et la protection des droits humains, de la bonne

gouvernance et de l'état de droit » a été reconnu en 2020 par l'Organisation des Nations Unies dans sa *résolution sur le rôle des institutions des ombudsmans et des médiateurs*.

Dans un discours prononcé le mois dernier à la Conférence mondiale de l'Institut international de l'Ombudsman, la Médiatrice européenne Emily O'Reilly a déclaré que ce rôle « consiste essentiellement à prévenir les abus de pouvoir », notant que cela peut aller d'une « mauvaise administration grave » à « l'incapacité d'un organisme gouvernemental à répondre à un citoyen, ou faire subir des retards stressants dans le traitement d'une affaire, ou faire preuve de négligence dans l'administration d'une subvention ou d'une prestation ».

Elle a souligné que les crises surviennent rarement du jour au lendemain mais se développent sur de nombreuses années, et



**12 septembre 2023** : L'Ombudsman adjointe Barbara Finlay et l'Ombudsman Paul Dubé lors de l'atelier de formation sur les enquêtes qu'il et elle ont été invité(e)s à donner au colloque annuel de la United States Ombudsman Association, à Atlanta.

que nous, en tant qu'ombudsmans, pouvons aider en alertant les administrations sur les risques potentiels si des mesures ne sont pas prises en temps opportun.

Les bureaux comme le nôtre doivent donc être visibles et vigilants, et se rencontrer régulièrement pour partager leur savoir-faire et discuter de questions qui leur sont communes. Nous avons besoin d'institutions d'ombudsman fortes et indépendantes qui répondent avec solidarité et stratégie aux menaces auxquelles elles font face.

Depuis des décennies, Ombudsman Ontario collabore avec des homologues nationaux et internationaux et leur apporte son soutien. Notre formation sur les enquêtes continue d'être en demande à travers le monde. L'échange de renseignements et de stratégies, une pratique importante, nous permet également d'apprendre de nos collègues et de contribuer à l'élaboration de pratiques exemplaires au plan national et international.

C'est pourquoi nos relations avec d'autres institutions d'ombudsman font partie intégrante de notre stratégie à long terme. Je suis d'ailleurs reconnaissant d'être membre

d'organisations comme l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires et le Forum canadien des ombudsmans.

J'ai d'ailleurs l'honneur et le privilège d'être président de la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO, un rôle qui me permet de me tenir informé des pratiques exemplaires et des problèmes émergents, tout en faisant valoir l'importance des ombudsmans, de la bonne gouvernance et de la transparence à l'échelle internationale. En tant que représentant principal de l'Amérique du Nord au sein de cet organisme mondial, j'ai insisté sur la nécessité de promouvoir des normes appropriées (comme les Principes de Venise) pour les bureaux d'ombudsman et de continuer de collaborer avec des organismes comme l'Organisation des Nations Unies, qui peuvent défendre les ombudsmans partout dans le monde et montrer leur valeur dans nos démocraties libérales.

## Stratégie pour l'avenir

Enfin, je suis heureux d'inclure pour la première fois dans ce rapport notre plan pour l'avenir. Comme je l'ai mentionné l'année dernière, dans les années qui ont suivi les deux exercices d'élargissement de notre mandat et la pandémie, notre équipe a travaillé sans relâche pour veiller à ce que le Bureau fournisse des services optimaux à un éventail encore plus large d'Ontarien(ne)s.

Au cours de la dernière année, nous avons réalisé d'importants progrès en vue d'atteindre un plein effectif de 186 personnes, et ces derniers mois, nous avons dressé un plan stratégique triennal à l'échelle de l'organisation qui orientera le Bureau jusqu'à sa 50<sup>e</sup> année d'existence et jusqu'après la fin de mon mandat, en 2026. Vous trouverez dans le prochain chapitre du présent rapport notre **mission, notre vision, nos valeurs et nos principes** ainsi que nos **priorités stratégiques**.

Notre plan met l'accent sur l'excellence des services et l'offre de valeur pour tou(te)s les Ontarien(ne)s, dans le but, comme toujours, d'améliorer les services publics par notre travail. Je serai heureux de vous faire un compte rendu de nos progrès sur ces objectifs importants l'an prochain.



1



2

# COUP D'ŒIL SUR 2023-2024



3



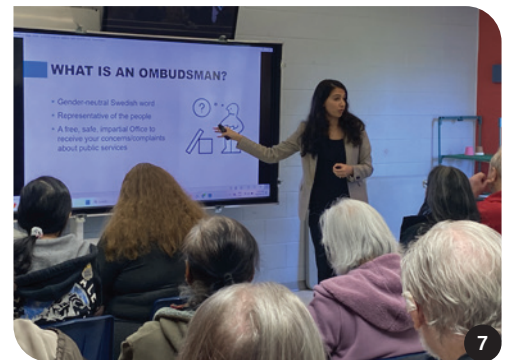
4



5



6



7

**1 25 juin 2023** : Présence de notre Bureau au Défilé de la Fierté de Toronto. **2 25 juillet 2023** : Des employées de l'Ombudsman à notre kiosque au salon professionnel du rassemblement des Aîné(e)s, organisé par Niijaansinaanik Child and Family Services sur les terres traditionnelles de la Première Nation de Henvey Inlet. **3 12 juin 2023** : Des employées de l'Ombudsman au congrès annuel de l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario, à Niagara Falls. **4 12 décembre 2023** : Des membres du programme de stages de l'Assemblée nationale du Québec rencontrent à notre bureau l'Ombudsman Paul Dubé, l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay et le Commissaire aux services en français Carl Bouchard. **5 21 janvier 2024** : Des employées de l'Ombudsman en compagnie d'un participant à la conférence annuelle de la Rural Ontario Municipal Association à Toronto. **6 6 septembre 2023** : Une employée de l'Ombudsman accueille des délégué(e)s à notre kiosque lors du congrès annuel des municipalités de l'Est de l'Ontario, à Ottawa. **7 15 avril 2024** : Méлина Bouchard, agente des communications, fait une présentation lors de l'exposition printanière sur l'apprentissage organisée par l'Ontario Society of Senior Citizens Organizations, à Toronto.



8



9



11



12



10



13



14



15

**8 9 février 2024** : Les membres du Programme de stages à l'Assemblée législative de l'Ontario rencontrent à notre bureau l'Ombudsman Paul Dubé, le Commissaire aux services en français Carl Bouchard, et l'Ombudsman adjointe Barbara Finlay. **9 16 avril 2024** : Un employé de notre Unité des services en français accueille un participant à notre kiosque lors de la « Journée de la santé » organisée par l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, à Toronto. **10 20 août 2023** : L'Ombudsman, Paul Dubé, en compagnie d'employées au congrès annuel de l'association des municipalités de l'Ontario à London (Ontario). **11 27 octobre 2023** : Un employé de notre Unité des enfants et des jeunes au congrès de l'Association ontarienne des techniques d'éducation spécialisée, à Niagara-on-the-Lake. **12 16 octobre 2023** : Des employées de l'Ombudsman à notre kiosque lors de la conférence annuelle de l'Association des conseillers scolaires de l'Ontario, à Mississauga. **13 20 février 2024** : La gestionnaire de règlement préventif de l'Unité des enfants et des jeunes, Eileen Laffey, parle de notre rapport intitulé « L'histoire de Misty » lors de la conférence « Traffic Jam » sur la lutte contre la traite des personnes, à Ottawa. **14 8 février 2024** : James McGuirk, enquêteur de l'Unité des enfants et des jeunes, parle à des étudiant(e)s du programme sur l'enfance et la jeunesse de l'Université Brock, à St. Catharines. **15 21 mars 2024** : Des membres du personnel de l'Ombudsman à notre kiosque lors d'un événement pour les jeunes transgenres et non binaires, organisé par Sherbourne Health à Toronto.

# À PROPOS DE NOTRE BUREAU

## Qui nous sommes

L'Ombudsman est un officier indépendant et impartial de l'Assemblée législative de l'Ontario, nommé par toutes les parties, et dont le rôle est de s'assurer que le gouvernement provincial et la fonction publique ontarienne servent la population d'une façon équitable, responsable, transparente et respectueuse de ses droits.

Nos interventions visent à résoudre des questions concernant l'administration du gouvernement et de la fonction publique ou à enquêter sur ces questions, et nous formulons des recommandations fondées sur des données probantes en vue de mesures correctives si c'est nécessaire. Nous intervenons pour

donner suite à une plainte ou de notre propre initiative, et nous sommes reconnu(e)s internationalement pour la qualité et les répercussions de notre travail.

**L'Ombudsman est une institution démocratique et non un ministère du gouvernement; c'est un organe essentiel dans tout État fondé sur la démocratie, la primauté du droit, la bonne administration et le respect des droits.**

Fondé en 1975, le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario traite les plaintes sur les décisions et mesures administratives de plus de 1 000 organismes de la fonction publique et du gouvernement de l'Ontario, et concernant les services en français et les services fournis dans le secteur de la protection de l'enfance.



## Notre champ de compétence

Nous contribuons à la saine administration publique en promouvant la responsabilisation, la transparence, l'équité et le respect des droits. Nous soutenons gratuitement les personnes ayant besoin d'aide pour accéder à des services publics ou faire respecter leurs droits.



## Hors de notre champ de compétence

Voici les éléments importants qui ne sont pas de notre ressort : les décisions des juges et les fonctions des tribunaux, la conduite des élu(e)s, (y compris le(la) premier(ère) ministre et le Conseil des ministres) ainsi que les hôpitaux et les foyers de soins de longue durée.





## NOTRE VISION

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



## NOTRE MISSION

Nous nous efforçons de jouer efficacement le rôle d'un agent de changement positif pour la population ontarienne, en favorisant l'équité, la responsabilisation et la transparence du secteur public et du gouvernement, et en promouvant le respect des droits.



## NOS PRINCIPES

**Impartialité :** Nous ne prenons pas de parti quand nous traitons une plainte ou enquêtons sur une question. Nos décisions et recommandations pour l'amélioration des services publics reposent sur les faits et les données probantes.

**Indépendance :** Nous sommes un organe indépendant. Nous ne prenons aucune directive du gouvernement, de la fonction publique, de groupes d'intérêts ou d'un(e) plaignant(e).

**Confidentialité :** Nos examens, résolutions de plaintes et enquêtes se font en privé. Protéger la confidentialité de ceux et celles qui nous contactent est une priorité dans notre travail.

**Équité :** Nous travaillons pour garantir que le gouvernement et les secteurs public et parapublic agissent avec équité, ouverture et transparence dans la prestation des services et programmes publics.



## NOS VALEURS

**Confiance :** Nous tâchons d'établir des relations saines et productives fondées sur la confiance et la crédibilité.

**Respect :** Nous traitons toute personne avec dignité et respect, et nous efforçons d'écouter et d'intervenir avec compassion.

**Accessibilité :** Nos services sont gratuits et accessibles.

**Excellence :** Nous veillons à répondre aux normes professionnelles les plus élevées en fournissant des services efficaces et rapides et en accomplissant un travail de qualité, qui fait **changer les choses**.

# NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES

## 2024-2026

Nos priorités stratégiques reflètent la façon dont notre travail sert notre vision et notre mission. Elles constituent un cadre pour les buts, les objectifs et les plans d'action de notre stratégie triennale.

### PILIER 1

DONNER LA PRIORITÉ À L'EXCELLENCE ET À LA VALEUR DU SERVICE POUR TOU(TE)S LES ONTARIEN(NE)S

Viser une excellence et une valeur de service inégalées grâce à des solutions innovantes et un engagement sans faille à répondre aux divers besoins des Ontarien(ne)s.

1. Mieux nous faire connaître du public pour améliorer notre visibilité et favoriser le recours à Ombudsman Ontario.
2. Miser sur la technologie pour optimiser l'accessibilité et la prestation des services aux Ontarien(ne)s.
3. Tirer parti de nos données pour garantir que nous restons réactif(ve)s face à l'évolution des besoins des Ontarien(ne)s.
4. Intégrer les principes de vérité et de réconciliation dans toutes nos activités.

### PILIER 2

RENFORCER ET AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS PAR UN TRAVAIL D'OMBUDSMAN EXEMPLAIRE

Renforcer et améliorer les services publics pour mieux servir les Ontarien(ne)s en promouvant la responsabilisation, la transparence, l'équité et le respect des droits.

1. Maximiser l'effet de nos enquêtes et du règlement de nos dossiers pour améliorer les services du secteur public.
2. Faire activement notre travail d'ombudsman par l'éducation et l'information adéquate auprès des organismes du gouvernement et du secteur public.
3. Nous établir en tant que leader mondial dans notre domaine, reconnu pour son excellence dans l'amélioration de la gouvernance grâce à un travail percutant et de haute qualité.

### PILIER 3

FAVORISER UN MILIEU DE TRAVAIL QUI RASSEMBLE NOTRE ÉQUIPE ET LUI DONNE LES MOYENS D'AGIR

Favoriser un milieu de travail où notre équipe a les moyens d'agir et se sent valorisée et unie vers la réalisation d'un objectif commun.

1. Continuer de bâtir une équipe diversifiée de professionnel(le)s expérimenté(e)s qui adhèrent à nos valeurs, notre mission et notre vision.
2. Cultiver une culture de travail commune, équitable et inclusive qui soutient notre équipe et lui donne les moyens de bien faire son travail.
3. Promouvoir l'excellence et le perfectionnement professionnel continu de notre équipe.



**17 mai 2024** : L'Ombudsman Paul Dubé, deuxième à partir de la droite, avec d'autres membres du conseil d'administration de l'Institut international de l'Ombudsman (IIO), lors de la Conférence mondiale quadriennale et de l'Assemblée générale de l'IIO, à La Haye.

## Nos adhésions

Notre Bureau travaille en collaboration avec bon nombre d'autres organismes de surveillance provinciaux, nationaux et internationaux pour partager des idées, des stratégies et des pratiques exemplaires. Voici quelques-uns de ces organismes :

**L'Institut international de l'Ombudsman (IIO)** : La seule organisation mondiale pour la coopération de 205 institutions d'ombudsman indépendantes de plus de 100 pays à travers le monde, l'IIO a été fondée au Canada en 1978 et est basée à Vienne, en Autriche. Il promeut le développement d'institutions de médiateurs dans le monde, considérées comme importantes pour le contrôle démocratique, et les soutient par la recherche, la formation et l'échange d'informations. L'Ombudsman de l'Ontario, Paul Dubé, est président de la Région de l'Amérique du Nord de l'IIO depuis 2016.

**Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP)** : Chaque province, ainsi que le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest, a un(e) ombudsman parlementaire qui fait partie du CCOP. Ils et elles se soutiennent mutuellement et partagent leur expertise.

**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.

**Association internationale des commissaires linguistiques (AICL)** : Le 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 ombudsmans, les médiateur(rice)s et les commissaires aux droits de la personne indépendant(e)s, partout dans l'espace mondial francophone.

**United States Ombudsman Association (USOA)** : L'USOA favorise le développement de bureaux d'ombudsmans 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.

**National Association for Civilian Oversight of Law Enforcement (NACOLE)** : NACOLE s'efforce de renforcer la responsabilité et la transparence des services de police aux États-Unis par le biais d'une surveillance civile.

**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.

# NOTRE PROCESSUS DE TRAVAIL



## RÉCEPTION DES PLAINTES

Nous recevons les plaintes par nos formulaires de plainte sur notre site Web, par courriel, par courrier, au téléphone, ou en personne sur rendez-vous. Notre personnel communiquera avec vous pour obtenir plus de détails et pour traiter votre plainte. Nous ne divulguons 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.



## RENVOIS

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



## RÈGLEMENT PRÉVENTIF

Nous cherchons toujours à régler les plaintes au niveau de première ligne si possible. Dans ce but, nous faisons souvent des demandes 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, 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. On peut aussi s'en procurer des exemplaires à notre Bureau.



## RÉSULTATS

Nous communiquons les résultats des enquêtes individuelles et de la plupart des examens et des règlements aux plaignant(e)s et aux organismes publics concernés, comme il se doit. Des sommaires de bon nombre de ces cas sont publiés dans nos Rapports annuels et dans nos autres communications. Quand les recommandations de l'Ombudsman sont acceptées, notre personnel en fait le suivi pour s'assurer qu'elles sont mises en œuvre, et nous surveillons la situation pour éviter que les problèmes ne se reproduisent.



J'ai dû essayer de trouver quelqu'un qui pourrait m'aider avec [les processus d'un organisme du gouvernement provincial], et même après de NOMBREUSES tentatives, je n'ai jamais eu de nouvelles.

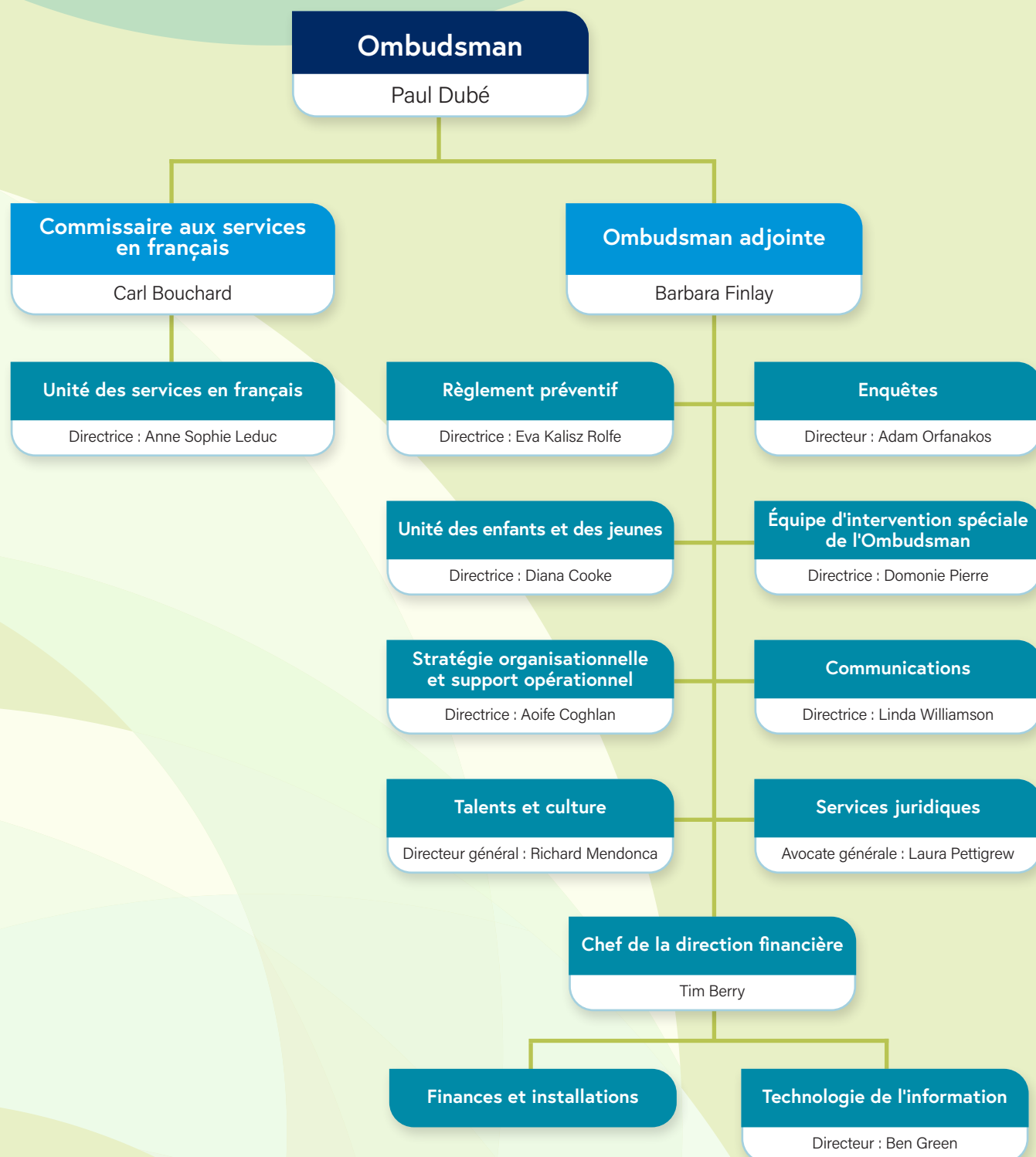
J'ai eu beau essayer, je n'ai jamais eu de retour d'appel ... Le manque de considération pour ma demande m'a extrêmement déçue, et je suis restée émue pendant des jours.

C'est à ce moment que j'ai décidé de m'adresser au Bureau de l'Ombudsman. J'ai été accueillie par [une agente de règlement préventif] qui, dès le départ, s'est montrée très polie et serviable. Je suis un peu gênée de l'admettre, mais j'ai fondu en larmes. Je lui ai expliqué tout ce que j'avais fait pour essayer d'avoir des réponses.

La bienveillance [de votre ARP] m'a grandement réjouie après la terrible expérience que je venais de vivre. Elle m'a écoutée et réconfortée, puis a fait un suivi auprès de [l'organisme]. Quelle expérience extraordinaire grâce à cette personne qui comprenait enfin l'importance de ma situation. »

- Lettre d'une plaignante, printemps 2024

# QUI NOUS SOMMES





« En tant que francophone, les dossiers que je traite me tiennent à cœur, ayant moi-même vécu certaines de ces situations. J'ai toujours voulu aider les personnes vulnérables en trouvant des solutions en leur faveur. Ce travail me permet de trouver des solutions à de vrais problèmes que vivent les gens et d'obtenir des résultats satisfaisants. »

— Toyi, Agent de règlement préventif,  
Unité des services en français

« Je travaille avec des personnes vraiment passionnées, bienveillantes et intelligentes. J'apprécie le fait que je travaille dans beaucoup de domaines différents du droit, comme le droit administratif ou municipal, ou encore dans le secteur de l'éducation. Chaque plainte est unique. C'est très gratifiant pour moi quand je réussis à régler un dossier par un résultat favorable : je sais alors que j'ai amélioré la vie de quelqu'un. »

— Brittany, Avocate



« J'apprends constamment de nouvelles choses sur les activités gouvernementales, et j'acquiers de l'expertise et de nouvelles compétences. Notre Bureau accorde une grande importance au bien-fondé des cas que nous réglons et des enquêtes que nous menons, et c'est ce qui me donne le sentiment de travailler dans l'intérêt supérieur des Ontariennes et Ontariens. »

— Richard, Enquêteur, Unité généraliste



# À PROPOS DE CE RAPPORT

Les cas discutés dans ce rapport ont été reçus entre le **1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024**.

Les événements et développements importants survenus entre le 31 mars 2024 et le moment de la publication – tels que la publication de rapports ou la résolution de problèmes importants – sont également inclus.

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 joint, Cas par sujet, 2023-2024.**

**Utile à savoir** 

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

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

Notre Bureau reconnaît les personnes de toutes les **identités de genre** et nous faisons de notre mieux pour utiliser des pronoms précis dans notre travail. En se référant aux individus tout au long de ce rapport, les pronoms genrés et non binaires utilisés ont parfois été attribués au hasard ou modifiés pour protéger l'identité de la personne.

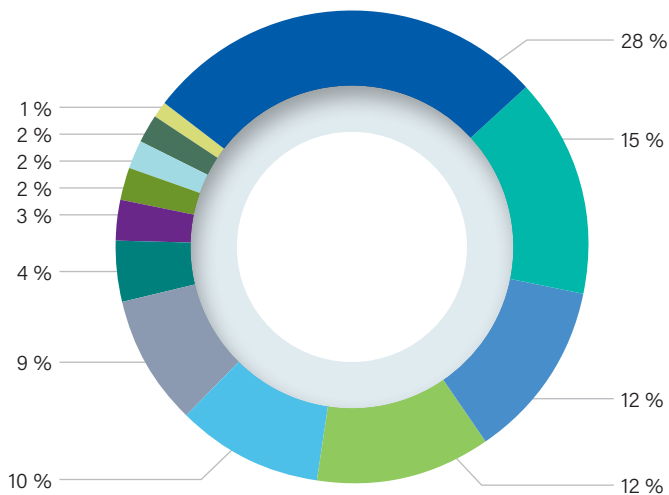
Une répartition des plaintes par ministère, programme, municipalité, etc. se trouve à l'**Annexe**.





# CAS PAR SUJET, 2023-2024

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

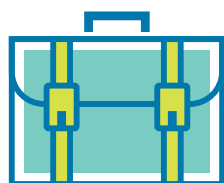


# CAS PAR TYPE

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

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

# 2023-2024 FAITS SAILLANTS



**TOTAL DES  
CAS REÇUS**  
**27 030\***

**44 %**

réglés en  
une semaine



**57 %**

réglés en  
deux semaines



**43 %**

reçus  
en ligne



**50 %**

reçus  
au téléphone



**7 %**

par courrier  
ou télécopie



## NOUVEAUX RAPPORTS SUR NOS ENQUÊTES\*\*

*Des droits non reconnus - L'histoire de Mia*, paru en avril 2024

**20** recommandations acceptées

Enquêtes sur des réunions municipales à huis clos

**24** rapports et lettres émis au cours  
de l'exercice 2023-2024

Enquêtes sur des réunions à huis clos des conseils scolaires

**5** rapports et lettres émis depuis  
avril 2023



## 6 MÉMOIRES AU GOUVERNEMENT\*\*\*

Conseils scolaires et commissaires à l'intégrité :  
Mai 2023 et avril 2024

Examen de la *Loi sur les services à l'enfance, à la  
jeunesse et à la famille* : Août 2023

Formation et l'usage de la force par les services  
policiers : Octobre 2023

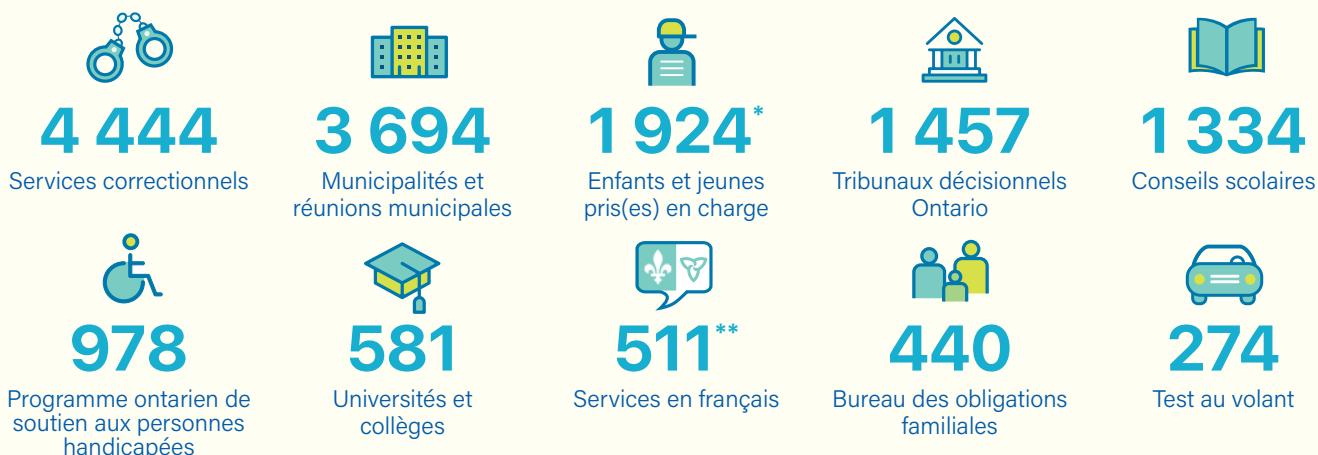
Régies locales des services publics : Mars 2024

Fouilles à nus dans les centres de justice pour la  
jeunesse : Mars 2024

\*Voir plus de statistiques dans l'Annexe. \*\*Certains rapports publiés au cours de cet exercice ont été inclus dans le rapport 2022-2023 de l'Ombudsman publié en octobre 2023. \*\*\*Tous nos mémoires se trouvent dans la section Ressources de notre site Web.

# 2023-2024 FAITS SAILLANTS

## 10 PRINCIPAUX SUJETS DE CAS



## COMMUNICATIONS



 **15 300**  
personnes  
rejointes sur Facebook

 **282 300**  
impressions  
X (twitter.com)

 **7 800**  
vues YouTube

 **100 329**  
impressions LinkedIn

 **618**  
articles de  
presse écrite

 **346**  
reportages de presse  
audiovisuelle

## LIAISON AVEC LES PARTIES PRENANTES



**171**  
consultations et réponses  
à des questions des  
organismes qui nous  
surveillent



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

\*\*Cas reçus par l'Unité des services en français – les détails de ces cas seront publiés dans un rapport annuel distinct à la fin de 2024.

# BILAN DE L'ANNÉE



## LOI ET SÉCURITÉ

### Aperçu

C'est dans cette catégorie, qui comprend les services assurés par les ministères du Solliciteur général et du Procureur général, que notre Bureau reçoit invariablement le plus fort volume de cas. La plupart des plaintes et des demandes de renseignements que nous traitons concernent le système correctionnel provincial. Nous traitons aussi des centaines de cas concernant les tribunaux administratifs et certains aspects du système judiciaire et des forces policières qui relèvent de la compétence de l'Ombudsman.

Le nombre de cas relatifs aux services correctionnels a considérablement augmenté durant l'exercice 2023-2024 (**4 444** cas, contre 3 524 en 2022-2023), en raison des nombreux établissements qui ont atteint ou dépassé leur pleine capacité. Tribunaux décisionnels Ontario – un groupe de tribunaux administratifs qui comprend notamment la Commission de la location immobilière et le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario – est l'organisme ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes pour la quatrième année consécutive, bien que le nombre de cas les concernant ait chuté à **1 457** par rapport aux 2 043 de l'année précédente.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2024, date où les changements apportés à la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers* sont finalement entrés en vigueur, le mandat de l'Ombudsman visant les organismes de surveillance de la police a été élargi : se sont ajoutés la nouvelle Agence des plaintes contre les forces de l'ordre, le Service d'inspection des services policiers et la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police, nouvellement constitués.

Cependant, les services policiers locaux ne relèvent pas de notre mandat, ni les commissions des services policiers et les commissions de détachement de la Police provinciale de l'Ontario.

Sont également exclues les décisions des juges et des tribunaux. Pour tous ces cas, nous orientons plutôt les gens vers les voies appropriées pour porter plainte.

## Tendances de cas – services policiers

En 2023-2024, nous avons reçu **282** plaintes sur les services policiers locaux, que nous avons transmises aux organismes compétents. Toutefois, notre Bureau peut se pencher sur les problèmes systémiques liés aux services policiers dans le cadre de son mandat de surveillance du ministère du Solliciteur général et du ministère du Procureur général. Cette surveillance comprend la formation des policier(ière)s à la désescalade face aux personnes en situation de crise (pour plus de détails, voir **Enquêtes – services policiers**).

## Élargissement du mandat visant les organismes de surveillance de la police – depuis avril 2024

Le 1<sup>er</sup> avril 2024, plusieurs dispositions très attendues de la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers* sont enfin entrées en vigueur. La nouvelle Agence des plaintes contre les forces de l'ordre (APFO) a remplacé le défunt Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police. L'APFO, de même que le nouveau Service d'inspection des services policiers, sont du ressort de l'Ombudsman. L'APFO traite des cas d'inconduite policière, tandis que le Service d'inspection reçoit les plaintes concernant le respect de la législation et de la réglementation sur les services policiers, la conduite des membres des commissions de services policiers et les politiques et procédures de la police locale.

À noter que ce nouveau mandat de surveillance de l'Ombudsman ne s'étend qu'aux plaintes concernant des incidents survenus après le 1<sup>er</sup> avril 2024.

Le Bureau reste en mesure de traiter des questions liées à l'Unité des enquêtes spéciales et à la Commission ontarienne d'arbitrage et de décision pour la police (rebaptisée), et a compétence sur la Police provinciale de l'Ontario pour les questions relatives à la *Loi sur les services en français*.

Comme pour les autres organismes d'enquête que nous surveillons, notre rôle n'est pas de refaire les enquêtes ni d'annuler les décisions, mais bien de nous assurer que ces organismes suivent une procédure équitable. Nous restons une instance de dernier recours et commençons toujours par guider qui s'adresse à nous vers les mécanismes de plainte de première ligne, selon le cas.

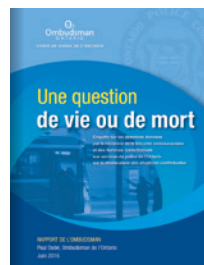
## Soumission de l'Ombudsman au gouvernement – normes de formation en matière de désescalade

En octobre 2023, l'Ombudsman a présenté un mémoire au ministère du Solliciteur général lors d'une consultation sur une nouvelle réglementation afférente à la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*. Il a proposé pour tout l'Ontario des normes claires et uniformes sur le recours aux techniques de désescalade par tou(te)s les agent(e)s de la paix.

Le Bureau a également profité de l'occasion pour réitérer la principale recommandation de son rapport de 2016, intitulé *Une question de vie ou de mort*, recommandation qui veut que les services policiers utilisent des techniques de désescalade chaque fois que c'est possible avant de recourir à la force lorsqu'ils interviennent auprès d'une personne en situation de crise (pour plus de détails, voir **Enquêtes – services policiers**).

## 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 :** En juillet 2013, Sammy Yatim, 18 ans, a été tué par balles par la police dans un tramway de Toronto parce qu'il tenait un petit couteau. Cette affaire a donné lieu à de nombreuses enquêtes, menées par l'Unité

des enquêtes spéciales, le coroner en chef de l'Ontario et notre

Bureau. Le rapport de 2016 de l'Ombudsman Paul Dubé faisait état de la formation que suivent les policier(ière)s de la province en ce qui concerne la désescalade face à une personne en situation de crise. L'enquête traitait également des conclusions et recommandations issues des multiples enquêtes menées sur des décès similaires au cours des 25 dernières années.

Le rapport de l'Ombudsman renfermait **22** recommandations, qui ont toutes été acceptées. Même si les progrès ont été lents, le ministère du Solliciteur général a pris certaines mesures pour les mettre en œuvre. En 2023-2024, il a introduit un nouvel outil de formation visuel qui présente la désescalade comme un « principe directeur », une approche qui se substitue au modèle d'usage de la force en place depuis 2004. (Suivant nos conclusions et celles de plusieurs enquêtes et examens indépendants, l'Ombudsman avait demandé le remplacement de ce modèle en 2016.) Le Ministère a également introduit un nouveau programme de formation sur l'intervention face à des personnes en situation de crise de santé mentale, obligatoire pour tous les services policiers depuis avril 2024, afin d'aider les policier(ière)s à mieux intervenir auprès des personnes en situation de crise. Nous continuons à suivre de près les progrès du Ministère sur cette question.

L'enquête du coroner sur le décès de Sammy Yatim s'est achevée en février 2024. Le décès a été qualifié d'homicide, et le jury a fait 63 recommandations en vue d'éviter d'autres décès similaires. Nombre de ces recommandations font écho à celles du rapport de l'Ombudsman : elles demandent notamment au Collège de police de l'Ontario et à tous les services de police de privilégier d'autres options que le recours à la force dans la formation à la désescalade. Le jury leur a aussi demandé de « faire de la formation sur la désescalade et l'intervention des pairs tenant compte des traumatismes une composante obligatoire de la formation annuelle de requalification ».

« Nous espérons que les recommandations issues de cette enquête feront de l'Ontario un endroit plus sécuritaire, où il fait bon vivre. »

– Déclaration des juré(e)s de l'enquête du coroner sur le décès de Sammy Yatim, 1<sup>er</sup> février 2024

## Tendances de cas – services correctionnels

Le traitement équitable et humain des personnes dans les établissements correctionnels de l'Ontario, y compris leur santé et leur sécurité, est depuis longtemps une priorité pour notre Bureau. Comme pour les années précédentes, les services correctionnels ont été la plus grande source de plaintes et de demandes de renseignements en 2023-2024 : nous avons reçu **4 444** cas concernant des établissements correctionnels, soit une augmentation de 26 % par rapport aux 3 524 cas reçus en 2022-2023, mais une diminution par rapport au pic de 6 000 en 2019-2020.

Comme pour les années précédentes, les détenu(e)s ont signalé le plus souvent des problèmes en lien avec les soins médicaux, le surpeuplement, les pratiques de bouclage et d'isolement (isolement cellulaire) ainsi que le recours à la force par les agent(e)s correctionnel(le)s. Notre personnel communique proactivement et régulièrement avec les responsables du ministère du Solliciteur général et des établissements correctionnels pour discuter des différents cas, des tendances de plaintes et des problèmes systémiques potentiels.

En mars et en avril 2024, une équipe d'enquêteur(euse)s de l'Ombudsman s'est rendue dans quatre établissements correctionnels afin d'y constater les conditions en personne et de rencontrer la direction pour discuter de certaines plaintes. Nous comptons visiter d'autres établissements dans la prochaine année. Nos visites à la Prison de Sudbury, au Complexe correctionnel Maplehurst, au Centre Vanier pour femmes et au Centre de détention de Hamilton-Wentworth ont été productives. Par exemple :

- À la Prison de Sudbury, nous avons examiné les mesures prises par l'établissement en réponse aux plaintes des détenus concernant les mauvaises conditions de vie, et plus particulièrement une infestation de souris. Nous avons discuté des mesures prises pour remédier à l'infestation, et nous continuons à faire le suivi de cette question avec la prison.
- Nous avons reçu plusieurs plaintes de détenues du Centre Vanier pour femmes concernant un grave problème de

surpeuplement, l'absence de temps hors des cellules et l'impossibilité d'utiliser les services et programmes, y compris les douches, en raison de travaux. Lors de notre visite, le personnel nous a dit que l'établissement hébergeait un nombre record de détenues. On nous a expliqué qu'il s'efforçait de veiller à ce que les détenues passent au moins deux heures par jour hors de leur cellule. Nous continuons à suivre les plaintes sur les conditions de vie et à recevoir de l'information sur l'avancement des travaux.

- Lors de nos visites aux établissements de Maplehurst et de Hamilton-Wentworth, nous nous sommes entretenu(e)s avec la direction sur les mesures prises pour remédier au surpeuplement et aux bouclages. Nous avons visité plusieurs unités dans chaque établissement, dont des secteurs où l'on nous a dit qu'il y avait surpeuplement. Avec le personnel, nous avons discuté des plaintes des détenu(e)s sur l'impossibilité d'utiliser les téléphones et d'autres services, et nous surveillons les suites données par les établissements.

Avec autant de cas impliquant les droits des détenu(e)s chaque année, nous sommes déterminé(e)s à rester au courant des derniers développements et des pratiques exemplaires dans le domaine des services correctionnels. Nous échangeons des renseignements avec des collègues partout au pays et ailleurs sur les normes en matière de méthodes correctionnelles humaines et efficaces.

## Problèmes médicaux et soins de santé

L'accès aux soins de santé reste le problème le plus fréquemment signalé par les détenu(e)s, notamment l'accès à des spécialistes, à des médicaments et à des services de santé mentale. Nous prenons au sérieux la protection des droits des détenu(e)s et donnons la priorité aux cas où leur sécurité et leur bien-être pourraient être menacés.

Quelques exemples :

- Après son arrivée dans un établissement correctionnel, un détenu a passé trois semaines sans ses médicaments sur ordonnance. Quand nous avons transmis sa plainte à l'équipe

de soins de santé de l'établissement, il a pu consulter un(e) médecin le jour même.

- Un détenu atteint du VIH nous a dit que personne ne lui donnait ses médicaments. À la suite de nos demandes de renseignements, il a obtenu un rendez-vous avec sa spécialiste du VIH, qui lui a prescrit les médicaments dont il avait besoin.
- Un détenu en détresse mentale a demandé à plusieurs reprises à voir un(e) médecin, mais n'a jamais obtenu de réponse. Notre personnel est intervenu, et le détenu a été vu immédiatement par une infirmière en santé mentale.

## Questions de culture et d'alimentation

Les détenu(e)s nous font régulièrement part de problèmes quant au respect de leurs pratiques culturelles et spirituelles, ainsi que de problèmes concernant les repas qu'ils(elles) reçoivent, souvent en lien avec leurs pratiques religieuses ou leur état de santé. Nous réglons généralement ces cas en contactant le personnel de l'établissement. Par exemple :

- Un détenu n'avait pas mangé depuis quatre jours. Nous avons discuté avec la direction, et il a commencé à recevoir les repas halal qu'il demandait.
- Une détenue souffrait d'un trouble de l'alimentation. Dès que nous avons signalé son cas, elle a reçu les substituts de repas qui lui avaient été prescrits par un(e) psychologue.
- Un détenu musulman s'était plaint de ne pas pouvoir obtenir un couvre-chef. Notre personnel s'est adressé à l'aumônier de l'établissement, qui lui a fourni un kufi, un Coran et un tapis de prière.
- Un détenu nous a raconté les difficultés qu'il avait eues à obtenir du contenu à lire sur sa foi de Témoin de Jéhovah et à rencontrer un(e) ministre du Culte et l'aumônier(ière). Après avoir parlé à l'aumônier de l'établissement, le détenu a confirmé qu'une rencontre avec un(e) ministre des Témoins de Jéhovah avait été organisée.

## Accessibilité

Les détenu(e)s ayant des handicaps physiques ont souvent besoin de dispositifs d'accessibilité, et le Bureau peut les aider en prenant contact avec le personnel pour veiller à ce que celui-ci soit informé des préoccupations et besoins de ces détenu(e)s.

Par exemple :

- Un détenu amputé nous a dit qu'il ne pouvait se doucher de manière sécuritaire sans le fauteuil roulant et le banc de douche qu'il avait demandés. Nous avons immédiatement communiqué avec la direction, qui a confirmé lui avoir fourni les deux articles rapidement.
- Un détenu s'est plaint d'avoir perdu ses chaussures orthopédiques lors de son transfert dans un nouvel établissement, ce qui l'a obligé à augmenter sa dose de médicaments contre la douleur. Nous avons parlé au personnel de l'établissement, qui a commandé de nouvelles chaussures pour lui.

## Services aux Autochtones

Notre travail a permis de mieux faire respecter les droits des personnes vulnérables, y compris ceux des détenu(e)s autochtones. Par exemple :

- Une détenue autochtone s'est plainte de longues périodes d'attente après avoir demandé plusieurs fois à rencontrer un(e) travailleur(euse) social(e), afin qu'elle puisse demander son transfert vers un pavillon de ressourcement communautaire autochtone. Nous avons parlé aux responsables de l'établissement, qui ont expliqué que cette attente était due au manque de personnel. Nous sommes resté(e)s en contact avec la détenue, qui nous a confirmé avoir pu déposer sa demande.
- Un détenu autochtone nous a dit qu'il n'avait pas la possibilité de se purifier régulièrement dans son établissement, et qu'on ne lui avait pas permis d'utiliser des remèdes traditionnels comme le cèdre, la sauge, le foin d'odeur et le tabac. Après notre intervention, il a rencontré un agent de liaison

autochtone et a reçu un vaporisateur, de la sauge et un nouveau sac de médecine. Nous nous sommes également assuré(e)s qu'on lui avait offert la possibilité de participer à des programmes et à des cérémonies autochtones.

## Biens personnels

Lorsque nous recevons des plaintes de détenu(e)s concernant la perte de leurs biens personnels – par exemple, lors de transferts entre établissements – nous communiquons avec le personnel local pour veiller à ce que leurs effets leur soient rendus. Par exemple :

- Des mois après avoir été transféré d'une prison de l'Ontario à un établissement fédéral, un détenu s'est plaint auprès du Bureau que ses effets personnels, y compris son dossier médical et ses médicaments sur ordonnance, n'avaient toujours pas été transférés, ce qui avait eu des répercussions sur ses soins. Nous avons parlé avec des membres de la direction de l'établissement provincial, qui ont trouvé ses effets personnels et se sont assuré(e)s de les lui envoyer.
- Un détenu nous a dit avoir perdu son téléphone; il en avait besoin comme preuve lors d'une audience à venir. Nous avons prévenu le personnel de l'établissement, qui a retrouvé le téléphone.

## 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 :** L'isolement, une pratique qui consiste à garder un(e) détenu(e) isolé(e) et confiné(e), à l'écart de la population carcérale générale, nuit grandement au respect des droits,



à la santé, à la sécurité et au bien-être de la personne. Cette enquête fait suite à une augmentation du nombre de plaintes adressées à notre Bureau, ainsi qu'au cas extrême d'Adam Capay, un homme autochtone, qui a été maintenu en isolement pendant plus de quatre ans, dans l'attente de son procès pour meurtre.

Au cours des sept dernières années, le ministère du Solliciteur général fait des progrès significatifs vers la mise en œuvre des **32** recommandations faites par l'Ombudsman dans ce rapport. Il a notamment adopté une nouvelle définition de l'« isolement », fondée sur les conditions de vie de la personne, et non sur la zone où elle est détenue. Le Ministère a aussi amélioré les politiques et la formation sur la manière de consigner les données nécessaires au suivi des placements en isolement, et mis fin à la « reprise du temps » lorsqu'une personne en isolement est transférée dans un autre établissement. Il a également recueilli des données sur l'isolement et les a rendues publiques.

L'Ombudsman a également recommandé au Ministère d'envisager la création d'un groupe indépendant chargé d'examiner tous les placements en isolement. Le Ministère a plutôt mis en place un processus interne d'examen des placements dirigé par son propre personnel, qui surveille et consigne les placements tous les 5, 10 et 15 jours consécutifs.

Notre examen de ce processus et des plaintes qui s'y rapportent montre que cette équipe ministérielle, bien qu'elle ne soit pas totalement indépendante, procède à des examens rigoureux en tenant compte de la situation du(de la) détenu(e) et des options qui s'offrent à lui(elle), ainsi que de l'avis de son Unité des droits de la personne. Nous continuerons à suivre et à évaluer ce processus, mais l'Ombudsman considère que l'essentiel des recommandations a été mis en œuvre.

En outre, nous avons constaté une importante baisse des plaintes liées à l'isolement depuis le rapport de l'Ombudsman. En effet, nous sommes passé(e)s de plus

de 200 plaintes par an à la fin des années 2010, à 162 avant la pandémie, puis à 75 en 2020-2021. En 2023-2024, nous avons reçu **116** cas de ce genre. Nous collaborons avec les fonctionnaires du Ministère pour résoudre chaque cas reçu et mettre au jour les problèmes qui méritent d'être soulevés.

Nous accordons une attention particulière aux plaintes des détenu(e)s qui sont en isolement alors que l'établissement correctionnel sait que la personne souffre d'une maladie mentale. Depuis août 2021, des modifications réglementaires ont rendu illégal pour les établissements de placer en isolement un(e) détenu(e) atteint(e) d'une maladie mentale grave, sans exception. Néanmoins, nous continuons de recevoir des plaintes de détenu(e)s qui ont été placé(e)s en isolement malgré des alertes de « maladie mentale grave » dans leur dossier. Nous nous renseignons auprès des établissements et des hauts fonctionnaires du ministère au sujet de ces cas et de la manière dont le ministère envisage de se conformer au règlement.

## Recours à la force par le personnel correctionnel



**Rapport : La loi du silence, paru en juin 2013**

**Le point sur l'enquête :** Onze ans après la parution de notre rapport concernant la « loi du silence » omniprésente chez les agent(e)s correctionnel(le)s dans les cas de recours à la force contre des détenu(e)s,

le ministère du Solliciteur général a mis en œuvre 43 des **45** recommandations de l'Ombudsman. Les deux recommandations restantes concernent l'installation d'un système vidéo en circuit fermé dans tous les établissements correctionnels et la formation des gestionnaires à la gestion des situations potentiellement explosives.

Le Ministère a confirmé qu'il ne restait que trois établissements à équiper d'un système vidéo en circuit fermé et que plus de

la moitié des gestionnaires avaient reçu une formation sur les tactiques défensives. On prévoit l'application de toutes les recommandations d'ici à la fin de l'année 2025. Nous continuons à rencontrer régulièrement le Ministère pour faire le point sur ces questions et pour régler individuellement les cas d'usage de la force.

En 2023-2024, nous avons reçu **114** plaintes relatives à l'usage de la force contre des détenu(e)s. Nous assurons le suivi avec les détenu(e)s et les établissements concernés pour veiller à ce que les enquêtes requises soient menées conformément aux politiques du Ministère.

## Autres tendances de cas

### Tribunaux administratifs

Tribunaux décisionnels Ontario, qui comprend 13 tribunaux administratifs traitant collectivement quelque 100 000 cas chaque année, a continué à générer un volume élevé de plaintes et de demandes de renseignements en 2023-2024. Bien que le nombre de cas ait baissé à **1 457** par rapport au nombre record de 2 043 de l'année dernière, le volume est resté plus élevé que les années précédentes (1 110 en 2021-2022 et 935 en 2020-2021). De nouveau, la grande majorité de ces cas (**1 284**) concernait la Commission de la location immobilière (CLI), qui constituait le sujet du rapport de l'Ombudsman de mai 2023 intitulé *Retard de justice administrative, déni d'équité*. Pour en savoir plus sur la CLI et cette enquête, consultez le chapitre **Fonds et biens** du présent rapport.

Le nombre de cas concernant d'autres organismes de Tribunaux décisionnels Ontario a aussi grimpé en 2023-2024, notamment pour le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO), qui a fait l'objet de **135** cas, contre 93 l'année précédente. Les retards sont restés le sujet de plainte le plus fréquent; nous avons résolu de nombreux cas en facilitant la communication avec les responsables

des tribunaux. Le TDPO conserve un arriéré important, exacerbé par des problèmes de recrutement et de rétention des arbitres, ainsi que par des écueils techniques causés par l'approche axée sur le numérique adoptée par Tribunaux décisionnels Ontario pour la tenue de ses audiences. Nous surveillons activement les efforts déployés par le TDPO pour résorber cet arriéré, qui consistent à accorder une plus grande importance à la médiation, à traiter les dossiers par ordre d'ancienneté et à simplifier le processus d'examen.

### Direction des services privés de sécurité et d'enquête (DSPSE)

En 2023-2024, nous avons reçu **14** cas concernant cette direction du ministère du Solliciteur général, pour la plupart liés à des problèmes de service à la clientèle. Un des cas portait sur la façon dont la Direction avait communiqué sa décision concernant un accident mortel impliquant un(e) agent(e) de sécurité titulaire d'un permis. Nous nous sommes penché(e)s sur la manière dont le Ministère avait traité une plainte à propos de la conduite de l'agent(e) et proposé à la Direction des pratiques exemplaires pour l'aider à améliorer ses processus de plainte, ses politiques de service et sa transparence dans les communications avec le public. À la suite de nos demandes de renseignements, la Direction a mis à jour son processus de communication avec les plaignant(e)s et créé une nouvelle procédure opérationnelle normalisée pour les plaintes du public.

« Nous vous remercions de votre examen approfondi des processus de la DSPSE et profiterons de l'occasion pour améliorer l'équité et la transparence de nos communications avec les plaignant(e)s et les membres du public. »

- Réponse de la directrice/registreure de la DSPSE aux suggestions de pratiques exemplaires de l'Ombudsman

## Exposés de cas

### Erreur d'identité

Une détenue transgenre nous a contacté(e)s après avoir été impliquée dans une altercation avec des agent(e)s correctionnel(le)s. Lorsque nous nous sommes renseigné(e)s, nous avons appris que les renseignements sur l'identité de genre de la détenue n'avaient pas été mis à jour dans le système informatique de l'établissement, même si celle-ci avait soumis une déclaration écrite à l'établissement.

**RÉSULTAT :** L'établissement a mis ses dossiers à jour, et le personnel a veillé à ce qu'un(e) travailleur(euse) social(e) rencontre la détenue pour l'informer des ressources à sa disposition.

### Protection de l'intimité

Nous avons reçu des plaintes d'un groupe de dix détenues alléguant avoir été fouillées à nu, à la vue l'une de l'autre, par des agent(e)s correctionnel(le)s de leur unité. Nous avons rapporté ce cas à la direction de l'établissement.

**RÉSULTAT :** Après notre intervention, l'établissement a acheté des écrans de confidentialité pour éviter que des incidents semblables se reproduisent, et il a été rappelé au personnel de procéder aux fouilles de manière à mieux préserver l'intimité des détenues.

### Obligation de faire rapport

Nous avons reçu des plaintes de deux détenu(e)s du même établissement alléguant qu'ils(elles) avaient été agressé(e)s sexuellement. L'un(e) aurait été agressé(e) sexuellement par un(e) autre détenu(e), et l'autre, par des membres du personnel. Lorsque nous nous sommes renseigné(e)s auprès du personnel de l'établissement, nous avons découvert qu'aucune des deux allégations n'avait été examinée. Elles n'ont fait l'objet d'une enquête que des mois plus tard, après notre intervention. L'établissement avait également omis d'informer l'Unité de la surveillance et des enquêtes pour les services correctionnels du Ministère, comme l'exige la politique.

**RÉSULTAT :** Notre Bureau fait un suivi régulier des enquêtes et de la surveillance du Ministère sur les allégations d'agression sexuelle formulées par des détenu(e)s. Dans le présent cas, nous avons rapporté l'affaire aux haut(e)s fonctionnaires du Ministère, et tous les établissements de la province se sont vu rappeler les exigences de déclaration en cas d'allégation d'agression sexuelle.



## MUNICIPALITÉS

### Aperçu

L'Ombudsman exerce une surveillance sur les questions municipales générales depuis 2016. Les 444 municipalités de l'Ontario font continuellement l'objet d'un grand volume de plaintes et de demandes de renseignements auprès de notre Bureau. Nous pouvons examiner les cas portant sur tous les aspects de l'administration municipale (à l'exception de ce qui relève de la compétence de l'Ombudsman de Toronto) et sur les réunions municipales à huis clos.

En 2023-2024, nous avons reçu un nombre record de cas relatifs à des questions municipales générales, soit **3 595**, une augmentation importante par rapport aux 2 814 de l'année précédente. Nous avons résolu la grande majorité de ces cas en aiguillant la personne ou en collaborant de près avec le personnel municipal pour résoudre la situation et en proposant des pratiques exemplaires afin d'améliorer la transparence, l'équité et les processus généraux.

Depuis que le mandat de l'Ombudsman a été entièrement étendu aux municipalités en janvier 2016, nous avons reçu presque **25 000** plaintes et demandes de renseignements à leur sujet et mené **6** enquêtes formelles sur des questions municipales générales.

Le volume de plaintes concernant les réunions à huis clos est resté stable en 2023-2024, avec **99** cas contre 95 l'année précédente. L'Ombudsman a publié **24** rapports et lettres sur ces cas, tous consultables dans un recueil en ligne afin d'aider les responsables municipaux(ales) et le public à comprendre et à appliquer les règles des réunions publiques.

Notre Bureau travaille en étroite collaboration avec les greffier(ière)s des municipalités et d'autres responsables afin de promouvoir la transparence, la responsabilisation et l'équité au niveau local. À cette fin, nous avons créé une série de ressources informatives, notamment des « cartes-conseils » sur divers sujets et, plus récemment, des guides des pratiques exemplaires sur les commissaires à l'intégrité et les codes de conduites. Ces documents sont distribués à toutes les municipalités et sont à la disposition du public sur notre site Web. Nous participons aussi régulièrement à des conférences et ateliers virtuels où nous répondons aux questions du personnel municipal et des membres des conseils et les faisons profiter de notre expertise.

« Je vous remercie pour votre temps et votre expertise aujourd'hui. La présentation a été très instructive. Je trouve très encourageant le fait de savoir combien de plaintes et de demandes de renseignements sont réglées en début de processus, par la discussion et grâce à l'intervention du [Bureau de l'Ombudsman].

Je pense que les municipalités tiennent parfois ce travail pour acquis (ou n'en sont tout simplement pas conscientes) et ne réalisent pas qu'il constitue un soutien pour chacune d'elles.

Enfin, je m'en voudrais de ne pas mentionner brièvement le Guide sur les réunions publiques et le recueil des cas... Ce sont des ressources inestimables. Sans elles, je crains que de nombreuses municipalités n'auraient pas l'encadrement nécessaire pour prendre les bonnes décisions concernant la tenue de réunions ouvertes ou à huis clos. »

– Courriel d'une greffière municipale

## Utile à savoir



Les cas concernant Ontario au travail se trouvent au chapitre **Services sociaux** de ce rapport. Ceux concernant les services municipaux d'électricité se trouvent au chapitre **Énergie et environnement**.

## Tendances de cas – questions municipales générales

Les questions municipales qui nous ont le plus souvent été soumises durant la dernière année concernaient les conseils et les comités, l'application des règlements, le logement, les infrastructures, l'urbanisme et l'utilisation des terres, et les agent(e)s locaux(ales) de responsabilisation.

### Conseils et comités

En 2023-2024, les conseils et les comités ont été le sujet le plus fréquent de plaintes et de demandes de renseignements, comptant pour **653** cas. L'Ombudsman ne s'occupe pas des plaintes relatives à la conduite des membres des conseils (celles-ci relèvent plutôt des commissaires à l'intégrité locaux(ales), un sujet abordé dans la section **Agent(e)s de responsabilisation**) et ne peut pas annuler les décisions des conseils. Cependant, nous avons aidé des personnes à résoudre toutes sortes de problèmes en facilitant la communication ou en examinant l'équité des processus décisionnels des conseils.

Par exemple :

- Nous avons répondu à des préoccupations touchant plusieurs municipalités en vérifiant que ces dernières respectent les règles de la *Loi sur les municipalités* lorsqu'elles pourvoient les sièges vacants au sein de leur conseil.
- Nous avons rappelé à une municipalité la nécessité de mettre en place un comité consultatif sur l'accessibilité, qui est obligatoire pour les municipalités de plus de 10 000 âmes.
- Lorsque des résident(e)s se sont plaint(e)s de la fermeture des seuls terrains de pickleball dans leur localité, nous avons confirmé que la municipalité ouvrirait de nouveaux terrains dans un autre parc plus tard en 2024.
- Un groupe de résident(e)s inquiet(ète)s s'est plaint, ayant entendu dire qu'un projet de « minimaisons » allait être construit dans un parc local. Nous avons découvert que la municipalité n'avait pas encore décidé de l'emplacement

du projet. Nous avons expliqué aux résident(e)s comment participer au processus de consultation publique.

## Agent(e)s de responsabilisation

En 2023-2024, nous avons reçu **80** plaintes concernant des agent(e)s de responsabilisation. Le gros de ces plaintes concernait les commissaires à l'intégrité – que toutes les municipalités sont tenues d'avoir – et quelques-unes visaient des ombudsmans municipaux(ales), des vérificateur(trice)s généraux(ales) et des registrateur(e)s des lobbyistes. Le rôle de l'Ombudsman n'est pas de refaire le travail de ces fonctionnaires, mais de vérifier l'équité de leurs processus et, selon la situation, de leur présenter des pratiques exemplaires pour les améliorer.

Les commissaires à l'intégrité veillent au respect des codes de conduite locaux par les membres des conseils et des conseils locaux, et examinent les infractions présumées à la *Loi sur les conflits d'intérêts municipaux*. Lorsque nous recevons une plainte sur la conduite de membres du conseil, nous dirigeons le(la) plaignant(e) vers le(la) commissaire à l'intégrité de la municipalité et veillons à ce que celle-ci fournisse au public de l'information claire sur son processus de plainte.

Comme mentionné dans le Rapport annuel de l'année dernière, l'Ombudsman a insisté auprès des municipalités pour qu'elles n'imposent pas de frais aux résident(e)s pour le dépôt de plaintes auprès de leur commissaire à l'intégrité, car ces frais constituent un obstacle à une fonction démocratique importante et peuvent saper la confiance du public. L'Ombudsman a écrit à la **Ville de Niagara Falls** au sujet de ses frais de 500 \$ pour une deuxième fois cette année. Il a aussi pressé la **Ville de Pelham** d'éliminer les frais de 100 \$ et l'obligation de déposer un affidavit pour les plaintes liées au code de conduite.

Nous avons reçu plusieurs cas concernant les retards dans les enquêtes des commissaires à l'intégrité. Nous avons encouragé les commissaires à communiquer directement avec les plaignant(e)s et avons fait part au personnel municipal de pratiques exemplaires à suivre lorsque les enquêtes dépassent les délais prévus. Dans quelques cas liés à des conflits d'intérêts pécuniaires, où la loi oblige les commissaires à l'intégrité à terminer leur examen en 180 jours, nous avons rappelé ces exigences strictes aux municipalités.

L'Ombudsman a également mis en garde les municipalités contre l'attribution de multiples rôles aux commissaires à l'intégrité, à la suite d'une plainte que nous avons reçue au sujet d'un(e) avocat(e) municipal(e) qui était également commissaire à l'intégrité. L'Ombudsman ne peut pas ordonner à une municipalité d'attribuer à une personne le rôle unique de commissaire à l'intégrité. Cela dit, nous traitons de ce poste dans notre nouvelle ressource, **Codes de conduite, protocoles de plainte et d'enquête et nomination des commissaires à l'intégrité : Guide pour les municipalités** : « Cette pratique est à éviter, car elle mine la confiance du public dans l'indépendance des commissaires à l'intégrité et dans l'impartialité de leurs décisions. »

En août 2023, nous avons publié et distribué ce guide, ainsi qu'un document complémentaire, **Commissaires à l'intégrité municipale : Guide des pratiques exemplaires**, tous deux disponibles sur notre site Web.

« Il ne devrait pas y avoir d'obstacles au dépôt d'une plainte auprès du(de la) commissaire à l'intégrité, comme des frais ou de lourdes formalités administratives (p. ex., affidavit sous serment du(de la) plaignant(e)). Les municipalités imposent parfois de telles conditions afin de décourager les plaintes frivoles ou vexatoires. Or, elles devraient plutôt donner aux commissaires à l'intégrité le pouvoir discrétionnaire de rejeter une plainte pour ces raisons-là. »

– Nouvelle ressource, **Codes de conduite, protocoles de plainte et d'enquête et nomination des commissaires à l'intégrité : Guide pour les municipalités**

## Application des règlements

Nous recevons chaque année des centaines de cas concernant l'application des règlements, et nous présentons régulièrement des pratiques exemplaires aux municipalités pour les aider à élaborer des politiques de plainte et des mécanismes d'appel

clairement formulés. Cette année, nous avons reçu **449** plaintes et demandes de renseignements concernant l'application (ou la non-application) des règlements et sur d'autres questions connexes, contre 397 l'année précédente.

Quelques exemples :

- Un homme nous a contacté(e)s parce que la clôture de son voisin laissait les poules entrer sur sa propriété. Nous l'avons mis en contact avec le(la) responsable local(e) de l'application des règlements.
- Une femme a été informée que la municipalité interviendrait pour nettoyer les déchets dans sa cour et lui facturerait le travail. Elle nous a dit qu'elle avait prévu de le faire elle-même, mais qu'elle n'avait pas pu en raison de la météo. Notre intervention lui a permis de gagner quelques jours pour nettoyer sa cour à la satisfaction de la municipalité.
- Un propriétaire a tenté en vain de convaincre son(sa) voisin(e) de baisser les lumières qui éclairaient jusque dans sa maison. Ce n'est que lorsque nous sommes intervenu(e)s que les agent(e)s d'application du règlement sont retourné(e)s voir le(la) voisin(e) pour lui faire baisser les lumières.

## Logement

Les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux sont tenus de fournir des programmes et des services de logement. En 2023-2024, nous avons reçu **401** cas concernant le logement, contre 327 l'année précédente. Nombre d'entre eux concernaient les longs délais et les listes d'attente pour obtenir un logement social. Nous avons aidé les gens à entrer en contact avec de haut(e)s responsables du logement pour obtenir de l'information et des renseignements sur les politiques.

Voici d'autres cas :

- Une locataire nous a dit qu'elle ne se sentait pas en sécurité dans son immeuble d'appartements en raison des portes principales qui restaient ouvertes et déverrouillées. Après notre intervention, le fournisseur de logements a inspecté l'immeuble et s'est engagé à installer des caméras de sécurité.

- Nous avons aidé un(e) locataire qui vivait dans une chambre d'hôtel et qui risquait de se trouver sans logis à entrer en contact avec un fournisseur de logements.
- Une femme sur une liste d'attente pour un logement subventionné a sollicité notre aide, croyant qu'on ignorait sa demande. Lorsque nous avons parlé au fournisseur de logements, on nous a dit qu'elle était la « prochaine sur la liste ».

## Infrastructures et zonage

Les municipalités sont en général responsables des infrastructures locales, dont les routes, les ponts, le traitement des eaux usées, les ponceaux et les fossés. En 2023-2024, nous avons reçu **152** plaintes concernant les infrastructures, **100** sur les services municipaux d'eau et d'égout et **135** liées à l'urbanisme, au zonage et à l'utilisation des terres.

Quelques exemples :

- Nous avons aidé une municipalité à travailler avec les résident(e)s sur des questions en lien avec la reprise par la municipalité d'une usine locale de traitement de l'eau et des eaux usées. Des préoccupations avaient été exprimées concernant l'entretien de l'usine.
- Après avoir reçu une facture de 3 100 \$ pour des travaux effectués sur un drain municipal, un résident a demandé que sa propriété soit débranchée du drain, mais n'a pas obtenu de réponse. Nous avons soumis la question aux responsables municipaux(ales), qui ont examiné leurs dossiers, trouvé la demande et travaillé avec l'homme pour faire avancer le dossier.
- Un propriétaire qui voulait diviser son terrain en plusieurs parcelles distinctes a demandé notre aide lorsque sa municipalité lui a appris qu'il devrait faire élargir une route adjacente, pour un montant de près de 6 000 \$. Nous avons confirmé auprès des responsables municipaux(ales) que cette exigence était normale. Cependant, par souci de transparence, ils(elles) ont promis de mettre au point une fiche de renseignements afin que les propriétaires dans des situations similaires ne soient pas pris(es) par surprise.

## Tendances de cas – réunions publiques

Les réunions municipales doivent toujours être ouvertes au public, sauf dans des cas d'exception limités, prévus à l'article 239 de la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Ces règles s'appliquent à tous les conseils municipaux et conseils locaux ainsi qu'à leurs comités et visent tant les réunions virtuelles que les réunions hybrides. Quiconque estime qu'une réunion a été fermée au public à l'encontre de la loi peut porter plainte.

L'Ombudsman est l'enquêteur par défaut pour ces plaintes pour toutes les municipalités, à l'exception de celles qui ont désigné leur propre enquêteur(euse). Nous fournissons ce service gratuit à la plupart des municipalités de la province (**268** sur 444, un nouveau record). Durant l'exercice 2023-2024, nous avons reçu **99** cas portant sur des réunions à huis clos, dont **89** relevaient de la compétence de l'Ombudsman; les autres ont été renvoyés à l'enquêteur(euse) désigné(e) par la municipalité concernée.

Les cas que nous avons examinés portaient sur **54** municipalités et conseils locaux différents. L'Ombudsman a produit **24** rapports et lettres sur ses conclusions concernant **38** réunions. Il a déterminé que **16** des réunions examinées (**42 %**) étaient illégales. Il a aussi relevé **18** violations de procédure, pour lesquelles il a fait **29** recommandations de pratiques exemplaires. Tous ces rapports et lettres figurent sur notre site Web et dans notre base de données des décisions, consultable en ligne, nommée **Réunions publiques : Recueil des cas**.



Nous nous sommes également adressé(e)s directement aux municipalités à **29** reprises au sujet des pratiques exemplaires à suivre pour les réunions publiques, et nous avons présenté de nombreuses autres pratiques au personnel municipal et aux responsables municipaux(ales) lors de congrès et d'événements. En outre, notre Bureau a publié le manuel **Réunions publiques : Guide pour les**

**municipalités**, qui explique les règles des réunions publiques et la façon dont l'Ombudsman les a interprétées dans le cadre de nombreuses enquêtes. Ce manuel est distribué à chaque greffier(ière) et membre de conseil. Il est disponible en ligne et en version papier.

## Réunions par voie électronique

En 2020, la province a modifié les règles des réunions publiques pour permettre aux municipalités de se réunir par voie électronique, sans toutefois les y obliger. Comme ces réunions sont de plus en plus souvent hybrides (les gens peuvent y assister virtuellement ou en personne), les examens de l'Ombudsman visent à aider les municipalités à s'assurer qu'elles continuent de respecter les règles des réunions publiques.

Par exemple, l'Ombudsman a conclu ce qui suit :

- Deux réunions de la **Municipalité de Calvin** étaient illégalement fermées au public, celui-ci n'ayant pas reçu le bon lien pour accéder à la réunion par voie électronique.
- La **Municipalité de West Elgin** a enfreint les règles en omettant de reprendre la diffusion publique en direct de la réunion après un huis clos.
- Une réunion du **groupe de travail de l'aéroport de Huronia** (un comité du **Canton de Tiny**, de la **Ville de Midland** et de la **Ville de Penetanguishene**) a été tenue à l'encontre des règles, n'ayant pas été diffusée comme annoncé dans l'avis public.

## Rencontres informelles

Si des membres d'un conseil se réunissent, avec quorum, et font avancer de façon importante les travaux du conseil, ils(elles) peuvent être réputé(e)s avoir tenu une « réunion » au sens de la Loi, même si ce n'était pas leur intention. Par exemple, l'Ombudsman a conclu ce qui suit :

- Trois membres d'un comité de la **Ville de London** se sont illégalement réuni(e)s avec un organisme local sans but lucratif pour discuter d'un projet dont le financement devait être soumis au vote du conseil plus tard dans la même journée.



- Un trio de membres d'un conseil s'est réuni dans un garage du **Canton de Morley** pour discuter des opérations de déneigement lors d'une importante chute de neige, ce qui contrevenait aux règles.
- Des membres du Conseil de la **Municipalité de Casselman** formant quorum ont illégalement discuté des affaires du Conseil lors d'un appel virtuel sur Microsoft Teams qui s'est tenu après la levée de la réunion et après que le personnel et le public ont quitté l'appel. L'Ombudsman a qualifié cette discussion de « contrevention flagrante à l'esprit et à la lettre de ces règles. »
- Dans les cas où des avocat(e)s fournissent des conseils ou que des conseils juridiques sont autrement transmis au Conseil, l'exception « des conseils protégés par le secret professionnel de l'avocat » prévue à l'alinéa 239(2)f) peut s'appliquer, comme ce fut le cas pour le **Comté de Haliburton** et le **Canton d'Adjala-Tosorontio**.
- La **Municipalité de Brockton** et le **Comté de Haliburton** ont tous deux enfreint les règles en invoquant l'exception des « renseignements d'un tiers », prévue à l'alinéa 239(2)i), pour se retirer à huis clos, car les renseignements dont ils ont discuté n'étaient pas considérés par les tiers comme étant de nature confidentielle.

## Exceptions aux règles – problèmes courants

Bon nombre de nos enquêtes sur les réunions à huis clos consistent à déterminer si la discussion tenue à huis clos entre ou non dans l'une des 14 exceptions prévues par la *Loi sur les municipalités*. Voici quelques exemples :

- La **Ville d'Elliot Lake** était autorisée à se réunir à huis clos en vertu de l'exception relative aux « renseignements privés », prévue à l'alinéa 239(2)b), pour tenir des discussions impliquant un examen minutieux de la conduite et du travail du personnel.
- Si une municipalité a une position de négociation à protéger en vue d'une transaction foncière – comme c'était le cas lors de réunions à huis clos tenues par la **Ville de Huntsville** et la **Ville d'Elliot Lake** –, alors l'exception relative à l'acquisition ou à la disposition d'un bien-fonds prévue à l'alinéa 239(2)c) peut s'appliquer.
- À la **Ville de Grimsby**, une discussion où l'on ne mentionnait que brièvement la possibilité de demander des conseils juridiques ne pouvait pas entrer dans l'exception relative aux « litiges », prévue à l'alinéa 239(2)e), mais était admissible au titre de l'exception relative aux renseignements privés, car elle impliquait l'examen approfondi de la conduite d'une personne en particulier.

## Anomalies procédurales

Souvent, nous aidons les municipalités à suivre les pratiques exemplaires ou à améliorer leurs règlements de procédure afin de s'assurer qu'ils respectent les règles des réunions publiques. Par exemple :

- Rien ne les oblige à fournir les ordres du jour des réunions à l'avance, mais le faire est une pratique exemplaire, comme nous l'avons expliqué à la **Ville de Huntsville** et au **Canton de Sables-Spanish Rivers**.
- Après notre entretien avec la **Municipalité de Callander** concernant son défaut de fournir systématiquement des avis publics pour les réunions des comités, celle-ci a adopté un nouveau règlement de procédure pour clarifier les exigences d'avis.
- Avant de pouvoir se retirer à huis clos, le conseil doit adopter une résolution énonçant la nature générale de la question à étudier. L'Ombudsman a épinglé le **Canton d'Adjala-Tosorontio**, la **Ville de Grimsby** et le **Canton de Sables-Spanish Rivers** pour avoir omis de le faire.
- Toutes les réunions doivent être consignées dans un procès-verbal, et l'Ombudsman recommande même de les enregistrer en format audio ou vidéo afin d'en avoir des traces fidèles. La **Ville d'Amherstburg** a récemment rejoint les rangs des municipalités qui suivent cette pratique. L'Ombudsman a également rappelé l'importance de conserver les documents à la **Ville de Hamilton**, qui avait supprimé l'enregistrement vidéo d'une réunion ayant fait l'objet d'une plainte auprès de notre Bureau.

## Exposés de cas

### Escaliers sous les projecteurs

Un commerçant s'est plaint auprès de nous lorsque la municipalité l'a informé qu'un escalier situé à l'arrière de son bâtiment empiétait sur la propriété municipale. Il nous a expliqué que sa famille avait tenu un commerce dans le bâtiment pendant 40 ans avant d'acheter le bien-fonds à la ville en 2004 et que jamais on ne lui avait dit que cet escalier dépassait les limites de son terrain.

**RÉSULTAT :** Nous avons parlé aux responsables municipaux(ales), qui ont travaillé avec l'homme pour régler le problème d'empiètement. Celui-ci s'est montré reconnaissant de notre aide pour faciliter le processus.

### Champ de mines municipal

Nous avons été contacté(e)s par le tenant à bail d'un bien-fonds de la Couronne où des pistes de ski et un système de drainage avaient été aménagés par la municipalité. L'homme nous a expliqué que cela allait à l'encontre de son bail avec le ministère des Mines, qui exigeait que toutes les activités sur le bien-fonds soient liées à l'exploitation minière. Il a indiqué que la municipalité avait pris des mesures pour enlever la plupart des pistes de ski, mais qu'elle ne répondait plus à ses demandes pour le retrait des pistes restantes et du système de drainage.

**RÉSULTAT :** Le Bureau a demandé des renseignements, jusqu'à soumettre l'affaire à la mairie. La municipalité a enlevé les pistes de ski restantes et installé un panneau pour décourager le passage du public sur le terrain. Elle a également commencé à travailler avec le tenant à bail pour résoudre le problème de drainage.

### Zoom sur la zone

Une propriétaire nous a contacté(e)s lorsque les terrains entourant sa maison sont passés de zone agricole à zone industrielle. Elle disait que la municipalité n'avait pas consulté les résident(e)s avant de prendre cette décision et que les évaluations environnementales appropriées n'avaient pas été réalisées.

**RÉSULTAT :** Nous avons contacté les responsables municipaux(ales), qui ont accepté de parler à la résidente

pour répondre à ses questions. Après avoir discuté avec notre personnel, la femme a communiqué avec le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs au sujet des évaluations environnementales manquantes. Lorsque nous avons fait un suivi auprès de la propriétaire, elle nous a dit que le Ministère lui avait donné raison et qu'il en avait parlé directement à la municipalité.

### Plus équitable, moins imposant

Une femme qui ne pouvait pas payer ses impôts fonciers en raison de difficultés financières a sollicité notre aide lorsque la municipalité a refusé d'annuler sa dette, entreprenant plutôt des démarches pour vendre sa propriété. Sa plainte soulevait plusieurs questions d'équité, notamment celle de savoir si la municipalité l'avait avertie suffisamment à l'avance de la date à laquelle elle devrait partir. Notre personnel a soumis cette affaire à la municipalité. L'Ombudsman a également écrit au conseil et lui a fait part de pratiques exemplaires pour résoudre les problèmes que nous avons relevés.

**RÉSULTAT :** Grâce à notre intervention, la municipalité a élaboré une nouvelle politique sur l'impôt, qui comprend des directives à l'intention du personnel pour qu'il donne un préavis raisonnable aux personnes qui doivent quitter leur propriété en cas de vente pour défaut de paiement des impôts, et pour qu'il les aiguille vers de l'aide au logement. La municipalité a aussi envoyé une lettre d'excuses à la femme. Son personnel nous a dit que nos pratiques exemplaires l'avaient aidé à travailler avec d'autres propriétaires dans des situations similaires, ce qui a évité à la municipalité d'avoir à vendre ces biens-fonds.

« [Notre] personnel aimerait remercier celui d'Ombudsman Ontario pour la discussion...durant laquelle on nous a fait connaître des pratiques exemplaires... La [municipalité] est sincèrement reconnaissante du travail que l'Ombudsman réalise pour garantir l'équité pour tou(te)s les Ontarien(ne)s, et nous sommes enthousiastes à l'idée de fournir un service de qualité, équitable et transparent à tou(te)s les contribuables... »

– Réponse de la DG de la municipalité



## 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. Notre champ de surveillance s'étend aussi au ministère de l'Éducation, au ministère des Collèges et Universités, et à leurs programmes. Nous aidons les gens aux prises avec des problèmes de toutes sortes concernant les programmes et services scolaires.

En 2023-2024, nous avons observé une augmentation du nombre de cas dans l'ensemble du secteur de l'éducation. Ceux concernant les conseils scolaires ont atteint un nombre record de **1 334**, soit une augmentation importante par rapport aux 794 de l'année précédente. Les cas concernant le ministère de l'Éducation ont également suivi une tendance à la hausse, passant de 107 en 2022-2023 à **142**. Quant au ministère des Collèges et Universités, on a également vu une augmentation des cas, qui sont passés de 429 à **476** depuis le dernier exercice.

## Tendances des cas – des premières années jusqu'à la 12<sup>e</sup> année

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, nous avons reçu **1 334** cas relatifs aux conseils scolaires, un record depuis que le mandat de l'Ombudsman a été étendu à ces instances en septembre 2015. Les problèmes les plus courants rapportés par les plaignant(e)s concernent les inscriptions, les services de soutien aux élèves ayant des besoins particuliers, la sécurité des élèves et les services de transport.

Durant la dernière année, notre Bureau a également élargi son travail de promotion de la transparence en ce qui a trait aux réunions des conseils scolaires. Nous avons enquêté sur plusieurs plaintes concernant des réunions tenues à huis clos par des conseils scolaires. Les conclusions de l'Ombudsman ont été transmises aux conseils scolaires concernés et publiées sur notre site Web.

En décembre 2023, l'Ombudsman a lancé une enquête systématique sur l'administration des programmes d'aide financière directe offerts par le ministère de l'Éducation, après avoir reçu des plaintes

de parents à qui l'on avait refusé de verser une aide financière pour leurs enfants à charge parce qu'une autre personne avait présenté une demande avant eux(elles). Ces programmes ont été conçus pour les aider à payer les mesures de soutien à l'apprentissage durant les grèves de travailleur(euse)s de l'éducation au début de 2020 et pour fournir un soutien financier aux pourvoyeur(euse)s de soins de l'enfant en réponse à la COVID-19 (pour en savoir plus, voir la section **Enquêtes**).

## Plaintes sur le nom d'une école

En mars et avril 2024, nous avons reçu **336** plaintes et demandes de renseignements concernant le nom choisi par le **Greater Essex County District School Board** pour une nouvelle école à Kingsville, ainsi qu'au sujet des réunions à huis clos tenues par le conseil scolaire. Lorsqu'il se penche sur ce type de plaintes, notre Bureau vérifie si le conseil scolaire a pris la décision et résolu les problèmes conformément aux politiques et procédures applicables. Dans ce cas, notre examen a déterminé que le conseil scolaire avait agi conformément à ses règlements, politiques et règlements de gouvernance en nommant la nouvelle école.

## Formation des adultes : tests du GED

En mars et avril 2024, nous avons reçu **9** plaintes de personnes qui essayaient de s'inscrire aux tests pour obtenir le certificat d'équivalence d'études secondaires (le GED, un équivalent du diplôme d'études secondaires), après l'annonce du fournisseur international de tests disant qu'il mettrait fin à ses services au Canada à compter du 31 mars. C'est le Centre d'études indépendantes de TV Ontario (TVO ILC) qui administrait ces tests en Ontario, mais les délais dans le traitement des demandes d'inscription aux tests ont amené certaines personnes à craindre qu'elles ne puissent pas les faire à temps. Plusieurs ont communiqué avec nous quelques jours avant le 31 mars pour nous dire qu'ils(elles) avaient payé les frais d'inscription de 100 \$, mais n'avaient pas reçu de réponse.

Notre Bureau s'est renseigné sur ces cas auprès de TVO ILC, qui a traité les demandes, après quoi les plaignant(e)s ont pu s'inscrire aux tests. TVO ILC et le ministère de l'Éducation ont

annoncé qu'ils travaillaient à la mise en place d'un nouveau test pour l'obtention d'un certificat d'équivalence.

« J'essayais de m'inscrire à l'examen du GED avant la date limite, et j'avais beaucoup de mal à entrer en contact avec qui que ce soit... Je commençais vraiment à stresser à l'approche de l'échéance. J'ai donc contacté votre [Bureau]... et après quelques brèves conversations..., le personnel m'a fait savoir qu'une personne du centre des rendez-vous du GED me contacterait. Cela s'est fait rapidement. Merci infiniment à eux et à votre organisation. »

– Commentaire d'une personne voulant s'inscrire aux tests du GED

## Éducation de l'enfance en difficulté, aménagements et sécurité des élèves

Notre Bureau aide les familles lorsqu'elles ont du mal à s'orienter dans les programmes destinés aux élèves ayant des besoins particuliers. Les parents et les tuteur(trice)s communiquent avec nous lorsqu'ils(elles) rencontrent des problèmes liés aux Plans d'enseignement individualisés (PEI), qui sont dressés lors de réunions du Comité d'identification, de placement et de révision afin de déterminer les soutiens et les placements appropriés pour les élèves. Notre personnel discutera avec les responsables des conseils scolaires pour s'assurer que les familles reçoivent les renseignements pertinents sur le processus et pour faciliter la communication entre eux.

Nous entendons aussi des parents et des tuteur(trice)s dire qu'ils(elles) s'inquiètent des risques constants pour la sécurité de leurs enfants à l'école, ou de leurs plans de sécurité individuels (pour les élèves dont le comportement peut poser un danger pour eux(elles)-mêmes ou pour les autres). La discipline des élèves est un autre sujet de plainte courant; nous traitons généralement

ces cas en mettant les élèves et les parents en relation avec les responsables du conseil scolaire.

Quelques exemples :

- Nous avons aidé une mère à obtenir une copie du plan de sécurité dressé pour sa fille ainsi qu'un résumé écrit des incidents où celle-ci a été agressée par un(e) autre élève.
- Nous avons demandé des renseignements et avons confirmé qu'une école s'était excusée auprès d'une mère qui n'avait pas été informée que son fils s'était cogné la tête et avait rappelé à tout le personnel de prévenir les parents dans de telles situations.
- Nous avons incité les responsables d'une école à revoir sa décision de suspendre un garçon, ce qui a entraîné des excuses et la promesse d'enquêter sur les circonstances ayant conduit à la suspension afin que cela ne se reproduise plus.
- Après notre intervention, un garçon qui risquait d'être renvoyé de son école a été placé dans un programme d'enseignement à l'enfance en difficulté.

## Inscriptions

Nous aidons souvent les parents qui ont du mal à inscrire leurs enfants dans certaines écoles ou certains programmes, généralement en les mettant en contact avec les responsables concerné(e)s afin de résoudre les problèmes et d'éviter des interruptions dans la scolarisation des élèves.

Quelques exemples :

- Nous avons aidé une mère qui avait un accès limité à Internet à communiquer avec un conseil scolaire afin d'inscrire sa fille dans une nouvelle école.
- Nous avons aidé la mère d'un garçon ayant des besoins particuliers à obtenir un transfert dans un nouveau conseil scolaire et à obtenir des services de transport. La demande avait initialement été refusée en raison d'un manque de personnel.

### Frais pour les nouveaux(elles) arrivant(e)s au Canada

En 2023-2023, nous avons reçu **4** cas de conseils scolaires demandant aux nouveaux(elles) arrivant(e)s de payer des frais de scolarité (dans un cas, jusqu'à **16 000 \$**) pour inscrire leurs enfants

dans des écoles de l'Ontario. Les conseils scolaires sont autorisés à imposer de tels frais aux enfants dont les parents ou les tuteur(trice)s sont des résident(e)s temporaires de l'Ontario, sauf dans certaines situations prévues par la *Loi sur l'éducation*, par exemple lorsqu'un parent ou un(e) tuteur(trice) attend le résultat de sa demande de résidence permanente ou de permis de travail. Dans les plaintes que nous avons examinées, les conseils scolaires demandaient des frais aux parents qui se trouvaient dans une situation susceptible d'exemption.

Nous avons soulevé cette question auprès des différents conseils scolaires, ainsi qu'avec de haut(e)s fonctionnaires du ministère de l'Éducation, qui nous ont cité une note de service demandant aux conseils scolaires de facturer des frais de scolarité dans certaines circonstances. Lorsque nous avons examiné cette note, nous avons relevé des incohérences et des imprécisions dans les consignes données aux conseils scolaires sur cette question. Nous avons signalé au Ministère les iniquités qui pourraient en découler, et on nous a informé(e)s qu'il était en train de revoir la note. Nous continuons de suivre la situation.

### Élèves en attente

Nous avons reçu **14** cas concernant la logique et le processus suivis par le **Durham District School Board** pour désigner une « école provisoire » destinée à accueillir temporairement les élèves provenant des nouveaux secteurs résidentiels en développement. Le conseil scolaire nous a fourni des renseignements sur la décision et sur la façon dont elle a été communiquée. Nous continuons à examiner la situation.

## Transports

En Ontario, la plupart des conseils scolaires se chargent d'organiser le transport par autobus pour leurs élèves, la majeure partie du financement de fonctionnement étant fournie par le ministère de l'Éducation. En 2023-2024, nous avons reçu **84** plaintes relatives au transport, notamment le transport par autobus des enfants ayant des besoins particuliers, les transferts entre les écoles et les circuits annulés. Nous réglons ces cas autant que possible en mettant les personnes en

contact avec les responsables des conseils concerné(e)s. Par exemple :

- Une mère s'est plainte que son fils, atteint d'autisme, n'était pas autorisé à prendre l'autobus destiné aux enfants ayant des besoins particuliers, malgré un billet du médecin confirmant ses besoins. Nous avons discuté avec les responsables du conseil, qui ont alors permis à l'élève à monter dans le bon autobus.

### Changements concernant les autobus scolaires à Ottawa

En septembre 2023, 5 familles se sont adressées à nous lorsque l'Ottawa Student Transportation Authority a annulé certains circuits d'autobus pour les élèves de l'Ottawa-Carleton District School Board et de l'Ottawa Catholic School Board. Nous avons signalé l'Affaire au consortium de transport et au ministère de l'Éducation. Le consortium nous a dit qu'il travaillait à améliorer la communication avec les parents, offrait d'autres options de transport public et intensifiait ses efforts pour recruter de nouveaux(elles) chauffeur(euse)s. Le Ministère a également engagé un cabinet externe d'experts-conseils pour qu'il effectue un examen sur le transport des élèves pour les deux conseils. Nous continuons de suivre les progrès dans ce dossier.

## Réunions de conseils scolaires à huis clos

Selon la *Loi sur l'éducation*, toutes les réunions des conseils d'administration scolaire ou de leurs comités doivent être publiques, sauf certaines exceptions limitées. Comme l'Ombudsman l'a mentionné pour la première fois dans son rapport d'enquête de 2019, *Leçons non apprises* (qui concerne la gestion par un conseil de la fermeture d'une école à North Bay), toutes les réunions des conseils scolaires doivent être tenues conformément aux règles des réunions publiques, qui sont similaires à celles visant les réunions des conseils municipaux (voir le chapitre **Municipalités** du présent rapport).

Nous avons reçu **plus de 200** plaintes sans précédent concernant des réunions à huis clos de conseils scolaires lors de l'exercice fiscal 2023-2024, dont la plupart concernaient des réunions à huis clos du **Greater Essex County District School Board** en février, mars et avril 2024. En juin 2024, l'Ombudsman a informé le conseil dans une lettre qu'il estimait que les réunions ne violaient pas la *Loi sur l'éducation*.

L'Ombudsman a rendu des conclusions concernant les réunions à huis clos tenues par 6 commissions scolaires depuis l'automne 2022. Ses décisions ont été rendues publiques par les conseils scolaires concernés et sont également disponibles dans la section Éducation de notre site Web.

Par exemple, l'Ombudsman a conclu ce qui suit :

- Certaines réunions d'un comité du **Near North District School Board** ont été tenues en ligne sans possibilité pour le public d'y assister en personne, ce qui contrevient à la *Loi sur l'éducation*. Le conseil scolaire a accepté les recommandations de l'Ombudsman pour améliorer sa transparence.
- Le **Niagara Catholic District School Board** n'a pas enfreint la *Loi sur l'éducation*, mais l'Ombudsman l'a encouragé à publier plus de renseignements sur les questions qu'il prévoit de discuter à huis clos et sur les protocoles de sécurité entourant ses réunions.
- Les protocoles de sécurité entourant les réunions du **Durham District School Board** étaient raisonnables, et l'Ombudsman a félicité le conseil scolaire pour ses efforts en vue de reprendre les réunions en personne.

« J'[encourage le conseil scolaire] à continuer de revoir ses pratiques de réunion et à ne pas imposer trop de conditions au public voulant accéder et assister librement aux réunions publiques de manière sécuritaire. »

– Lettre de l'Ombudsman Paul Dubé au Durham District School Board, 29 novembre 2023

## Mémoire de l'Ombudsman au gouvernement – gouvernance des conseils scolaires

Au début du mois d'avril 2024, l'Ombudsman a présenté un mémoire au ministère de l'Éducation dans le cadre de ses consultations sur des projets de réglementation concernant les processus pour déposer des plaintes liées au code de conduite et l'obligation pour les conseiller(ère)s d'être présent(e)s en personne aux réunions de leur conseil scolaire et de ses comités.

L'Ombudsman a formulé dans son mémoire **15** propositions, axées sur la responsabilisation des conseiller(ère)s et sur l'équité et la transparence des réunions des conseils scolaires. Il a notamment pressé le Ministère de permettre au public de déposer des plaintes aux commissaires à l'intégrité des conseils scolaires et d'exiger des commissaires qu'ils(elles) rendent leurs rapports publics s'ils(si elles) constatent qu'un(e) membre du conseil scolaire a enfreint le code de conduite. Il a aussi proposé d'autoriser les conseils à se rencontrer virtuellement si la sécurité de leurs membres, du personnel ou du public est menacée.

## Tendances des cas – enseignement postsecondaire

En 2023-2024, les cas concernant les collèges et les universités ont augmenté par rapport à l'année précédente, notamment en raison de différents problèmes rapportés par des étudiant(e)s étranger(ère)s ou à leur sujet. Nous avons reçu **292** cas relatifs aux collèges d'arts appliqués et de technologie, contre 236 en 2021-2022, et **289** au sujet des universités, contre 205 précédemment. Les plaintes les plus fréquentes portaient sur les admissions, la communication des politiques et de l'information, les appels concernant les notes et les demandes de remboursement des frais d'études.

Nous avons aidé des étudiant(e)s à entrer en contact avec les bon(ne)s responsables et sommes intervenu(e)s pour résoudre les problèmes soulevés. Quant aux cas ne relevant pas de notre compétence (par exemple, ceux liés à la conduite des membres du

corps enseignant ou au milieu de travail), nous avons dirigé les plaignant(e)s vers les instances appropriées.

Depuis 2019, tous les collèges et universités de l'Ontario doivent avoir des politiques pour protéger la liberté d'expression sur les campus, et les plaintes à cet égard peuvent être déposées à notre Bureau. Nous n'avons reçu aucune plainte concernant ces politiques en 2023-2024.

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

Nous avons enregistré **160** cas liés aux prêts et aux subventions du RAFEO en 2023-2024, un chiffre comparable aux 169 reçus l'année précédente. Nous avons aidé les étudiant(e)s à régler des problèmes de mauvaise communication, de retard et de conversion des subventions en prêts.

Par exemple :

- Nous avons aidé une personne célibataire mère d'un(e) enfant ayant des besoins particuliers à obtenir du RAFEO une subvention de **11 000 \$**, qui dans ses mots allait « changer sa vie », après avoir attendu l'approbation durant près de cinq ans.
- Le RAFEO a rétabli une subvention de **7 000 \$** accordée à un(e) étudiant(e) handicapé(e) lorsque nous lui avons fait réaliser qu'il l'avait convertie en prêt par erreur.
- Nous avons aidé une étudiante à obtenir une subvention; elle avait attendu 16 semaines avant d'être informée qu'elle avait soumis le mauvais document au RAFEO.

## Étudiant(e)s étranger(ère)s

En 2023-2024, la majorité des problèmes dénoncés par les étudiant(e)s étranger(ère)s portaient sur les demandes de remboursement des frais d'études collégiales. Par exemple, nous avons aidé une étudiante jamaïcaine qui n'avait pas reçu son visa à temps pour aller en cours à obtenir le remboursement de ses frais d'études.

En janvier 2024, le ministre fédéral de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté a annoncé un plafonnement des permis d'études internationaux, en raison du manque de logements disponibles et de la piètre qualité de l'enseignement dispensé par ce qu'on appelle les « usines à diplômes » du privé. Ce plafond devait réduire de moitié le nombre d'étudiant(e)s étranger(ère)s en Ontario, estimé à 240 000 en 2023. Vers la fin de mars 2024, la province a annoncé que 96 % des permis seraient attribués aux collèges et universités financés par les fonds publics, et qu'aucun n'irait aux collèges privés d'enseignement professionnel.

Nous faisons le suivi des effets de ces changements sur l'administration des services publics dans le secteur postsecondaire.

## Enquêtes

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

**Lancement : Décembre 2023**

**Le point sur l'enquête :** L'Ombudsman a lancé cette enquête à la suite de plaintes de parents qui se sont vu(e)s refuser le versement de l'aide financière pour leurs enfants à charge parce qu'une autre personne avait présenté la demande avant eux(elles). En effet, certaines personnes qui avaient la garde exclusive de leur enfant se sont retrouvées sans recours parce que l'autre parent ou un(e) membre de la parenté qui ne s'occupait pas de l'enfant avait réclamé l'argent en premier.

C'est pendant la grève des travailleur(euse)s de l'éducation, au début de 2020, que le ministère de l'Éducation a proposé pour la première fois une aide financière directe, dans le cadre de son Programme de soutien aux parents. Puis, lorsque la pandémie de COVID-19 a forcé la fermeture des écoles, le Ministère a mis sur pied d'autres programmes semblables, comme le Soutien aux familles, le Soutien aux apprenants et la Prestation ontarienne pour les enfants en raison de la COVID-19. Le programme le plus

récent était celui des paiements de soutien pour le rattrapage en 2022-2023. Tous ces programmes ont été mis en œuvre dans le but d'aider les parents et les tuteur(trice)s à payer les mesures de soutien à l'apprentissage nécessaires pour leurs enfants.

Depuis l'introduction du premier programme en 2020, notre Bureau a enregistré plus de **200** plaintes de parents et de tuteur(trice)s ayant eu de la difficulté à obtenir des prestations. L'enquête porte sur l'équité et la transparence de l'administration des programmes par le Ministère. Au moment de la rédaction de ce rapport, les enquêteur(euse)s étaient en train d'effectuer des entrevues avec les plaignant(e)s et des fonctionnaires du Ministère.

« Nous avons entendu des témoignages troublants de parents qui non seulement se sont vu(e)s refuser un soutien financier pour les enfants dont ils avaient la garde, mais aussi qui n'ont pas pu savoir à qui l'argent avait été versé. [...] »

Si l'objectif du Ministère était de soutenir directement les enfants par le biais de ces programmes, alors il fallait le faire de manière équitable et veiller à ce que l'argent soit versé aux personnes qui ont les enfants à leur charge.

Des gens nous ont fait part de ce problème tout au long des différentes itérations de ces programmes, et la dernière version ne sera vraisemblablement pas la dernière, souligne-t-il. Par notre enquête, nous nous efforcerons de trouver la source du problème et de recommander des façons d'assurer l'équité et la transparence de tels programmes à l'avenir. »

– Ombudsman Paul Dubé, communiqué de presse annonçant son enquête sur les programmes de paiement direct pour l'éducation, 11 décembre 2023



## Exposés de cas

### Correction de cours

Un groupe de **50** étudiant(e)s d'une université ayant tou(te)s échoué aux mêmes cours a demandé l'aide de notre Bureau. Les étudiant(e)s, dont la plupart étaient des étudiant(e)s étranger(ère)s, se plaignaient de l'enseignement, des notes et de la rétroaction qu'ils(elles) avaient reçus de l'université, ainsi que des conséquences financières s'ils(elles) devaient reprendre le cours. Nous avons soumis ces plaintes aux responsables de l'université et examiné les options qui s'offraient aux étudiant(e)s.

**RÉSULTAT :** Au cours de notre examen, des responsables de l'université ont communiqué avec les étudiant(e)s, leur ont expliqué la procédure d'appel, les ont invité(e)s à discuter de leurs doléances avec le(la) doyen(ne) concerné(e) et leur ont offert la possibilité de suivre à nouveau une version condensée du cours, sans frais. Nous avons indiqué aux étudiant(e)s que si leurs problèmes persistaient, ils(elles) pouvaient également s'adresser à l'ombudsman de l'université.

### Marché équitable

Un étudiant a sollicité notre aide lorsque son collègue lui a dit qu'il devrait reprendre un cours de formation professionnelle qu'il avait déjà réussi, ce qui retarderait l'obtention de son diplôme et son entrée en poste dans l'emploi à temps plein qu'il avait décroché. Son collègue lui avait donné moins de 48 heures pour accepter ce cours additionnel. Toutefois, lorsqu'il a répondu par écrit, il n'a pas reçu de réponse et a eu de la difficulté à obtenir des renseignements dans les mois qui ont suivi.

**RÉSULTAT :** Nous avons signalé le cas aux responsables du collège, qui ont offert à l'étudiant une nouvelle solution : la possibilité de se soumettre à une évaluation pratique pour satisfaire aux exigences d'obtention du diplôme.

### Renseignements utiles

Un étudiant étranger d'un collège d'arts appliqués et de technologie a demandé le remboursement de ses frais d'études lorsqu'il a décidé de quitter son programme pour retourner en Inde. Le collège l'a informé qu'il avait dépassé la date limite pour se retirer et obtenir un remboursement. L'étudiant a demandé l'aide de notre Bureau, affirmant que les conséquences financières affectaient sa santé mentale.

**RÉSULTAT :** Notre examen a révélé que l'établissement avait correctement suivi sa politique de remboursement, que nous avons expliquée à l'étudiant. Nous avons tout de même envoyé à l'étudiant des renseignements sur les ressources gratuites en santé mentale dont il pourrait bénéficier en Inde. Quelques mois plus tard, l'étudiant nous a contacté(e)s pour nous dire qu'il allait beaucoup mieux et pour nous remercier d'avoir pris le temps de lui donner des renseignements sur la politique du collège et sur les ressources en santé mentale.



## SERVICES SOCIAUX

### Aperçu

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires finance et administre des programmes comme le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), le Bureau des obligations familiales (BOF), le Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA) et le Programme de services particuliers à domicile (PSPD), ainsi que des programmes de soutien aux adultes ayant une déficience intellectuelle et aux enfants ayant des besoins particuliers complexes. L'aide sociale fournie par le programme Ontario au travail (programme OT) est administrée par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux.

En 2023-2024, notre personnel a aidé des centaines de personnes s'étant adressées à nous à propos d'organismes de services sociaux. En effet, les perturbations et les retards peuvent causer des difficultés considérables aux personnes qui ont besoin de ces services. Les problèmes les plus fréquents que nous avons traités concernaient des erreurs dans les montants de pensions alimentaires, le manque de communication et des retards.

Bien des gens parmi ceux que nous aidons à cet égard sont des personnes vulnérables et en situation de crise, notamment des adultes et des enfants ayant des besoins particuliers complexes et une déficience intellectuelle, et leurs familles. Nous les aidons à améliorer leur situation chaque fois que c'est possible, mais au-delà de cela, nous utilisons également les pouvoirs et l'expertise de notre Bureau pour enquêter sur des problèmes systémiques et faire des recommandations visant à améliorer le système pour toutes les parties concernées.

La dernière enquête de l'Ombudsman dans ce domaine, qui portait sur des cas d'adultes ayant une déficience intellectuelle hébergé(e)s dans des hôpitaux, était sur le point d'être terminée au moment où nous rédigeons ce rapport. Nous avons également fait le suivi de problèmes persistants déjà traités dans le cadre de deux enquêtes systémiques concernant les adultes et les enfants ayant des besoins particuliers (pour en savoir plus, voir **Enquêtes**).

## Tendances de cas

### Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Le POSPH fournit aux Ontarien(ne)s handicapé(e)s un soutien au revenu et à l'emploi, dont la prise en charge des soins dentaires et des médicaments sur ordonnance ainsi que des prestations directement liées aux handicaps. Ce programme demeure l'un des premiers objets des plaintes et des demandes de renseignements adressées à notre Bureau. En 2023-2024, nous avons reçu **978** cas sur le POSPH, contre 922 en 2022-2023. La plupart des dossiers que nous avons traités concernaient des retards ou des suspensions de paiement, ainsi que d'autres questions administratives.

Par exemple :

- Un bénéficiaire du POSPH a appris qu'il avait reçu **3 500 \$** en trop, un montant qu'il devrait rembourser. Lorsque nous nous sommes renseigné(e)s sur ce cas, les responsables du POSPH ont découvert que la personne chargée du dossier avait commis de nombreuses erreurs. L'ordre de remboursement a été annulé, et le POSPH a restitué à l'homme les **700 \$** qu'il avait déjà perçus auprès de lui.
- Un jeune homme a manqué quatre mois de prestations en raison d'un retard dans le transfert de son dossier du Programme d'aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave au POSPH. Après notre intervention, il a reçu plus de **4 500 \$** en prestations rétroactives.

Comme nous observons aussi souvent des problèmes de communication, nous facilitons les échanges entre les bénéficiaires du POSPH et le personnel, ou encore nous aidons à repérer les cas qui sont passés entre les mailles du filet. Voici quelques exemples :

- Nous avons aidé la mère d'un(e) jeune adulte autiste à obtenir les documents nécessaires pour s'inscrire aux prestations du POSPH.
- Nous nous sommes assuré(e)s qu'un bénéficiaire du POSPH avait reçu les fonds nécessaires à l'achat d'un nouveau fauteuil roulant.

- Une femme ayant attendu l'approbation de sa demande par le POSPH pendant deux ans a finalement reçu les prestations demandées, y compris des prestations rétroactives.

Un homme a reçu un remboursement de **109 \$** après que nous ayons signalé au POSPH que l'argent avait été déposé dans le mauvais compte.

### Bureau des obligations familiales (BOF)

Le BOF, l'organisme qui exécute les ordonnances alimentaires pour enfants et conjoint(e)s rendues par les tribunaux, constitue invariablement l'une des plus grandes sources de plaintes adressées à notre Bureau. Le nombre de cas liés au BOF a légèrement diminué, passant de 471 en 2022-2023 à **440** cette année.

Les plaintes les plus fréquentes concernaient l'exécution des ordonnances. Sont notamment en cause les mesures inappropriées ou inadéquates prises pour assurer le versement de la pension alimentaire. Nous continuons également d'entendre parler de problèmes de communication entre le BOF et les bénéficiaires en ce qui concerne l'exécution des ordonnances alimentaires en dehors de l'Ontario. Nous avons collaboré de près avec les haut(e)s fonctionnaires du BOF pour régler ces questions, notamment en leur fournissant des renseignements détaillés sur les tendances persistantes que nous observons en matière de plaintes.

Quelques exemples :

- Une femme attendait plus de **40 000 \$** de pension alimentaire de son ex-conjoint, qui vivait aux États-Unis. Après notre intervention, l'Unité des ordonnances alimentaires d'exécution réciproque du BOF a entamé le processus de perception.
- Nous avons aidé un homme à récupérer plus de **4 000 \$** de pension alimentaire perçus par erreur par le BOF.
- Un homme qui n'était plus tenu de verser une pension alimentaire pour enfants a pu recouvrer près de **400 \$**, un montant que le BOF avait perçu auprès de lui par erreur.

### Ontario au travail (OT)

Les personnes dans le besoin peuvent recevoir de l'argent pour l'alimentation, le logement et les autres frais de subsistance par

le biais du programme Ontario au travail (programme OT), qui est administré par les gestionnaires de services municipaux et les conseils d'administration de district des services sociaux (CADSS). En 2023-2024, nous avons reçu **390** cas concernant le programme Ontario au travail, soit une légère augmentation par rapport aux 368 de l'année précédente.

Nous avons accompagné de nombreuses personnes, les aidant à faire rétablir leurs prestations ou leur montrant comment faire appel des décisions du programme OT. Voici quelques exemples :

- Un jeune homme ayant dû quitter son refuge pour jeunes en raison de son âge a demandé notre aide lorsque son(sa) travailleur(euse) social(e) du programme OT a cessé de lui répondre. À la suite de notre intervention, il a pu trouver un logement.
- Une mère s'est vu refuser les prestations du programme OT parce que son CADSS pensait à tort qu'elle recevait des fonds du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. À la suite de notre intervention, elle a reçu l'approbation de ses prestations.
- Nous avons aidé une femme qui a vu ses prestations suspendues parce que sa fille adulte à charge avait manqué des rendez-vous avec son(sa) travailleur(euse) social(e). Le programme OT a rétabli les paiements de la mère et a pris le temps de lui expliquer les exigences du programme.
- Une mère nous a contacté(e)s lorsqu'une clinique dentaire a refusé de soigner son fils de deux ans parce que son nom n'était pas écrit correctement sur sa carte du programme OT. Nous avons communiqué avec de haut(e)s fonctionnaires, qui ont reconnu que la carte comportait une erreur et en a fourni une nouvelle à la mère.

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

Le POSA offre un soutien aux familles d'enfants et de jeunes autistes, et AccèsPOSA les aide à obtenir des services et à gérer leurs prestations. Nous avons reçu **110** cas à propos de ces programmes, contre 73 l'année précédente. Ces cas concernaient principalement des décisions de financement, des problèmes

de communication et la longue attente pour obtenir des services cliniques de base. Bien que notre Bureau n'intervienne pas dans les décisions stratégiques prises par les élu(e)s concernant les programmes gouvernementaux, il peut aider les familles à régler des problèmes liés au service, à l'administration des processus et à la communication. Par exemple :

- Nous avons contacté des fonctionnaires du Ministère au sujet d'une famille qui n'avait pas reçu l'aide financière approuvée. La famille l'a reçue par l'intermédiaire d'AccèsPOSA le jour suivant.
- Nous avons aidé une mère qui attendait depuis cinq mois les renseignements dont elle avait besoin de la part d'AccèsPOSA pour se faire rembourser des dépenses engagées pour son enfant.
- À la suite de notre intervention, une mère qui attendait depuis six mois a reçu une décision d'AccèsPOSA concernant l'évaluation des besoins de son enfant.

## Programme de services particuliers à domicile

En 2023-2024, nous avons reçu **79** plaintes sur le Programme de services particuliers à domicile du Ministère, qui soutient les familles dont un enfant a une déficience intellectuelle ou un handicap physique, notamment par le biais de fonds pour les services de relève et de programmes d'enrichissement pour l'enfant. Dans de nombreux cas, les parents attendaient d'être remboursé(e)s ou devaient patienter longtemps avant de recevoir les fonds une fois l'approbation obtenue. Plusieurs d'entre eux(elles) nous ont dit être incapables de joindre une personne du Programme par téléphone et que leurs nombreux courriels restaient sans réponse.

Nous avons fait part de ces cas à des haut(e)s fonctionnaires du Ministère, qui nous ont dit être en train de prendre des mesures pour raccourcir les délais. Un(e) fonctionnaire nous a appris que le délai de traitement des renseignements bancaires s'était allongé d'environ trois mois au printemps 2023. L'Ombudsman a pu faciliter la communication pour de nombreux parents qui attendaient des paiements allant de 500 à 2 000 \$. Notre Bureau continue de surveiller la situation et de régler les cas qu'il reçoit.

## Enquêtes

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

et

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

Lancement de la nouvelle enquête : Mars 2023



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

#### Le point sur l'enquête :

L'Ombudsman a lancé cette enquête en mars 2023 à la suite des plaintes reçues concernant des adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont indûment hébergé(e)s dans des

hôpitaux, souvent pendant des années, en raison d'un manque de soutien et de services dans la communauté.

L'enquête porte sur les mesures prises par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et le ministère de la Santé pour faciliter la transition de ces adultes des hôpitaux vers les ressources de soutien et de placement appropriées dans la communauté.

Dans le cadre de ce travail, nous examinons également les progrès réalisés par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires dans l'application des recommandations pertinentes formulées par l'Ombudsman dans son rapport de 2016 intitulé *Dans l'impasse*, qui examinait des questions similaires.

À ce jour, les enquêteur(euse)s ont mené des entrevues auprès de plus de 100 plaignant(e)s, professionnel(le)s de la santé, groupes de défense, organismes de service et fonctionnaires, et examiné des milliers de documents.

Depuis l'ouverture de cette enquête, nous avons également reçu plus de **20** nouvelles plaintes du personnel d'hôpitaux, d'organismes et de familles qui font face à des problèmes similaires et ont désespérément besoin d'aide. Nous avons œuvré à la résolution des cas reçus dans la mesure du possible, tandis que l'enquête systémique se poursuivait.

Quelques exemples :

- Un homme de 56 ans souffrant d'une déficience intellectuelle et de schizophrénie se trouvait hébergé à l'hôpital depuis huit ans – il attendait depuis quatre ans un placement adéquat. Nous sommes intervenu(e)s, et une solution de logement avec services de soutien a été trouvée en quelques mois.
- Une jeune femme autiste de 19 ans séjournait à l'hôpital depuis près d'un an. Nous avons parlé au Ministère et aux fournisseurs de services communautaires, qui ont pu la placer dans un logement avec services de soutien en l'espace de quelques semaines.
- Un homme de 52 ans était à l'hôpital depuis près de quatre ans parce qu'il n'y avait pas d'autre option de logement avec services de soutien dans son secteur. Nous sommes intervenu(e)s, et lorsqu'une place s'est libérée, l'homme a enfin pu obtenir le soutien supplémentaire dont il avait besoin pour vivre dans la communauté.
- Un homme autiste de 22 ans ayant des antécédents d'automutilation se trouvait à l'hôpital depuis trois ans, la plupart du temps sous contention. Notre Bureau a joué un rôle déterminant dans la transmission de son dossier aux cadres du Ministère. On lui a finalement trouvé un foyer ans la communauté, où il s'est bien adapté et a pu prendre un bain pour la première fois en trois ans.

Nous continuons également à résoudre des problèmes généraux concernant l'aide aux adultes ayant une déficience intellectuelle : longs délais pour l'obtention d'un logement avec services de soutien, problèmes de communication avec les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et absence de services de relève. Dans de nombreux cas, nous sommes en mesure d'aider les familles à communiquer avec les fonctionnaires concerné(e)s pour qu'elles puissent obtenir plus de soutien ou d'accompagnement.

Nous avons également attiré l'attention du Ministère sur une série de plaintes concernant la fermeture de programmes de jour destinés aux adultes ayant une déficience intellectuelle; le Ministère a approuvé un financement supplémentaire pour permettre la réouverture des programmes.

## Soins et garde des enfants ayant des besoins particuliers complexes



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

**Le point sur l'enquête :** Cela fait presque 20 ans que notre Bureau a attiré l'attention sur cette question difficile, et pourtant, la situation perdure pour les parents et les tuteur(trice)s d'enfants ayant des besoins particuliers

complexes. Ils(elles) continuent de ne voir d'autre option que celle de confier leurs enfants aux sociétés d'aide à l'enfance (SAE) de leur région pour leur assurer de bons soins.

Comme nous l'avons constaté dans notre enquête de 2005, dans l'attente d'un traitement intensif, de ressources ou d'un logement convenable avec services de soutien, ces familles se retrouvent souvent à conclure des ententes relatives à des soins temporaires, même si la protection de l'enfant n'est pas en cause.

En 2023-2024, nous avons reçu **21** plaintes de familles d'enfants ayant des besoins particuliers complexes. Nous sommes en mesure d'accompagner un grand nombre de ces familles lorsqu'elles veulent se prévaloir des programmes et services financés par le Ministère. Nous avons aussi signalé de manière proactive les tendances en matière de plaintes aux haut(e)s fonctionnaires du Ministère.

Quelques exemples :

- La mère d'un enfant de 12 ans ayant des besoins particuliers complexes a signé une entente relative à des soins temporaires avec une SAE parce que les comportements violents de son fils étaient incontrôlables. Nous avons discuté avec le Ministère pour confirmer qu'il financerait des mesures de soutien, et l'enfant a été admis en traitement intensif.
- Un adolescent de 17 ans au comportement agressif était hébergé à l'hôpital, car on ne parvenait pas à lui trouver un placement en établissement. Lorsque nous avons soulevé le cas auprès des cadres du Ministère, des mesures ont été prises pour le transférer dans un logement avec services de soutien adéquats.
- La mère d'une fille de 12 ans ayant plusieurs troubles cognitifs et de santé mentale a demandé notre aide après avoir confié la garde temporaire de l'enfant à la SAE locale, car la famille ne pouvait plus s'occuper d'elle et il n'y avait pas de ressources de traitement intensif disponibles. À la suite de notre intervention, un traitement approprié a finalement été trouvé pour elle.

## Exposés de cas

### Résolution à distance

Une femme qui vivait à l'étranger depuis 15 ans a sollicité notre aide pour obtenir une pension alimentaire pour enfants de plus de 25 000 \$ par le biais du Bureau des obligations familiales (BOF). Lorsqu'elle avait quitté l'Ontario, elle avait demandé au BOF de retenir les montants pour elle pendant qu'ils s'accumulaient, car il était plus simple pour elle d'encaisser un seul chèque. Elle nous a dit qu'elle essayait depuis un an de collaborer avec le BOF pour faire transférer les fonds, mais qu'elle avait de la difficulté à communiquer avec la personne chargée de son dossier.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, le BOF a envoyé à la femme un virement électronique d'un peu plus de **25 000 \$** et a commencé à prendre des mesures pour percevoir le montant en souffrance qui lui était dû.

### Gaffe coûteuse

Une femme a sollicité notre aide parce que d'août 2020 à octobre 2021, elle n'avait pas reçu de prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) ni de prestations pharmaceutiques.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, le(la) gestionnaire ayant examiné le dossier a découvert que la personne chargée de celui-ci avait commis une erreur dans le calcul des prestations. Les prestations totales accordées à la femme ont été réévaluées, et les responsables du POSPH ont conclu qu'elle avait droit à une aide pendant la période où ses prestations avaient été suspendues. Elle a finalement reçu plus de **10 000 \$** en prestations rétroactives, et le POSPH s'est excusé de l'erreur.

### Appel à la raison

Après un an d'attente, une femme s'est vu refuser sa demande au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Sa fille a alors présenté des documents plusieurs fois pour porter la décision en appel, mais on lui a dit que l'appel n'avait pas été traité parce qu'elle n'avait pas ajouté les renseignements requis dans le corps de son courriel. Lorsqu'elle a envoyé un autre courriel, sa demande d'appel a été refusée, et elle nous a contacté(e)s pour obtenir de l'aide.

**RÉSULTAT :** Nous avons fait le suivi auprès d'un(e) gestionnaire du POSPH, qui a examiné le dossier. Le(la) gestionnaire a expliqué que la première personne chargée du dossier était en congé, ce qui avait retardé le traitement. Toutefois, ce nouvel examen avait permis de déterminer que la femme avait effectivement droit aux prestations du POSPH. La femme et sa fille étaient très reconnaissantes de notre aide.

### Soutien adapté

Un père en situation de crise a demandé notre aide pour trouver des services et un logement avec services de soutien pour son fils de 15 ans ayant des besoins particuliers complexes. Il nous a révélé que son fils était enclin à la violence et avait été emmené plusieurs fois à l'hôpital par la police.

**RÉSULTAT :** Nous avons discuté avec les organismes concernés et le personnel du ministère pour confirmer que les besoins de la famille étaient traités de façon urgente. Nous avons également examiné les efforts déployés par divers organismes de services sociaux pour coordonner les services et les mesures de soutien, dont un programme de traitement intensif pour l'adolescent. Finalement, celui-ci a été transféré avec succès dans un nouveau foyer offrant des services de soutien adéquats.



## ENFANTS ET JEUNES

### Aperçu

En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)*, les enfants et les jeunes vivant dans des foyers d'accueil, des foyers de groupe, des centres de traitement et des centres de justice pour la jeunesse ont le droit de parler avec le personnel de notre Bureau ou d'en recevoir la visite. Notre Unité des enfants et des jeunes se spécialise dans l'intervention auprès de ces jeunes et veille à ce que leurs droits soient respectés.

Nous assumons cette responsabilité depuis le 1<sup>er</sup> mai 2019, date à laquelle le gouvernement a transféré à l'Ombudsman la fonction d'enquête de l'ancien Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario. Entre cette date et le 31 mars 2024, nous avons reçu **7 868** plaintes et demandes de renseignements d'enfants pris(es) en charge, de centres de justice pour la jeunesse et d'adultes concerné(e)s. Nous avons rendu visite à des centaines de jeunes directement dans des foyers d'accueil et des foyers de groupe, publié **4** rapports d'enquête, créé un large éventail de matériel éducatif et de ressources informatives destinés aux jeunes et entrepris des activités de sensibilisation avec une grande diversité de groupes dans le secteur de l'aide à l'enfance. Nous avons aussi collaboré avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, de manière proactive, pour relever et traiter les problèmes graves touchant les enfants pris(es) en charge.

En avril 2024, le gouvernement a apporté des modifications à la *LSEJF*, qui, notamment, renforceront le droit de tou(te)s les enfants pris(es) en charge d'être informé(e)s de l'existence de notre Bureau, chose que l'Ombudsman avait réclamée dans un mémoire en août 2023. Bien que la *Loi sur l'ombudsman* exige depuis 2019 que tous les organismes informent les enfants à leur charge de notre existence, ce droit a été miné par l'absence d'une disposition correspondante dans la *LSEJF*, a soutenu l'Ombudsman.

Lorsque les jeunes nous contactent pour nous faire part d'un problème ou d'une plainte, notre personnel les écoute et les aide à trouver des solutions. Nous recevons également des appels d'adultes, notamment de parents, de grands-parents, de voisin(e)s et de professionnel(le)s préoccupé(e)s par des situations impliquant individuellement des enfants et des groupes de jeunes personnes.



## Sensibilisation, équipes spécialisées et travail proactif

Durant l'exercice 2023-2024, nous avons donné plus de **60** présentations à des enfants et des jeunes pris(es) en charge, à des sociétés d'aide à l'enfance (SAE) et à du personnel de première ligne (ex. : parents de foyer d'accueil, personnel de foyers de groupe), à des étudiant(e)s du postsecondaire et à des corps enseignants œuvrant dans le domaine de l'aide à l'enfance et lors de congrès sur le sujet. Nous avons aussi fait **20** présentations à l'intention du personnel des SAE et de soins en établissements, notamment en ce qui concerne leur obligation de nous contacter si un(e) enfant ayant reçu des services de protection de l'enfance au cours des 12 derniers mois décède ou subit des lésions corporelles graves.

Notre personnel interagit directement avec les jeunes pris(es) en charge en leur donnant des présentations dans les foyers d'accueil et de groupe et par l'entremise des SAE. Après une présentation, nous rencontrons chaque jeune en privé, ce qui nous permet d'entendre directement leurs préoccupations et d'agir (un exemple frappant est donné au premier point « Révélation de groupe » sous **Résumés de cas**).

L'Unité des enfants et des jeunes comprend également quatre équipes de sensibilisation spécialisées : la **Table des enfants, des jeunes et des familles noir(e)s**, le **Cercle autochtone**, l'**Équipe de Sensibilisation 2ELGBTQIA+** et le **groupe de liaison avec les écoles provinciales et d'application**. Ces équipes font de la sensibilisation ciblée pour s'assurer que les préoccupations des jeunes des communautés noires, autochtones, 2ELGBTQIA+, des personnes aveugles, des personnes sourdes et des personnes sourdes et aveugles sont entendues. Elles offrent également des conseils sur des cas relevant d'autres champs de compétence de l'Ombudsman qui relèvent du racisme et de la discrimination systémiques, ainsi que sur la formation du personnel.

Notre Bureau est membre du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes et de la section de défense des enfants et des familles de la United States Ombudsman Association. En outre, nous suivons de près les travaux du réseau européen des ombudsmans pour enfants.

Afin de discuter de manière proactive des enjeux importants et des tendances des cas ainsi que des recommandations et des pratiques exemplaires de l'Ombudsman, nous rencontrons régulièrement le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ainsi que les associations du domaine, comme la Foster Parents Society of Ontario, l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance, l'Association of Native Child and Family Service Agencies of Ontario, l'Association ontarienne des techniques d'éducation spécialisée, le Programme des intervenants auprès des jeunes en transition et l'Ontario Association of Residences Treating Youth.

## Tendances de cas

L'Unité des enfants et des jeunes a reçu **1 722** plaintes et demandes de renseignements en 2023-2024, contre 1 491 l'année précédente. Un total de **1 457** cas ont été soumis par des adultes (fournisseur(euse)s de services, membres des familles, personnel de soutien, policier(ière)s, etc.) et **265** autres, par des jeunes. Nous avons également reçu **202** cas concernant les centres de justice pour la jeunesse.

La majorité des cas – soit **1 451** – visaient des sociétés d'aide à l'enfance. Nous avons aussi reçu **175** cas sur des titulaires de permis d'établissement (foyers de groupe et foyers d'accueil), et **27** autres, sur des établissements de traitement en milieu fermé.

Les plaintes les plus fréquentes que nous recevons concernent l'hébergement des jeunes, le niveau de soutien qu'il(elle)s obtiennent de la part des SAE et le non-respect des droits des jeunes. Nous nous penchons sur ces questions lorsque nous traitons les cas reçus et lors de nos interactions avec les jeunes, les organismes, les groupes d'intérêts et les fonctionnaires du Ministère. Par exemple :

- Nous avons récemment discuté avec le Ministère d'une série de **90** plaintes reçues depuis 2019 sur l'administration des ententes sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) par 30 sociétés d'aide à l'enfance différentes. Les ESVJ servent à assurer des services de protection de l'enfance aux jeunes de 16 et 17 ans qui en font la demande. Nous avons alerté le Ministère des nombreux cas où les SAE ne savaient

pas comment utiliser ces ententes et n'étaient pas formées à ce sujet. Le Ministère a reconnu l'importance de renseigner le secteur de l'aide à l'enfance à propos des ESVJ et a promis de collaborer avec les SAE, notre Bureau et d'autres instances. Cette question a aussi été le sujet de notre plus récent rapport d'enquête (voir la section **Enquêtes**).

En général, nous arrivons à régler la plupart des cas sans enquête formelle. Voici quelques exemples :

- Un jeune s'est plaint auprès de nous de repas irréguliers et insuffisants dans son foyer de groupe. Le Ministère a effectué une inspection et a exigé de l'organisme qu'il apporte des améliorations, notamment qu'il mette en place un processus interne de traitement des plaintes. Le jeune nous a dit qu'il était heureux du résultat de son appel.
- Nous avons aidé une jeune fille qui attendait depuis deux mois le remboursement des effets personnels qu'elle avait perdus lors de son transfert abrupt d'un foyer à un autre. Elle a reçu une indemnité de **500 \$**.
- Un père nous a confié avoir l'impression que la SAE négligeait les allégations de maltraitance envers son enfant. Un(e) nouvel(le) intervenant(e) de la SAE a été désigné(e) et a proposé d'examiner les preuves présentées par le père et d'autres personnes. Le père nous a déclaré être « heureux de l'aide que [nous lui avons] apportée ».
- Nous sommes intervenu(e)s pour aider un Autochtone qui avait du mal à s'occuper du nouveau-né de proches souffrant de dépendance. Aucun document n'avait été rempli pour obtenir le financement nécessaire en ce qui concerne les médicaments, le placement en foyer d'accueil et d'autres ressources. Grâce à notre intervention, une entente de soins conformes aux traditions – qui permet à un(e) enfant autochtone d'être pris(e) en charge par une personne qui n'est pas son parent selon la coutume de sa communauté – a été mise au point pour que l'enfant reçoive du soutien.
- Nous avons vu à l'application du plan de sécurité dressé pour un(e) jeune non binaire de 16 ans, qui nous a dit qu'il(elle) était victime d'intimidation là où il(elle) avait été placé(e) par ordonnance du tribunal.

## Formulaires de plainte des SAE difficiles à trouver

Les parents et les enfants qui ont des plaintes à formuler au sujet d'une société d'aide à l'enfance (SAE) sont légalement autorisés à le faire par différents mécanismes, y compris en déposant une plainte directement auprès de la SAE. Il existe un formulaire provincial officiel remplissable en une seule étape, en ligne, disponible sur le site **ontario.ca**, mais les SAE sont aussi tenues de publier le formulaire et les renseignements relatifs au processus de plainte. Plusieurs personnes se sont plaintes auprès de nous en 2023-2024 parce que leur SAE ne leur avait pas fourni ces renseignements.

Nous avons examiné les sites Web des SAE et en avons trouvé **25** qui ne présentaient aucun lien vers ce formulaire, et **15** qui ne faisaient aucune référence au processus de plainte. Nous avons également noté que le formulaire n'était pas facile à trouver sur le site Web du Ministère. Nous avons porté cette situation à l'attention du Ministère, qui a promis de rappeler à toutes les SAE d'inclure sur leur site Web, au plus tard le 1<sup>er</sup> mars 2024, un lien facilement accessible vers le formulaire et les renseignements sur le processus de plainte.

## Rapports de décès et de lésions corporelles graves (DLCG)

Selon la loi, les sociétés d'aide à l'enfance et les fournisseurs agréés de services en établissement doivent informer notre Bureau quand ils ont connaissance qu'un(e) enfant ou un(e) jeune ayant reçu des services d'une société d'aide à l'enfance dans les 12 mois précédents est décédé ou a subi des lésions corporelles graves (DLCG).

Nous avons reçu **1 685** rapports de DLCG en 2023-2024. Dans certains cas, un même incident doit être déclaré par plusieurs organismes. Notre analyse a déterminé que les rapports faisaient état de **151** décès et de **1 358** incidents distincts de lésions corporelles, pour un total de **1 509** incidents. (Les « lésions corporelles graves » comprennent toute blessure nécessitant un traitement autre que les premiers soins de base ou découlant du recours à la contention physique et les agressions sexuelles.) Cela représente une baisse par rapport au dernier exercice, durant lequel nous avons reçu 1 971

rapports de DLCG : 162 à propos de décès et 1 809 à propos de 1 597 incidents distincts de lésions corporelles graves.

Nous examinons ces rapports chaque semaine et faisons le suivi nécessaire, notamment dans tous les cas où une jeune personne prise en charge a été blessée en raison d'une mesure de contention physique (**66** cas l'année dernière, contre 73 en 2022-2023).

Les enquêtes sur les décès sont de la responsabilité du(de la) coroner, mais une fois qu'elles sont terminées, nous pouvons faire d'autres demandes de renseignements ou ouvrir une enquête si les services fournis à la jeune personne avant son décès soulèvent encore des préoccupations. Par exemple, en avril 2024, l'Ombudsman a publié un rapport d'enquête sur un cas qui avait été porté à notre attention par le biais d'un rapport de DLCG. Le décès de la jeune n'était pas directement lié aux services qu'elle avait reçus, mais l'Ombudsman a tout de même lancé une enquête sur d'autres questions concernant la manière dont la société d'aide à l'enfance avait répondu à ses demandes d'aide (voir *Des droits non reconnus : L'histoire de Mia*, dans la section **Enquêtes**).

## Centres de justice pour la jeunesse

Lorsqu'un(e) jeune attend son procès ou purge une peine criminelle, il(elle) est placé(e) dans un centre de justice pour la jeunesse. Nous avons reçu **202** plaintes et demandes de renseignements à propos de ces établissements pendant cet exercice, ce qui représente une légère augmentation par rapport aux 187 reçus en 2022-2023. Nous donnons la priorité aux cas où la sécurité ou le bien-être de la jeune personne est compromis. Les problèmes les plus courants concernaient les soins de santé, la sécurité et/ou les conséquences de la discipline infligée.

Quelques exemples :

- Un jeune nous a dit avoir été hospitalisé parce qu'un(e) infirmier(ière) de son centre lui avait donné le mauvais médicament. Nous avons vérifié qu'il recevait des soins adéquats, et nous continuons de faire le suivi avec le centre pour savoir comment il compte éviter de telles erreurs à l'avenir.
- Un jeune nous a dit qu'un(e) autre adolescent(e) l'ayant déjà menacé de violence sexuelle avait été transféré(e) dans son centre. Nous nous sommes assuré(e)s que l'établissement

était au courant et que l'auteur(e) des menaces avait été transféré(e) ailleurs.

- Une mère nous a dit craindre pour la sécurité de son fils placé dans un centre de justice pour la jeunesse en raison de ses besoins particuliers complexes. Nous nous sommes assuré(e)s que le centre disposait d'un plan pour répondre à ses besoins et assurer sa sécurité, notamment en recrutant une personne de plus et en veillant à ce que le jeune puisse consulter des travailleur(euse)s sociaux(les) et obtenir des soins médicaux.
- Une jeune s'est plainte à nous lorsqu'elle a été transférée dans un autre centre de la justice pour la jeunesse loin de sa famille, ce qui obligeait cette dernière à annuler ses plans pour lui rendre visite. Nous avons fait part de cette situation au personnel du centre, et la jeune a été transférée à son ancien centre.
- Un centre de justice pour la jeunesse a pris des mesures pour traiter une infestation d'insectes après qu'un jeune s'est plaint auprès de nous. Nous nous sommes assuré(e)s que le jeune avait été transféré dans une autre unité et que le centre avait résolu le problème.

## Mémoire de l'Ombudsman au gouvernement concernant les fouilles des jeunes, du personnel et des visiteur(euse)s

En réponse à une demande de commentaires du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires en mars 2024, l'Ombudsman a rédigé un mémoire contenant **13** propositions qui exhortent le Ministère à modifier la législation pour limiter les fouilles à nu dans les centres de justice pour la jeunesse.

L'Ombudsman a proposé que ces fouilles ne soient effectuées qu'en dernier recours et a vivement recommandé des directives plus précises sur l'utilisation des scanners corporels. Il a aussi pressé le Ministère d'interdire les fouilles à nu de routine et de s'assurer que les jeunes francophones reçoivent de l'information en français au sujet des fouilles. D'autres propositions concernent l'amélioration des signalements et de la formation du personnel et le respect de l'identité de genre des adolescent(e)s fouillé(e)s.

## Mémoire de l'Ombudsman au gouvernement concernant l'examen quinquennal de la LSEJF

Lorsque le gouvernement a fait un appel de commentaires dans le cadre de son examen quinquennal de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* en août 2023, l'Ombudsman a fait **9** propositions de changement pour protéger les droits des enfants pris(es) en charge. Deux d'entre elles ont été intégrées dans le projet de loi 188, *Loi de 2024 visant à soutenir l'avenir des enfants*, déposé en avril 2024. Ces changements garantiront que tou(te)s les enfants et jeunes pris(es) en charge seront informé(e)s de leur droit de contacter l'Ombudsman – ce qui est déjà prévu dans la *Loi sur l'ombudsman*.

L'Ombudsman a noté que l'absence d'une telle disposition dans la LSEJF donne la fausse impression dans le secteur de l'aide à l'enfance qu'il n'y a plus « nulle part pour les jeunes personnes où appeler » et que cela « porte atteinte au droit des enfants et des jeunes d'être informé(e)s au sujet des mécanismes de plainte mis en place pour protéger leurs intérêts et d'accéder à ces mécanismes. »

## Enquêtes

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



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

**Le point sur l'enquête :** L'Ombudsman a lancé cette enquête pour examiner de plus près les services fournis par la Société d'aide à l'enfance de la région de York à « Mia », 16 ans, avant que cette dernière décède subitement en 2020. L'enquête

n'a pas examiné les circonstances de sa mort – laquelle n'avait

aucun lien avec les services fournis par la SAE selon l'enquête requise du(de la) coroner –, mais plutôt sur la gestion, par la SAE de York, des soins reçus au titre d'une entente sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ).

Les demandes de Mia d'être placée en foyer d'accueil ont été refusées par la SAE, qui lui a plutôt proposé un refuge. Par conséquent, Mia ne pouvait bénéficier de la « gamme complète » de services de protection auxquels les adolescent(e)s de 16 et 17 ans ont droit au titre d'une ESVJ, a conclu l'Ombudsman.

L'Ombudsman a adressé **20** recommandations à la SAE pour qu'elle améliore la formation de son personnel sur l'utilisation de ces ententes et assure le respect des droits des adolescent(e)s de 16 et 17 ans qui veulent s'en prévaloir. Toutes les recommandations ont été acceptées par la SAE, qui rendra compte à notre Bureau de ses progrès dans leur application.

Le rapport de l'Ombudsman a aussi été transmis au Ministère, étant donné ses implications pour les autres SAE de la province. Nous avons informé le Ministère des **90** cas concernant des ESVJ que nous avons reçus ces cinq dernières années ainsi que des incohérences que nous avons relevées entre plus de 30 SAE différentes. Le Ministère a reconnu la nécessité d'améliorer les connaissances du secteur de l'aide à l'enfance concernant l'administration des ESVJ et a déclaré qu'il collaborerait avec les SAE, d'autres parties prenantes et notre Bureau à ce sujet.

« Parce qu'elle n'a jamais réussi à se faire entendre et que ses demandes de services n'ont pas été traitées adéquatement, Mia n'a jamais eu la chance de retrouver la stabilité et de réaliser son objectif de retourner à l'école secondaire. Même si la Société d'aide à l'enfance de la région de York n'est pas responsable de son décès, cette tragédie fait ressortir d'importantes lacunes dans les mesures ayant été prises pour la protéger. »

– L'Ombudsman Paul Dubé,  
*Des droits non reconnus : L'histoire de Mia*

**Cas individuels :** Dans bon nombre des 90 cas concernant des ESVJ que nous recevons depuis 2019, les problèmes soulevés sont similaires à ceux que nous avons constatés dans le cas de Mia; il y a entre autres le manque de connaissances du personnel des SAE concernant les ESVJ et le manque de formation sur la manière de les administrer. Certaines SAE omettent d'informer le Bureau de l'avocat des enfants de l'existence d'ESVJ; d'autres fixent des limites arbitraires quant au moment où les jeunes ont y droit. Nous avons également signalé au Ministère des cas où les SAE n'avaient pas déterminé comme il se doit si les jeunes avaient « besoin de protection » ou n'avaient pas pris en compte leur opinion. Nous avons aussi relevé plusieurs cas où les SAE n'étaient pas au courant de la directive du Ministère de 2021 selon laquelle les jeunes de 16 et 17 ans bénéficiant d'une ESVJ ont droit à la même gamme complète de services de protection que les enfants plus jeunes pris(es) en charge.

## Services relatifs à une fille autochtone à risque et disparue



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

**Le point sur l'enquête :** En 2020, « Misty », 13 ans, a disparu à sept reprises alors qu'elle était sous la garde d'un foyer d'accueil dans une ville du sud-ouest de l'Ontario, où elle avait été

placée parce que la SAE autochtone proche de sa communauté d'origine n'avait pas trouvé de placement approprié pour elle. L'adolescente a été victime de violence physique et sexuelle et a fait une surdose. L'enquête de l'Ombudsman a révélé que les trois organismes qui en avaient la responsabilité – Johnson Children's Services Inc., Anishinaabe Abinoojii Family Services et la SAE de la ville où elle a disparu – ont failli à leur tâche d'assurer sa sécurité.

L'Ombudsman a formulé à l'intention de ces organismes **58** recommandations, qui ont toutes été acceptées. Quatre d'entre

elles visaient la SAE de la ville (non nommée pour protéger l'identité de Misty); elles portaient sur la formation au signalement de tous les incidents qui causent le décès d'un(e) enfant ou des lésions corporelles graves et sur le recours aux mandats de la protection de l'enfance. Ces mesures ont été appliquées.

En ce qui concerne Anishinaabe Abinoojii, l'organisme a réalisé des progrès dans la mise en œuvre des 23 recommandations de l'Ombudsman pour améliorer sa formation et ses politiques. Il a entamé un examen complet de ses politiques, a commencé à monter des modules de formation et a élaboré une série de communications par courriel pour son personnel, qui abordent des thèmes tirés de *L'histoire de Misty*. L'Ombudsman trouve encourageants les efforts qu'il a déployés jusqu'à maintenant.

Quant à Johnson Children's Services Inc., cet organisme a fait l'objet de 31 recommandations. Bien qu'il ait pris certaines mesures pour les appliquer, il a informé notre Bureau que les conditions de permis imposées par le Ministère avaient entravé ces progrès.

Cependant, nous avons été encouragé(e)s d'apprendre que Johnson a suivi la recommandation de l'Ombudsman de rembourser Anishinaabe Abinoojii pour les services qui n'ont pas été fournis pendant l'absence de Misty. En mai 2024, Anishinaabe Abinoojii a confirmé avoir reçu un remboursement de **43 920 \$** de Johnson. Nous continuons de surveiller la mise en œuvre par Johnson des recommandations restantes.

## Réponse de la SAE de Toronto aux problèmes de protection de l'enfance



**Rapport : *Une voix inécoutée : L'histoire de Brandon*, paru en décembre 2022**

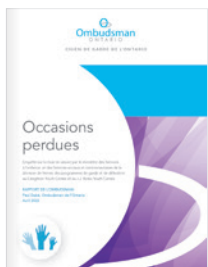
**Le point sur l'enquête :** L'Ombudsman a fait **18** recommandations à la Société de l'aide à l'enfance de Toronto après avoir conclu que celle-ci n'avait pas défendu les intérêts de « Brandon » alors que le garçon avait de 7 à 10 ans. Cette enquête a été lancée en 2018 (par l'ancien

intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes) lorsque la police a découvert Brandon dans des conditions troublantes, dans le logement sale et infesté de vermine d'un membre de la famille.

L'Unité des enfants et des jeunes de l'Ombudsman a achevé l'enquête, qui a révélé que les services de la SAE et sa réponse aux problèmes soulevés à propos du bien-être de Brandon étaient souvent inadéquats et arrivaient trop tard. La SAE s'est engagée à appliquer toutes les recommandations, et l'Ombudsman estime que c'est désormais chose faite.

La SAE continue notamment à utiliser notre rapport comme outil de formation pour mieux faire connaître et respecter les normes provinciales de protection de l'enfance et les politiques de l'organisme citées dans l'enquête.

## Fermeture de centres de justice pour la jeunesse à Kenora et Thunder Bay



Enquête : *Occasions perdues*, paru en avril 2022

Le point sur l'enquête :

L'Ombudsman a adressé **16** recommandations au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires dans le cadre de cette enquête, qui a révélé

de sérieux problèmes en lien avec la fermeture soudaine de deux programmes de justice pour la jeunesse en mars 2021, au Creighton Youth Centre à Kenora et au J.J. Kelso Youth Centre à Thunder Bay. Il a constaté que la planification et l'exécution de ces fermetures étaient entourées de secret et ne tenaient pas compte de l'intérêt supérieur des résident(e)s, notamment des jeunes autochtones et transgenres.

Le Ministère a accepté toutes les recommandations et a depuis pris des mesures pour transformer de manière importante sa façon de traiter la fermeture des programmes et centres de justice pour la jeunesse. Il a consulté le personnel, d'autres administrations, le ministère des Affaires autochtones de l'Ontario ainsi que des communautés autochtones. Il a aussi travaillé sur un manuel de pratiques exemplaires pour encadrer les prochaines fermetures et a révisé plusieurs politiques et procédures. Le Ministère a également révisé les processus de transfèrement afin d'améliorer sa manière de consigner et de communiquer les conflits entre jeunes et de soutenir les jeunes transgenres. L'Ombudsman considère que **9** des 16 recommandations ont été appliquées.

Cependant, au printemps 2024, nous avons exprimé nos préoccupations au Ministère concernant la fermeture récente d'un centre de justice pour la jeunesse, à propos de laquelle très peu d'information, semble-t-il, a été donnée aux familles des jeunes concerné(e)s et à la communauté. Nous continuons à surveiller activement cette question.

## Exposés de cas

### Révélation de groupe

Après avoir donné une présentation dans un foyer de groupe, notre personnel a discuté en privé avec les résident(e)s, comme à l'habitude. Plusieurs de ces jeunes ont rapporté de graves problèmes concernant l'accès à la nourriture et à l'éducation, ainsi que le comportement irrespectueux du personnel vis-à-vis de leur identité personnelle, leur intimité et leur sécurité. Ils(elles) nous ont dit avoir porté plainte auprès d'un(e) superviseur(e), mais que rien n'avait changé. Il était clair qu'ils(elles) connaissaient leurs droits et que nombre de ces droits étaient violés. Nous avons noté que certains des faits décrits pourraient constituer une violation des normes d'agrément des foyers de groupe.

**RÉSULTAT :** Nous avons rapporté la situation aux sociétés d'aide à l'enfance (SAE) concernées et au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Le Ministère a effectué des visites surprises, pour constater 50 cas de non-conformité aux conditions du permis du foyer de groupe. Nous avons fait le suivi auprès de chaque jeune pour nous assurer que les problèmes avaient été traités par le Ministère ou leur SAE.

### Bris de routine

Un jeune placé dans un centre de justice pour la jeunesse s'est plaint à notre Bureau de subir des fouilles à nu par le personnel après chaque rencontre avec son avocat(e). Il nous a dit avoir rapporté la situation au centre, mais le personnel soutenait que tous les centres de justice pour la jeunesse de l'Ontario procédaient ainsi.

**RÉSULTAT :** Après nous être renseigné(e)s auprès du centre et avoir examiné sa politique, nous avons fait remonter le cas aux haut(e)s fonctionnaires du Ministère. À la suite de nos demandes de renseignements, ce dernier a envoyé une note de service à tous les centres de justice pour la jeunesse qu'il gère directement pour leur rappeler que les fouilles à nu effectuées systématiquement après chaque visite n'ont pas lieu d'être. Nous avons confirmé auprès du centre en question qu'il avait mis fin à cette pratique.

### À vos marques, prêts – recommencez

Trois mois après son 18<sup>e</sup> anniversaire, un jeune nous a raconté qu'il avait été forcé à demander l'aide sociale parce qu'il n'avait jamais été inscrit au programme « À vos marques, prêts, partez », qui aide les jeunes à faire la transition vers la vie autonome. Il nous a dit avoir signé une entente sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) par l'intermédiaire de sa société d'aide à l'enfance (SAE), dont on lui avait expliqué qu'elle lui permettrait également de recevoir de

l'argent. Toutefois, il venait d'apprendre que cette entente n'avait jamais été approuvée.

**RÉSULTAT :** Nous avons contacté des cadres de la SAE, qui ont examiné le dossier de l'adolescent. Ces personnes ont confirmé que le jeune avait effectivement droit aux fonds de l'ESVJ et lui ont remis un chèque immédiatement. Elles se sont également assurées qu'il était inscrit à un programme de soutien continu dont il pourrait bénéficier jusqu'à ses 26 ans.

### Supports obtenus

Un(e) membre du personnel d'un foyer pour jeunes nous a contacté(e)s parce qu'un jeune ayant des besoins particuliers et des handicaps physiques ne disposait pas d'un soutien adéquat; il lui manquait entre autres des barres d'appui dans la douche et des rampes dans les escaliers du porche. La mère du jeune et l'intervenant(e) de la SAE avaient demandé plusieurs fois au foyer d'installer l'équipement, s'appuyant sur l'évaluation d'un(e) ergothérapeute. Le(la) superviseur(e) du foyer nous a dit que les rénovations nécessaires avaient été effectuées, mais la mère nous a signalé qu'il n'y avait toujours pas de barres d'appui.

**RÉSULTAT :** Nous avons fait un suivi auprès du(de la) responsable du foyer, qui nous a confirmé cinq jours plus tard que les barres avaient été installées, photos à l'appui. La mère du jeune nous a exprimé sa gratitude pour notre aide.



## FONDS ET BIENS

### Aperçu et tendances de cas

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

Cette catégorie vise aussi des organismes relevant du ministère du Procureur général, comme la Commission de la location immobilière et le Bureau du tuteur et curateur public (BTCF), qui s'occupent des questions de fonds et de biens pour les personnes dans l'incapacité de le faire elles-mêmes.

La Commission de la location immobilière (CLI), qui fait partie de Tribunaux décisionnels Ontario, est restée la principale source de plaintes et de demandes de renseignements, avec **1 284** cas en 2023-2024, soit une baisse par rapport au record de 1 894 enregistré l'année précédente. Nous avons continué à entendre des histoires de retard dans l'obtention des dates d'audience et la réception des ordonnances, sujet qui était au centre du rapport d'enquête systémique publié par l'Ombudsman en mai 2023. Les recommandations du rapport ont toutes été acceptées (pour en savoir plus, voir **Enquêtes**.)

Pour les autres organismes dans cette catégorie, les cas sont restés relativement peu nombreux durant l'exercice 2023-2024. Par exemple, il y en a eu **26** pour la LCBO, **6** pour la SOC, **19** pour la SEFM et **76** pour l'OLG.

### Remboursement de la TVH aux Premières Nations de l'Ontario

Nous avons reçu **3** plaintes en 2023-2024 de membres de Premières Nations concernant des remboursements retardés dans le cadre du programme de remboursement de la TVH pour les Premières Nations de l'Ontario. Le programme, géré par le ministère des Finances, permet aux peuples, aux bandes et aux conseils de bande des Premières Nations admissibles de se



faire rembourser la partie provinciale (8 %) de la TVH payée sur les produits et services admissibles achetés hors réserve. Des fonctionnaires du Ministère nous ont dit que le délai de traitement habituel est de huit semaines, mais ont reconnu qu'il y avait des retards en raison d'un volume de demandes plus élevé qu'à l'habitude. Nous restons en contact avec le Ministère à propos de cet arriéré et des stratégies mises en œuvre pour le résorber.

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

En mars 2024, nous avons reçu **40** plaintes de personnes qui attendaient de toucher les gains réalisés dans le cadre de la promotion « Super Bowl LVIII » de l'OLG. On nous a dit que la promotion avait attiré un grand nombre de nouveaux(elles) joueur(euse)s et généré un arriéré dans le traitement des demandes de vérification des comptes bancaires pour les personnes qui voulaient retirer leurs gains. Plusieurs plaignant(e)s nous ont signalé une grande lenteur dans le processus de retrait et l'impossibilité d'obtenir des renseignements sur les délais de traitement de la part de l'OLG. Nous avons contacté l'OLG à ce sujet et lui avons demandé comment elle s'y prenait pour résoudre ce problème, communiquer avec les joueur(euse)s et veiller à ce que la situation ne se reproduise plus. Notre examen est en cours.

## Bureau du tuteur et curateur public (BTCP)

Nous avons reçu **199** cas concernant le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP), soit plus que les 177 de l'année précédente et les 167 de 2021-2022. Ces plaintes et demandes de renseignements provenaient de personnes placées sous la tutelle financière du BTCP et de membres de leur famille. Les problèmes les plus courants concernaient les différends à propos des décisions du BTCP et la disponibilité des

responsables des dossiers. Notre personnel règle ces cas en facilitant la communication avec le personnel du BTCP ou en soumettant les cas aux haut(e)s fonctionnaires.

Quelques exemples de cas :

- Un homme a demandé notre aide parce qu'il n'arrivait pas à contacter son avocat(e) nommé(e) par le BTCP. Nous avons parlé au personnel du BTCP, qui a accepté d'écrire une lettre à l'homme et de lui fournir des renseignements sur son affaire judiciaire.
- Nous avons aidé une femme à obtenir auprès du BTCP une carte rechargeable de **500 \$**, qu'elle a pu utiliser pour payer certaines de ses dépenses personnelles.

## Enquêtes

### Retards à la Commission de la location immobilière



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

**Le point sur l'enquête :** L'Ombudsman a lancé cette enquête en janvier 2020 en raison d'une augmentation du volume de plaintes déposées par des locateur(trice)s et locataires concernant les longs

délais pour obtenir une audience à la Commission de la location immobilière (CLI). La COVID-19 a exacerbé les arriérés de la CLI; nous avons d'ailleurs reçu plus de **4 800** plaintes et demandes de renseignements durant l'enquête.

L'Ombudsman a fait **61** recommandations dans son rapport, toutes acceptées par Tribunaux décisionnels Ontario (au nom de la CLI) et par le ministère du Procureur général, qui ont déjà entrepris d'appliquer **35** d'entre elles. Tribunaux décisionnels

Ontario et le Ministère ont notamment travaillé sur de nouveaux processus pour améliorer la formation des arbitres et le suivi de leur nomination, ainsi que la mise au rôle et le suivi des audiences et les décisions relatives aux demandes d'audiences urgentes dans le Portail de Tribunaux décisionnels Ontario.

Ils ont également amélioré le processus de demande de services en français pour les parties. Les avis d'audience comprennent maintenant des renseignements à ce sujet, et les parties peuvent présenter leur requête en français. La CLI examine les données relatives aux demandes de services en français afin de s'assurer qu'il y a suffisamment d'arbitres francophones disponibles.

Cependant, bien que le nombre de cas lié à la CLI ait diminué d'environ 34 % en 2023-2024, la majorité des **1 284** cas que nous avons reçus concernait des retards. Selon la CLI, il faut maintenant en moyenne de 4 à 8 mois pour obtenir une date en cas d'audience nouvelle ou ajournée, un délai qui était de 8 à 10 mois en 2023. La CLI a également déclaré que la plupart des ordonnances sont désormais rendues dans les 30 jours suivant l'audience.

La CLI compte maintenant 133 arbitres, alors qu'elle n'en comptait que 78 lorsque notre rapport de l'année dernière a été publié. Toutefois, elle est toujours aux prises avec un arriéré de quelque **36 000** requêtes non mises au rôle, qui sont dans la file d'attente depuis plus de 90 jours. La CLI a lancé un programme échelonné d'embauche et de formation de nouveaux(elles) arbitres, lequel implique plusieurs mois de formation et de mentorat avant que les arbitres ne soient en mesure d'entendre les requêtes et de statuer de manière autonome.

Nous avons aussi enregistré une augmentation des plaintes relatives aux audiences qui doivent être reprises en raison du départ de l'arbitre (audiences « de novo »). La CLI nous a indiqué que ces affaires sont remises au rôle en urgence. Nous surveillons la manière dont elle gère cet arriéré. De même, nous avons observé un nombre croissant de plaintes sur les retards importants dans la délivrance des ordonnances

lorsque l'affaire est suspendue en raison du départ en congé d'un(e) arbitre. (Par exemple, on nous a informé(e)s du cas d'au moins deux membres parti(e)s en congé qui avaient ensemble 184 ordonnances en suspens.) Le rapport de l'Ombudsman préconisait une modification de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* pour éliminer cette source de retard important. Le ministère du Procureur général nous a dit être en train d'analyser cette recommandation.

L'Ombudsman reconnaît les progrès réalisés dans l'application de ses recommandations. Cela dit, le volume de plaintes adressées à notre Bureau demeure élevé, ce qui montre que davantage doit être fait. Nous continuerons de garder contact avec la CLI et Tribunaux décisionnels Ontario et de surveiller les tendances des cas et les répercussions des changements apportés par la CLI.

**Cas individuels** : Comme toujours, nous continuons d'aider les personnes ayant des problèmes avec la CLI. Voici quelques exemples issus de la dernière année :

- Nous avons aidé un locataire visé par une ordonnance d'expulsion. Il avait été dans l'impossibilité d'assister à son audience de la CLI parce qu'il était en prison.
- Nous avons examiné le cas d'un(e) locateur(trice) dont l'audience avait été retardée de huit mois, pour découvrir que sa requête avait été perdue après le traitement des frais. Une audience a été mise au rôle.
- Un homme attendait depuis 15 mois que son dossier soit examiné. Nous avons appris que l'affaire n'avait jamais été soumise en vue d'une décision. La décision a été rendue peu après notre intervention.
- Nous avons aidé un locateur francophone qui avait dû patienter pendant quatre longs mois pour obtenir la version écrite de la décision de la CLI en sa faveur. Lorsque nous avons soumis l'affaire à un(e) haut(e) fonctionnaire de la CLI, l'homme a reçu sa décision et nous a dit ceci : « Ça remet un peu de confiance dans le système de la Commission de la location immobilière de l'Ontario. »

## Exposés de cas

### Examen post-mortem

Une femme a fait appel à nous, frustrée par l'attente et le manque de communication de la part du Bureau du tuteur et curateur public (BTCP) concernant un proche décédé qui était client de cet organisme. Elle attendait un remboursement de frais funéraires en souffrance et nous a dit qu'elle devait soumettre à nouveau des documents qu'elle avait déjà fournis.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre demande de renseignements sur le cas de cette femme, le BTCP lui a remboursé **200 \$**, et un(e) gestionnaire a communiqué avec elle à propos de son expérience avec les services du BTCP.

### Aide amicale

Une femme s'est plainte auprès de nous que son amie, cliente du Bureau du tuteur et curateur public (BTCP), avait du mal à payer ses dépenses courantes avec les 50 \$ hebdomadaires que lui versait le BTCP. Elle nous a dit avoir essayé de résoudre la plainte directement avec le BTCP, mais sans succès.

**RÉSULTAT :** À la suite des demandes de renseignements de notre Bureau, le BTCP a accepté d'augmenter l'allocation en cause à **100 \$** par semaine.

### Manque d'empressement

Une locatrice qui soutenait que son(sa) locataire menaçait de la tuer, elle et ses enfants, a demandé une audience urgente auprès de la Commission de la location immobilière (CLI). Sept mois plus tard, toujours dans l'attente, elle a envoyé un formulaire de demande d'audience en processus accéléré, expliquant que le(la) locataire endommageait sa propriété. Cependant, son affaire a été ajournée à plusieurs reprises.

**RÉSULTAT :** Notre personnel a contacté des fonctionnaires de la CLI, qui ont découvert qu'après le dernier ajournement, l'arbitre avait oublié de marquer le dossier comme prioritaire. L'erreur a été corrigée, et une audience a été fixée à la première date disponible.

### Expulsion surprise

Une femme nous a appelé(e)s pour nous demander de l'aide le matin où elle et son partenaire ainsi que ses trois enfants allaient être expulsé(e)s de leur logement. Elle était choquée d'apprendre que son locateur avait obtenu une ordonnance d'expulsion, car un plan de remboursement du loyer avait été convenu lors d'une audience de la CLI des mois auparavant, et elle effectuait les paiements.

Lorsque nous avons examiné l'affaire, nous avons découvert que le locateur avait déposé plusieurs demandes d'expulsion visant ces locataires, ce qui avait donné lieu à la création d'un dossier distinct à la CLI. Malgré son récent accord avec les locataires, il disposait toujours d'une ordonnance d'expulsion valide dans un autre dossier et avait demandé au(à la) shérif local(e) de l'exécuter. Plus tard dans la journée, la famille nous a parlé depuis un Tim Hortons, où elle essayait frénétiquement d'appeler des refuges.

**RÉSULTAT :** Nous avons contacté la vice-présidence de la CLI, qui a examiné le dossier à la suite de nos appels et nous a dit que la CLI ordonnerait au locateur de conserver le logement intact dans l'attente d'une audience d'urgence. Les locataires ont passé une fin de semaine à l'hôtel, mais ont pu réintégrer leur logement immédiatement après l'audience. Nous avons aiguillé la famille vers des ressources d'aide juridique pour qu'elle puisse demander un remboursement de ses dépenses. Nous avons confirmé qu'elle prévoyait de rester dans le logement du locateur pour l'instant.



## TRANSPORTS

### Aperçu et tendances de cas

Les cas traités dans ce chapitre concernent le ministère des Transports ainsi que ses programmes et ses organismes, dont ceux qui ont trait à la conduite et aux permis de conduire, aux véhicules et aux routes, ainsi qu'au transport public (Metrolinx et GO Transit). En 2023-2024, nous avons reçu dans cette catégorie **718** plaintes et demandes de renseignements. Les cas portaient notamment sur la prise de rendez-vous pour les examens de conduite, le renouvellement ou l'obtention du permis de conduire et l'examen des dossiers médicaux des conducteur(trice)s.

Le nombre de plaintes sur les retards et les arriérés dans les examens pratiques aux centres de Test au Volant a diminué considérablement cette année grâce aux efforts du Ministère pour remédier à ce problème. Nous avons reçu **274** cas concernant Test au Volant, par rapport à 375 en 2022-2023.

### Problèmes concernant les permis de conduire

Nous avons aidé de nombreux(euses) conducteur(trice)s à résoudre toutes sortes de problèmes liés aux permis de conduire, de la correspondance aux examens en passant par les suspensions de permis. Voici quelques exemples :

- Un homme a fait ses examens pour obtenir un permis de moto (M) complet, pour ensuite apprendre qu'il n'y était pas admissible parce que son permis avec restriction (M2) avait expiré. Il nous a dit n'avoir reçu aucun avis de cette expiration. Nous avons examiné sa situation, et il a reçu son permis M.
- Nous avons parlé à des représentant(e)s du Ministère au sujet d'un conducteur qui avait dû renouveler son permis temporaire trois fois en attendant – depuis neuf mois – de recevoir son nouveau permis permanent par la poste. On lui a demandé de fournir des documents additionnels à ServiceOntario et il a reçu son permis peu après.

- Un homme qui avait quitté le Québec pour l'Ontario nous a dit qu'il ne pouvait travailler comme conducteur de camion commercial parce que son permis de classe A ne figurait pas dans son dossier de conduite. Nous avons signalé ce cas au personnel du Ministère, qui a actualisé le dossier de l'homme le jour même et expédié le permis permanent.

### **Permis de conduire pour les personnes venant de l'extérieur du Canada**

Comme mentionné dans le Rapport annuel de l'année dernière, nous recevons souvent des plaintes de conducteur(trice)s venant de l'extérieur du Canada qui se sont vu refuser un permis ontarien ou ont dû passer par le système de délivrance graduelle pour les nouveaux(elles) conducteur(trice)s parce que leur dossier de conduite international n'était pas reconnu. Nous avons aidé ces personnes en facilitant la communication, en transmettant des documents ou en signalant la situation au Ministère. Par exemple :

- Une femme ayant 17 ans d'expérience de conduite en Chine nous a dit que même si elle avait fourni une traduction de son dossier de conduite, elle était considérée comme une nouvelle conductrice ayant seulement 12 mois d'expérience. Nous avons parlé avec des représentant(e)s du Ministère, qui ont admis l'erreur et accepté de reconnaître toutes les années d'expérience de conduite de la femme.
- Un homme originaire de Hong Kong qui avait quitté le Québec pour s'installer en Ontario s'est plaint que Test au Volant avait omis d'inclure dans son dossier son expérience de conduite à Hong Kong. À la suite de notre intervention, le Ministère a exceptionnellement accepté l'expérience de conduite de l'homme, lui permettant de s'inscrire tout de suite à l'examen pratique pour obtenir le permis de catégorie G.
- Un réfugié qui avait des documents prouvant son expérience de conduite en Iran a sollicité notre aide parce qu'un centre de Test au Volant les avait refusés quand il avait voulu passer l'examen pratique pour obtenir un permis de catégorie G2. Nous avons soulevé le problème, et le personnel du Ministère a mis à jour le dossier de conduite de l'homme, qui a alors pu immédiatement s'inscrire à l'examen.

## **Plan de paiement différé des frais pour les véhicules utilitaires lourds**

Créé pendant la pandémie, ce plan offrait un répit financier aux propriétaires de véhicules commerciaux lourds, comme les autobus et les véhicules agricoles, en leur permettant de reporter le paiement des frais de renouvellement de leur plaque d'immatriculation pour 2020 et 2021. Même si le plan a pris fin (et que les frais de renouvellement de plaque ont été éliminés) en 2022, nous avons aidé plusieurs personnes à résoudre des problèmes qui restaient en suspens en 2023-2024. Par exemple :

- Un couple s'est vu facturer les autocollants d'un véhicule qui n'était plus immatriculé; il a reçu un remboursement complet de **633 \$**.
- Un homme a été dispensé de plus de **1 300 \$** en frais facturés pour trois véhicules commerciaux lourds qui n'étaient pas utilisés.

## **Exposés de cas**

### **Correction de dossier**

Une femme transgenre qui avait fait changer son nom et son genre sur son permis de conduire a communiqué avec nous, contrariée, parce qu'elle avait appris que son assurance automobile allait désormais lui coûter davantage. Elle nous a expliqué qu'en faisant le changement, le Ministère lui avait attribué un tout nouveau numéro de permis; or ce numéro n'était plus lié à son dossier de conduite précédent, qui lui était favorable. Elle s'est plainte parce que cela signifiait que les assureurs la traiteraient comme une nouvelle conductrice à risque plus élevé.

**RÉSULTAT :** Des représentant(e)s du Ministère nous ont expliqué que le numéro de permis de conduire est généré notamment à partir du nom, de la date de naissance et du genre

de la personne. Quand un(e) conducteur(trice) change ses renseignements personnels dans ces catégories, un nouveau numéro de permis est créé; cependant, les deux dossiers, l'ancien et le nouveau, sont censés être fusionnés en un seul dossier de conduite, auquel les assureurs ont accès. Le Ministère a offert de préparer une lettre que la femme pourrait envoyer aux assureurs pour confirmer l'expérience de la conductrice sans la morinommer (en utilisant son prénom d'avant la transition.) Le personnel du Ministère nous a aussi dit qu'il en était à revoir ses processus concernant l'utilisation des renseignements personnels pour assigner les numéros de permis de conduire aux conducteur(trice)s.

## Problème de suspension

Un homme âgé a fait appel à nous parce que sept mois après avoir suivi le long processus du Bureau de l'étude des dossiers médicaux des conducteurs pour faire rétablir son permis de conduire, celui-ci a été suspendu.

**RÉSULTAT :** Quand nous avons porté ce cas à l'attention du Ministère, les représentant(e)s ont précisé qu'ils(elles) avaient demandé à l'homme de subir d'autres examens médicaux, mais qu'il n'y avait pas lieu de suspendre le permis. Le Ministère a communiqué avec l'homme pour clarifier les étapes à suivre pour maintenir le permis valide.

## Erreur sur la moto

Un homme a remarqué que son permis de conduire, qu'il avait depuis quatre ans, n'indiquait pas qu'il était également qualifié pour conduire une moto. Il nous a dit que d'après Test au Volant et le Ministère, son seul recours était de recommencer tout le processus d'obtention d'un permis moto à zéro.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, les représentant(e)s du Ministère ont reconnu que le permis de l'homme était incomplet en raison d'une erreur de leur part, commise au moment de la délivrance. Ils(elles) ont accepté de modifier le permis et le dossier de conduite de l'homme pour que ce dernier n'ait pas besoin de recommencer le processus.



## SERVICES EN FRANÇAIS

### Aperçu et tendances de cas

Le Commissaire aux services en français joue un rôle important auprès de la communauté francophone de l'Ontario. Sous l'autorité de l'Ombudsman, il surveille le respect de la *Loi sur les services en français (LSF)* et formule des recommandations pour améliorer la prestation des services gouvernementaux en français.

En décembre 2023, l'Ombudsman a annoncé que Carl Bouchard, Commissaire par intérim depuis mars 2023 et auparavant directeur des opérations de l'Unité des services en français (USEF) depuis février 2020, avait été nommé au poste de manière permanente au terme d'un processus de sélection réalisé à l'échelle nationale.

Le Commissaire et notre Unité des services en français font activement la promotion des droits des francophones en Ontario, entreprennent des initiatives de sensibilisation, évaluent et analysent les plaintes et les tendances, mènent des enquêtes relatives au respect de la Loi, rédigent des rapports renfermant des recommandations et surveillent la mise en œuvre de ces recommandations. Les résultats de ce travail, réalisé dans la collaboration et avec l'appui de tout notre Bureau, sont tangibles et importants.

Entre le 1<sup>er</sup> mai 2019 et le 31 mars 2024, l'UFLS a reçu **1 756** cas. Nous avons aussi, produit **4** rapports annuels (distincts des Rapports annuels de l'Ombudsman) et réalisé 2 enquêtes formelles. Conformément à la *LSF*, les Rapports annuels du(de) la) Commissaire comprennent des recommandations pour amener le gouvernement à améliorer ses services en français.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024, l'USEF a reçu **511** plaintes et demandes de renseignements, un nombre record. Il s'agit d'une hausse de 73 % par rapport à l'exercice financier précédent, et du volume de cas le plus élevé concernant la conformité à la *Loi sur les services en français* depuis que notre Bureau a commencé à assumer ce champ de surveillance il y a cinq ans.

Ces cas soumis par des Franco-Ontarien(ne)s portent sur toutes sortes de problèmes, dont quelques-uns sont spécifiques et notoires. Par exemple :

- Nous avons reçu environ **100** cas concernant la décision du ministère des Collèges et Universités de ne pas accorder de financement à l'Université de Sudbury pour en faire une université autonome de langue française.
- Plus de **100** personnes se sont adressées à nous au sujet d'une interruption de travail ayant entraîné des répercussions sur les services d'un centre pour la santé mentale et la lutte contre les dépendances qui sert des francophones.
- Un groupe de parents préoccupés a communiqué avec nous après avoir appris qu'une garderie francophone située à Toronto et désignée aux termes de la LSF risquait de fermer ses portes.

Notre travail dans certains de ces dossiers n'est pas terminé (et sera détaillé dans le Rapport annuel du Commissaire en décembre), mais dans tous ces cas, l'USEF a communiqué directement avec les plaignant(e)s et les organisations afin de recueillir les faits et de déterminer s'il y a eu ou non manquement à la LSF.

## Sensibilisation et consultation

Pendant le dernier exercice financier, le Commissaire et l'USEF ont continué d'accorder la priorité aux activités de sensibilisation dans les communautés francophones et de renseigner les francophones sur leur droit de recevoir les services provinciaux en français. Notre personnel et le Commissaire Bouchard ont participé à des dizaines de réunions, de consultations et d'événements avec des groupes de francophones représentant de nombreux secteurs, dont l'éducation, la santé, les services sociaux, les affaires, les services policiers et les nouveaux(elles) arrivant(e)s en Ontario.

« Au cours des derniers mois, alors que nous avons intensifié nos efforts de sensibilisation dans toute la province, sur divers aspects de la francophonie ontarienne, nous avons vu de plus en plus de personnes se tourner vers nous pour obtenir de l'aide afin d'accéder à des services gouvernementaux en français. De nombreuses personnes et de nombreux groupes nous ont remercié(e)s pour notre aide – et de nombreux fonctionnaires nous ont dit qu'ils appréciaient ce que nous avons fait pour collaborer à l'amélioration des services qu'ils fournissent. »

– Déclaration de Carl Bouchard, Commissaire aux services en français de l'Ontario, 4 décembre 2023

## Rapport annuel du Commissaire aux services en français, 2022-2023



Le Rapport annuel du Commissaire Bouchard, qui couvre les cas reçus entre le 1<sup>er</sup> octobre 2022 et le 30 septembre 2023, a été publié en décembre 2023. En plus de décrire les résultats obtenus par l'USEF dans des centaines de cas individuels, le Commissaire a rendu compte des progrès accomplis par le gouvernement à l'égard de toutes les recommandations de notre

Bureau visant l'amélioration des services en français depuis 2019.

Chacune des **11** recommandations formulées dans les rapports annuels précédents au sujet des services en français, ainsi que les **19** figurant dans notre rapport d'enquête de 2022 intitulé *Renforcer la désignation* (qui concernait les coupes effectuées par l'Université Laurentienne dans les programmes de langue française lors de sa restructuration financière en 2021), ont été acceptées. Le gouvernement a réalisé de grands progrès dans la mise en œuvre de la majorité des recommandations, a rapporté le Commissaire.





**7 décembre 2023** : Le Commissaire aux services en français, Carl Bouchard, présente son Rapport annuel 2022-2023 lors d'une conférence de presse au Studio des médias de Queen's Park.

Par exemple :

- Tous les ministères planifient désormais leurs services en français d'une manière systématique et uniforme.
- Toutes les offres d'emploi publiques affichées par le gouvernement sur son site Web doivent être en français et en anglais.
- Le ministère des Affaires francophones a formulé un plan pour corriger et mettre à jour la liste obsolète des organismes désignés en vertu de la LSF dans le Règlement de l'Ontario 398/93.

Le Commissaire a formulé quatre nouvelles recommandations, dans lesquelles, notamment, il exhorte le gouvernement :

- à élaborer des lignes directrices à l'intention de tous les organismes gouvernementaux, de façon à ce que leurs comptes de médias sociaux respectent les exigences légales concernant l'« offre active » de services en français;
- à mieux former le personnel de première ligne – y compris le personnel qui ne parle pas français – sur la façon de traiter les demandes de services en français et à rappeler au personnel son obligation de fournir des services en français.

Ces nouvelles recommandations ont été bien accueillies, et le Commissaire rendra compte de leur état d'avancement dans son prochain rapport annuel.

## Enquêtes

### Publicités extérieures unilingues du gouvernement

**Lancement : Juillet 2023**

**Le point sur l'enquête** : Le Commissaire a lancé cette enquête de sa propre initiative en juillet 2023 en réponse à l'absence apparente de français dans les publicités extérieures du gouvernement provincial. L'enquête visait à déterminer si la *Loi sur les services en français* est respectée. Au moment de rédiger le présent rapport, l'enquête était terminée, et le Commissaire se préparait à publier son rapport.

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



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

**Le point sur l'enquête** : Cette enquête portait sur les conséquences des coupes faites par l'Université Laurentienne dans ses programmes en français à la suite de sa restructuration financière en 2021. Elle visait aussi l'administration de la désignation de l'Université par le ministère des Affaires francophones et le ministère des Collèges et Universités. L'enquête a permis de conclure que les trois parties avaient failli à leurs responsabilités prévues par la LSF.

Le rapport comprenait **19** recommandations afin de répondre à ces enjeux et d'améliorer l'offre de services en français. En décembre, dans son Rapport annuel de 2023, le Commissaire Bouchard notait que les trois parties avaient accompli des progrès importants dans l'application des recommandations. Les parties continuent de rendre compte au Commissaire tous les six mois.

## Exposés de cas

### Double encryptage

Un homme non-voyant francophone nous a contacté(e)s pour déplorer le fait qu'il avait reçu d'un centre de santé communautaire désigné du Nord des documents confidentiels et encryptés concernant sa santé en anglais seulement. Étant incapable d'ouvrir seul ces documents, cet homme a dû demander l'intervention d'un tiers, lui divulguant ainsi des données personnelles lors du déverrouillage des documents.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, un membre de l'équipe de travail social du centre, qui interagit avec le francophone depuis quelques années, a demandé au personnel infirmier de lui envoyer désormais des documents seulement en français, et non-encryptés, c'est-à-dire dans un format accessible pour ce francophone. En ce qui a trait aux messages de nature confidentielle, la direction générale du centre a demandé à son personnel que les communications soient lues au francophone par un membre de l'équipe de travail social.

### Transferts en série

Une francophone de l'est ontarien nous a contacté(e)s pour nous partager son expérience alors qu'elle avait été témoin d'une situation pendant un séjour dans un camping. Elle souhaitait



Nous publions un Rapport annuel distinct du Commissaire aux services en français de l'Ontario. Le prochain, couvrant les cas reçus entre le 1<sup>er</sup> octobre 2023 et le 30 septembre 2024, sera publié en décembre.

que la police intervienne parce que quelques individus semblaient embêter des personnes âgées. Elle a alors contacté le détachement local de la Police provinciale de l'Ontario (PPO) ainsi que le 911. Elle nous dit avoir subi de l'attente quand elle a demandé à avoir les services de la police en français. Le personnel du 911 la transférait au détachement local de la PPO où elle était mise en attente et ensuite transférée vers une messagerie vocale sans qu'elle puisse parler à quelqu'un. Nous avons soulevé ces deux enjeux auprès de la PPO et du ministère du Solliciteur général.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, la PPO a créé, pour les appels 911, une plateforme téléphonique séparée spécialement dédiée aux appels en français. La PPO a également révisé son processus et a apporté des changements sur la version française du message automatisé des appels en attente du 911 et de la ligne téléphonique du détachement local. La femme nous a remercié(e)s de notre intervention.

### Le portail s'est ouvert

Une femme francophone devait subir une chirurgie et son médecin jugeait qu'il était risqué pour elle de conduire d'ici-là. Il a envoyé ses informations au Bureau de l'étude des dossiers médicaux des conducteurs du ministère des Transports afin de demander la suspension de son permis de conduire. La femme a reçu une lettre contenant un numéro d'identification personnel (NIP) afin de créer un compte sur le portail du Ministère pour pouvoir suivre l'évolution de son dossier. Cette lettre était en anglais et contenait un paragraphe, en français, qui indiquait la marche à suivre pour soumettre une demande pour obtenir la lettre en français. La francophone a trouvé ce processus compliqué pour les personnes ne comprenant pas bien l'anglais. Notre Bureau a soulevé l'enjeu auprès du Ministère.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, la lettre est désormais bilingue et envoyée aux conducteurs(trices) lors de l'envoi initial. Par la suite, ils(elles) peuvent choisir leur langue de préférence dès le premier accès au portail, ce qui permet l'identification linguistique du dossier pendant toute sa durée. La femme s'est dite très heureuse de notre intervention.

*[N.B. : Ces exposés de cas ont initialement été publiés dans le Rapport annuel 2022-2023 du Commissaire aux services en français publié en décembre 2023.]*



## EMPLOI

### Aperçu et tendances de cas

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur le ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences ainsi que sur ses programmes, agences et tribunaux, dont 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 au total **427** plaintes et demandes de renseignements concernant le Ministère et ses programmes en 2023-2024, une hausse comparativement aux 356 cas de l'année précédente. Certains de ces cas portaient sur les programmes d'apprentissage de métiers spécialisés du Ministère. Par exemple :

- Nous avons relevé une erreur dans le système du Ministère, qui avait retiré de la liste d'attente un apprenti électricien de niveau deux souhaitant s'inscrire à un cours de niveau trois. Le Ministère s'est excusé à l'homme et lui a attribué un statut prioritaire pour l'inscription.

Dans cette catégorie, la principale source des cas était la CSPAAT, qui a fait l'objet de **218** plaintes et demandes de renseignements en 2023-2024, une augmentation par rapport aux 183 cas en 2022-2023 et aux 200 cas l'année précédente. Nous avons aussi reçu **57** cas au sujet du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, un nombre semblable au total de 59 de l'année précédente.

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

Les cas concernant la CSPAAT portent habituellement sur des retards, des problèmes de communication ou des différends sur des décisions d'indemnisation. Nous les renvoyons à la Commission des pratiques équitables de la CSPAAT ou aux Bureaux des conseillers des travailleurs ou des conseillers des employeurs, s'il y a lieu. De plus, nous facilitons la communication et demandons des renseignements directement à la CSPAAT

selon la situation. Par exemple :

- Une femme nous a dit que la CSPAAT avait refusé sa demande par téléphone et qu'elle ne pouvait porter la décision de refus en appel parce qu'elle ne l'avait pas reçue par écrit. Nous avons fait remonter le cas aux haut(e)s responsables, et la CSPAAT a accepté d'envoyer la décision par courriel pour que la femme puisse la porter en appel.

## Exposés de cas

### Preuve de qualification

Un homme attendait de recevoir une nouvelle carte de portefeuille de Métiers spécialisés Ontario (comme preuve de sa qualification) depuis plus d'un an. Il a dit à notre Bureau qu'il avait reçu des informations contradictoires sur les motifs du retard.

**RÉSULTAT :** Quand nous avons signalé le cas aux responsables de Métiers spécialisés Ontario, ils(elles) se sont excusé(e)s auprès de l'homme et ont offert de lui fournir une lettre confirmant sa qualification en attendant la délivrance de la nouvelle carte de portefeuille.

### Écart à combler

Un homme a demandé notre aide pour obtenir sa certification du comité mixte de santé et de sécurité par l'entremise du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences. Il nous a expliqué que le Ministère avait refusé de reconnaître sa formation parce qu'il y avait un écart de 14 ans entre la réalisation de la première et de la seconde partie du processus de certification.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, les représentant(e)s du Ministère ont expliqué qu'il leur fallait plus d'information sur la formation suivie. L'homme a fourni ces renseignements et, peu après, a reçu sa certification.

### Réduire le stress

Un homme a perdu sa maison quand il a cessé de recevoir des prestations de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Même si cette décision a fini par être infirmée et que les prestations ont été rétablies, il avait entre-temps reçu un diagnostic de dépression grave. Il a dit à notre Bureau qu'il avait de la difficulté à obtenir des services psychiatriques par l'intermédiaire de la CSPAAT.

**RÉSULTAT :** À la suite de notre intervention, l'homme a obtenu de l'aide psychiatrique et l'autorisation de nommer dans son dossier un(e) représentant(e) qui parlerait en son nom.



## Aperçu et tendances de cas

L'Ombudsman exerce sa surveillance sur le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée, ainsi que sur le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé) et différents programmes de financement pour les médicaments et les appareils médicaux. En 2023-2024, nous avons résolu et relevé de manière proactive des problèmes concernant ces organismes et avons fait un suivi sur l'avancée des recommandations de l'Ombudsman dans deux enquêtes systémiques majeures portant sur la surveillance des inspections des foyers de soins de longue durée et des services ambulanciers (pour plus de détails, voir **Enquêtes**).

Plusieurs secteurs d'importance en santé sont hors de la compétence directe de l'Ombudsman, comme les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, les services de soutien à domicile et en milieu communautaire et les bureaux de santé publique. Malgré cela, notre Bureau reçoit régulièrement des plaintes et des demandes de renseignements à leur sujet (en 2023-2024, il y a eu **503** cas pour les hôpitaux, **85** pour les foyers de soins de longue durée, **61** pour les services de soutien à domicile et en milieu communautaire, et **39** pour les bureaux de santé publique). Nous transférons souvent ces cas à l'Ombudsman des patients, qui s'occupe des questions relatives aux soins des patients.

## Accès à l'Assurance-santé et renouvellements

En 2023-2024, notre Bureau a reçu **62** plaintes au sujet du Régime d'assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé), par rapport à 96 l'année précédente. Bon nombre de ces plaintes portaient sur l'obtention et le renouvellement de la carte Santé.

Par exemple :

- Une femme de 79 ans était incapable de faire renouveler sa carte Santé parce que le nom qui s'y trouvait était différent de celui figurant sur ses autres documents officiels. Nous avons travaillé avec le ministère de la Santé pour faciliter le

changement de nom légal de la femme, après quoi celle-ci a pu faire le renouvellement et bénéficier de la couverture de l'Assurance-santé pour une opération imminente.

- Un homme ne réussissait pas à renouveler sa carte Santé parce qu'il manquait des renseignements sur son certificat de naissance. Nous avons expliqué la situation au Comité d'examen de l'admissibilité à l'Assurance-santé, qui a fait en sorte d'accélérer le traitement du dossier et la délivrance de la nouvelle carte Santé.
- Un homme né au Royaume-Uni, mais citoyen canadien depuis près de 50 ans, était incapable de faire renouveler sa carte Santé parce qu'il n'avait pas l'original de son certificat de citoyenneté. À la suite de notre intervention, les responsables se sont empressé(e)s d'examiner le dossier. L'homme a reçu une nouvelle carte Santé et s'est fait rembourser toutes les dépenses qu'il avait personnellement engagées pour des services couverts par l'Assurance-santé.

## Programmes de médicaments

Nous avons reçu **47** cas en 2023-2024 au sujet des programmes de médicaments de l'Ontario, par rapport à 29 en 2022-2023. De ces cas, **14** concernaient le Programme d'accès exceptionnel et **25**, le Programme de médicaments Trillium. Beaucoup portaient sur des refus de rembourser ou de payer certains médicaments, des problèmes de communication ou des retards.

Par exemple :

- Une femme a sollicité notre aide de toute urgence pour faire couvrir un médicament vital. Nous avons fait en sorte qu'elle reçoive immédiatement une couverture à court terme pour le médicament et l'avons orientée dans le processus d'examen externe pour qu'elle puisse obtenir la couverture à long terme.
- Nous sommes intervenu(e)s parce qu'une femme peinait à joindre les haut(e)s responsables du Programme de médicaments Trillium. Résultat : la femme a reçu la bonne information sur la façon de soumettre les documents à faire examiner.

## Enquêtes

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



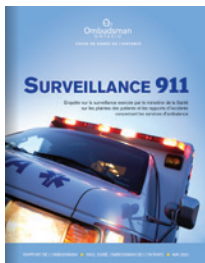
**Rapport : Des leçons sur le long terme, paru en septembre 2023**

**Le point sur l'enquête :** Lancée en juin 2020, cette enquête visait les inspections et les activités d'exécution réalisées par le ministère des Soins de longue durée durant la première vague de la COVID-19. L'Ombudsman

a formulé **76** recommandations pour améliorer le processus et veiller à la sécurité des résident(e)s et du personnel des foyers de soins de longue durée. Le Ministère a accepté toutes les recommandations, notamment celle voulant qu'il rende compte à notre Bureau, tous les six mois, de ses progrès dans leur mise en œuvre.

En mars 2024, nous avons reçu le premier rapport. Entre autres, la Direction de l'inspection du Ministère a mis en place une nouvelle stratégie pour maintenir un effectif complet d'inspecteur(trice)s, un système amélioré pour assurer le respect des délais d'inspection et un processus plus rigoureux d'acquisition d'équipement de protection individuelle pour les inspecteur(trice)s. De plus, elle doit désormais consigner les motifs de ses décisions. Nous continuerons de travailler avec le Ministère et de rendre compte de ses efforts dans l'application des recommandations.

## Surveillance des plaintes sur les services d'ambulance



Rapport : *Surveillance 911*, paru en mai 2021

**Le point sur l'enquête :** À la suite de cette enquête, l'Ombudsman a fait **53** recommandations demandant au ministère de la Santé d'améliorer son processus de réception et d'examen des plaintes et de communication

des données sur les services ambulanciers en Ontario. Le Ministère a travaillé sur 30 de ces recommandations et continue de nous tenir informé(e)s de ses progrès. Par exemple, l'an dernier, il a instauré l'obligation pour les enquêteur(euse)s de vérifier que les services d'ambulance terrestre et aérienne suivent leurs plans de rectification et de conformité avant de clore une enquête.

Le Ministère a aussi poursuivi ses efforts pour augmenter son effectif d'enquête, concevoir un nouveau système de gestion des cas et améliorer son processus de plainte, ses communications publiques et la formation de ses enquêteur(euse)s.

En 2023-2024, nous avons reçu **11** nouveaux cas concernant la Direction des services de santé d'urgence du Ministère, notamment au sujet du délai de réponse lorsqu'une demande d'enquête est soumise sur la conduite des services ambulanciers locaux ou la remise de rapports. Nous continuons de travailler de près avec le Ministère pour remédier à ces problèmes.

## Exposés de cas

### Action-réaction

Une femme a fait appel à nous après avoir communiqué avec la Ligne ACTION du ministère des Soins de longue durée au sujet du décès de sa mère dans un foyer de soins de longue durée. Elle estimait que le Ministère n'avait pas répondu à ses questions sur les soins médicaux donnés à sa mère, qui avait souffert d'une infection et de déshydratation au foyer avant de décéder.

**RÉSULTAT :** Quand nous avons signalé ce cas aux représentant(e)s du Ministère, ces dernier(ère)s ont accepté d'examiner les problèmes soulevés par la femme et ont effectué une inspection à ce sujet.

### Des services qui donnent le sourire

Une femme dont la fille avait dû subir d'urgence un traitement de canal, au coût de 700 \$, a demandé notre aide pour se faire rembourser cette procédure par Beaux sourires Ontario, un programme provincial qui couvre les soins dentaires pour les enfants et les jeunes de 17 ans ou moins qui sont admissibles. La(le) dentiste n'avait pas inscrit l'enfant au programme avant l'opération, et la mère attendait depuis des mois un retour à sa demande de remboursement.

**RÉSULTAT :** Nous avons réussi à faire entrer la mère en contact avec des responsables du programme, qui ont accepté d'accélérer l'examen de la demande. La femme nous a dit : « Je vous suis vraiment reconnaissante pour le suivi que vous avez fait et pour votre persévérance. »



## ÉNERGIE ET ENVIRONNEMENT

### Aperçu et tendances de cas

Les cas relevant de ce sujet portent sur le carburant et l'électricité, de même que sur les ressources naturelles, les affaires rurales et l'environnement. Ils concernent les compagnies municipales d'électricité et les offices de protection de la nature ainsi que le ministère de l'Énergie, le ministère des Mines, le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs et le ministère des Richesses naturelles et des Forêts.

En 2023-2024, nous avons reçu des plaintes et des demandes de renseignements sur une panoplie de problèmes relevant de ces instances, comme la facturation d'électricité, la hausse des frais de chalets dans les parcs provinciaux et le bien-être des animaux. Nous avons aussi traité des problèmes signalés par des communautés et des personnes autochtones en lien avec les droits de chasse et de pêche.

Notre personnel a aidé beaucoup de ces gens à entrer en contact avec les responsables public(que)s concerné(e)s pour signaler leur situation et a souvent travaillé avec les organismes du secteur public pour remédier aux lacunes dans leurs processus et politiques.

### Services municipaux d'électricité

Des millions d'Ontarien(ne)s sont alimenté(e)s en électricité par des compagnies qui sont détenues ou contrôlées majoritairement par une ou plusieurs municipalités. Ce sont donc les municipalités qui surveillent la prestation des services, la gouvernance et les activités de ces entreprises.

Nous avons reçu **125** cas concernant des compagnies d'électricité en 2023-2024, une hausse par rapport aux 90 de l'année précédente. Il s'agissait en grande partie de problèmes de facturation et de paiement. Par exemple :

- Un homme s'est plaint parce qu'il payait pour sa résidence le taux d'électricité commercial. Nous avons veillé à ce qu'il reçoive un remboursement et soit par la suite facturé au taux résidentiel, de beaucoup inférieur.



- À cause d'une erreur bancaire, une femme n'avait plus assez de fonds pour régler sa facture d'électricité, et s'est donc fait facturer des frais supplémentaires par sa compagnie d'électricité. Nous avons communiqué avec la compagnie, qui lui a remboursé les frais.

## Parcs, protection de la nature et questions environnementales

En 2023-2024, nous avons reçu dans cette catégorie **142** plaintes contre des ministères provinciaux. Nous en avons réglé bon nombre en facilitant la communication entre les ministères concernés et les plaignant(e)s et en suggérant aux ministères des pratiques exemplaires pour prendre des décisions transparentes.

### Offices de protection de la nature

Nous avons traité **10** cas concernant des offices de protection de la nature, des organismes communautaires chargés de gérer les bassins hydrographiques qui veillent à la protection des personnes et des biens contre les inondations et d'autres dangers. Les plaintes portaient sur des sujets comme les processus d'approbation des permis, les délais décisionnels et l'accès aux réunions publiques. Par exemple :

- Nous sommes intervenu(e)s après avoir reçu des plaintes concernant l'approbation par un office de protection de la nature d'un permis autorisant la modification d'une plaine inondable contrôlée. Comme nous l'avons noté dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous avons conclu que l'office avait bien respecté la législation applicable et ses propres processus, mais nous avons dirigé les résident(e)s vers la *Charte des droits environnementaux* de l'Ontario, un autre moyen d'obtenir réponse à leurs questions. Nous avons aussi envoyé une lettre à l'office pour lui faire part du résultat de notre examen et lui indiquer les pratiques exemplaires à suivre pour donner avis public de leurs réunions. En mars 2024, nous avons été invité(e)s à prendre la parole lors d'un événement de Conservation Ontario destiné aux directeur(trice)s généraux(ales) et aux greffier(ière)s de toute la province. Nous y avons expliqué les pratiques exemplaires concernant la tenue de réunions publiques équitables et présenté notre méthode d'examen des plaintes et d'enquête sur les offices de protection de la nature.

« [Votre lettre] dépasse mes attentes... le niveau de détail que vous nous avez donné fournira à notre conseil des renseignements et un contexte importants et le rassurera. »

- Réponse d'une directrice générale d'un office de protection de la nature au sujet de nos suggestions de pratiques exemplaires et de la résolution de cas connexes

- Une femme a demandé notre aide parce qu'elle attendait depuis plus de 10 mois l'approbation de son permis de clôture par l'office de protection de la nature. Quand nous avons parlé avec le personnel de l'office, celui-ci a admis qu'il avait manqué à ses propres normes de service et a pris contact avec la femme. Cette dernière était très reconnaissante; elle a souligné le fait que nous l'avions aidée à résoudre en une semaine un problème qui durait depuis près d'un an.

### Épandage des eaux usées

Comme nous l'avons noté dans le Rapport annuel de l'an dernier, nous continuons de recevoir des plaintes sur la façon dont le ministère de l'Environnement, de la Protection de la nature et des Parcs gère l'épandage des eaux usées non traitées. Ces plaintes concernent notamment l'odeur et les effets de l'épandage sur les terres, la faune et les cours d'eau environnants. Depuis que nous avons signalé cet enjeu, le Ministère a apporté plusieurs améliorations à ses politiques et à ses procédures. Par exemple, les demandes relatives aux sites sont désormais publiées dans le Registre environnemental pour donner l'occasion au public de commenter. De plus, quand une demande est soumise en vue de transformer un site en lieu d'élimination d'eaux usées transportées, il faut en aviser les gens du secteur et la municipalité pour leur permettre de présenter des observations.

### Examen dans une affaire de rats laveurs

Nous avons reçu **65** plaintes de résident(e)s préoccupé(e)s par l'enquête du ministère des Richesses naturelles et des Forêts au sujet d'un établissement de sauvetage et de réadaptation de rats laveurs à Kawartha Lakes, où il y a eu saisie de près

de 100 ratons laveurs. Les plaignant(e)s ont dit s'inquiéter du traitement des animaux et de la façon dont le Ministère avait réalisé son mandat de saisie. Notre examen excluait comme telle la décision du Ministère d'enquêter sur l'établissement, mais nous nous sommes renseigné(e)s sur le processus suivi. Nous avons confirmé que des expert(e)s étaient sur les lieux pour assurer le bien-être des ratons laveurs pendant la saisie et que des vétérinaires veillaient au soin continu des animaux.

## Exposés de cas

### Facture erronée

Une personne âgée à faible revenu s'est plainte parce que son fournisseur de services publics avait appliqué par erreur le crédit du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité à sa facture d'eau pendant plus de cinq ans. À cause de cette erreur, la femme devait maintenant rembourser environ 1 800 \$.

**RÉSULTAT :** Nous nous sommes informé(e)s auprès du fournisseur de services publics, qui a reconnu son erreur de facturation et accepté d'annuler la moitié du montant dû. Nous avons aussi parlé avec la municipalité, étant donné que la facturation des services d'eau allait désormais relever de sa responsabilité, et elle a confirmé qu'aucun montant dû par les résident(e)s en raison d'erreurs de facturation de ce fournisseur d'électricité n'entraînerait de pénalités.

### Intervention électrififiante

Une femme qui, en raison de son état de santé, dépendait d'un fauteuil roulant, d'un lit et d'un lève-personne électriques, risquait de se faire couper l'électricité à cause d'un solde impayé de 15 000 \$. Vu sa situation de vulnérabilité, nous lui avons accordé la priorité et travaillé de près avec la compagnie d'électricité.

**RÉSULTAT :** La compagnie a demandé à un(e) gestionnaire d'aider la femme à présenter une demande au programme de paiement destiné à la clientèle ayant des troubles médicaux, et le personnel de l'Ombudsman a aiguillé la femme vers d'autres programmes de crédit pour l'énergie.

### Une affaire qui coule de source

Un propriétaire s'est plaint auprès de nous que la municipalité avait reporté sur son relevé d'impôt foncier les frais impayés des services d'eau et d'eaux usées de son locataire, sans préavis. Il nous a dit être frustré parce qu'il ne réussissait pas à obtenir plus d'informations sur le compte de service d'eau, qui était au nom du locataire, et que ses demandes pour que soit coupée l'eau du locataire en raison des factures impayées étaient restées sans suite.

**RÉSULTAT :** Quand nous nous sommes informé(e)s, nous avons découvert que la municipalité n'avait aucune politique écrite sur la facturation des services d'eau et qu'en général, elle ajoutait les arriérés au compte d'impôt foncier du propriétaire sans donner de préavis. Nous avons discuté avec la municipalité des pratiques exemplaires servant à assurer une facturation uniforme, équitable et transparente pour éviter que des situations semblables ne se reproduisent. La municipalité a endossé la responsabilité de la facturation des services d'eau et s'est depuis dotée d'une politique décrivant ses processus de recouvrement.



## CERTIFICATS ET PERMIS

### Aperçu et tendances de cas

Chaque année, notre Bureau apporte son aide pour résoudre des difficultés liées aux certificats de naissance, aux certificats de décès et à d'autres documents semblables remis par le gouvernement. Bon nombre des plaintes et des demandes de renseignements que nous recevons concernent ServiceOntario, qui offre des services pour tous les types de documents d'identité, et le Bureau du registraire général de l'état civil, qui délivre les certificats de naissance, de mariage et de décès. En 2023-2024, nous avons reçu **187** cas au sujet de ServiceOntario, soit une baisse par rapport aux 245 de l'année précédente, et **109** sur le Bureau du registraire général, une hausse par rapport aux 66 de 2022-2023.

### Retards de documents

Souvent, les gens font appel à nous lorsqu'ils subissent une longue attente dans le traitement de leurs demandes de certificats de naissance, de cartes-photo de l'Ontario ou d'autres documents officiels. Ces délais peuvent nuire à l'obtention à d'autres services, allant des soins de santé aux passeports. L'aide de notre personnel consiste souvent à clarifier les processus de demande ou à faire remonter les problèmes aux responsables qui peuvent faire accélérer les choses.

Par exemple :

- Un couple n'avait toujours pas reçu le certificat de naissance de l'enfant qu'il avait adopté par l'entremise d'une société d'aide à l'enfance (SAE) de l'Ontario. Notre personnel a découvert que la SAE n'avait jamais reçu les documents envoyés par ServiceOntario. La famille a reçu le certificat peu après que les documents aient été renvoyés et réexpédiés en retour.
- Une femme qui avait perdu tous ses documents d'identité attendait depuis des mois de recevoir un nouveau certificat de naissance, dont elle avait besoin pour obtenir un nouveau passeport et aller visiter à l'étranger un(e) membre de sa famille en fin de vie. Nous avons communiqué avec le Bureau du registraire général, qui a délivré à la femme un nouveau certificat de naissance dans la semaine même.

- Une Ontarienne qui vivait au Royaume-Uni avait demandé au Bureau du registraire général une copie du certificat de naissance de sa mère défunte, mais n'arrivait pas à savoir où en était sa demande. En parlant avec le Bureau, nous avons pu confirmer que le document lui serait bientôt envoyé. La femme nous a dit : « Le jour où vous avez réglé ce dossier pour moi, c'était mon anniversaire... le meilleur cadeau que je pouvais recevoir. »

## Certificats de naissance des Premières Nations

Notre Bureau a reçu une plainte d'une communauté des Premières Nations concernant les barrières administratives à l'obtention des certificats de naissance, qui sont généralement requis pour accéder aux services et aux programmes gouvernementaux. On nous a pointé comme barrières le processus d'inscription en ligne, auquel l'accès peut être difficile pour les personnes sans service Internet fiable, et la formulation des instructions sur les formulaires. Certaines communautés et personnes n'ont pas de point de service de ServiceOntario à proximité où elles pourraient demander de l'aide.

Ces difficultés corroborent l'information communiquée au Cercle autochtone de notre Bureau pendant ses activités de sensibilisation auprès des communautés des Premières Nations. Nous avons demandé des renseignements à l'organisation territoriale représentant les communautés qui avaient pris contact avec nous ainsi qu'au ministère des Services au public et aux entreprises en vue d'obtenir plus de renseignements et de déterminer comment résoudre ces problèmes.

## Marqueurs de genre

Nous avons aidé plusieurs personnes non binaires ou transgenres qui ont porté plainte auprès de nous, n'arrivant pas à faire mettre à jour leur nom et leur marqueur de genre sur leurs pièces d'identité.



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

Parfois, les personnes ayant fait changer leur nom ou leur genre sur des documents délivrés à l'extérieur de l'Ontario peuvent demander le même changement dans la province. Notre personnel peut faciliter ce processus en prenant contact avec le Bureau du registraire général et ServiceOntario.

Par exemple :

- Une personne non binaire avait des documents du Québec qui indiquaient son identité de genre, mais ignorait comment obtenir l'équivalent en Ontario. Nous avons obtenu la confirmation du Bureau du registraire général que les documents du Québec seraient acceptés et avons facilité d'autres communications. La personne qui s'était plainte nous a dit : « Tout est en règle, et ce dossier peut enfin être clos. Merci pour votre service civil. »
- Une femme transgenre qui avait changé d'expression de genre alors qu'elle habitait au Royaume-Uni voulait faire changer le nom et le genre indiqués sur son certificat de naissance ontarien avant de revenir vivre au Canada. Elle a fait appel à nous quand le Bureau du registraire général l'a avisée qu'elle ne pouvait demander le changement de son nom qu'après 12 mois de vie en Ontario. Nous nous sommes informé(e)s sur ce processus et avons pu confirmer qu'une fois les 12 mois de résidence écoulés, le Bureau du registraire général allait accélérer le traitement de la demande.

- Nous avons aidé un jeune transgenre qui n'avait plus de contact avec ses parents et avait été informé qu'il ne pouvait faire changer son nom sans leur signature. Nous avons confirmé que le Bureau du registraire général acceptait aussi l'autorisation de la société d'aide à l'enfance qui avait la garde du jeune. Finalement, l'adolescent s'est réconcilié avec ses parents et a fait changer son nom, mais il nous a dit qu'il était content d'avoir eu l'information.

## Exposés de cas

### Faute d'orthographe

Un homme a sollicité notre aide parce qu'un problème avec son certificat de naissance l'empêchait de demander l'assurance-emploi fédérale. Il avait appris que le nom de ses parents n'était pas uniforme dans ses documents, mais il était incapable d'en savoir plus de la part de ServiceOntario.

**RÉSULTAT :** Nos demandes de renseignements au Bureau du registraire général ont révélé que le problème provenait du certificat de naissance original manuscrit de l'homme, où la dernière lettre du nom de famille de la mère différait de celle sur les documents imprimés. Le problème a été corrigé, et l'homme a pu demander l'assurance-emploi. De plus, ServiceOntario s'est servi de cette situation pour expliquer à son personnel comment traiter des cas semblables.

### Longue attente

Un homme a pris contact avec nous parce qu'il attendait la nouvelle version intégrale du certificat de naissance de son fils. Il avait reçu instruction d'envoyer des renseignements manquants au Bureau du registraire général pour compléter sa demande initiale, mais par la suite, il n'avait reçu aucune confirmation que l'information s'était rendue. Les responsables que nous avons consulté(e)s ont suggéré que l'homme envoie l'information en ligne pour accélérer le processus.

**RÉSULTAT :** Une fois l'information envoyée, le certificat de naissance a été imprimé et expédié le jour même. L'homme nous a dit : « Je ne vous remercierai jamais assez. Merci, merci, merci. On se croirait le matin de Noël. »

### Erreur dans le nom de la mariée

Une femme dont le nom était mal écrit sur son certificat de mariage a fait appel à nous après avoir attendu en vain que ServiceOntario lui envoie le formulaire de demande de correction. Nous avons découvert que le certificat de mariage original manuscrit avait la bonne orthographe, mais que le nom de la mariée avait été mal saisi dans le système du Bureau du registraire général.

**RÉSULTAT :** Nous avons transmis cette information à la femme pour qu'elle l'inclue dans sa demande de correction. Elle nous a dit : « Vous m'avez sauvé la vie, vraiment. »

# ANNEXE

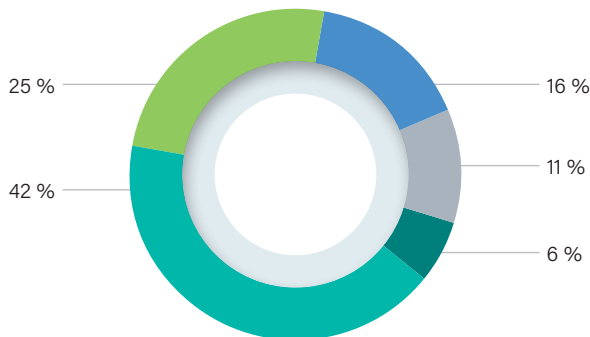
# STATISTIQUES DE CAS

## DISPOSITION DES CAS, 2023-2024

27 030

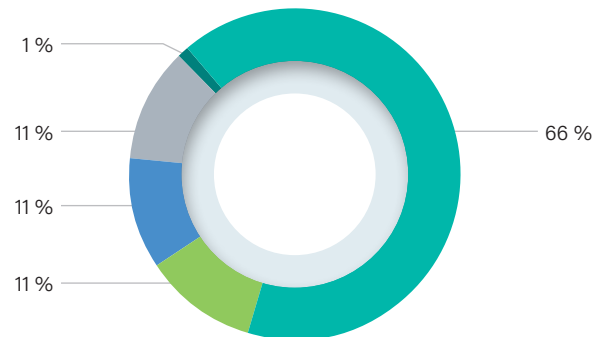
CAS REÇUS, EXERCICE  
FINANCIER 2023-2024171  
consultations ou questions653  
soumissions d'informationsCAS CLOS  
2023-2024

17 754

cas relevant de la  
compétence de l'Ombudsman

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

8 076

cas hors de la  
compétence de l'Ombudsman

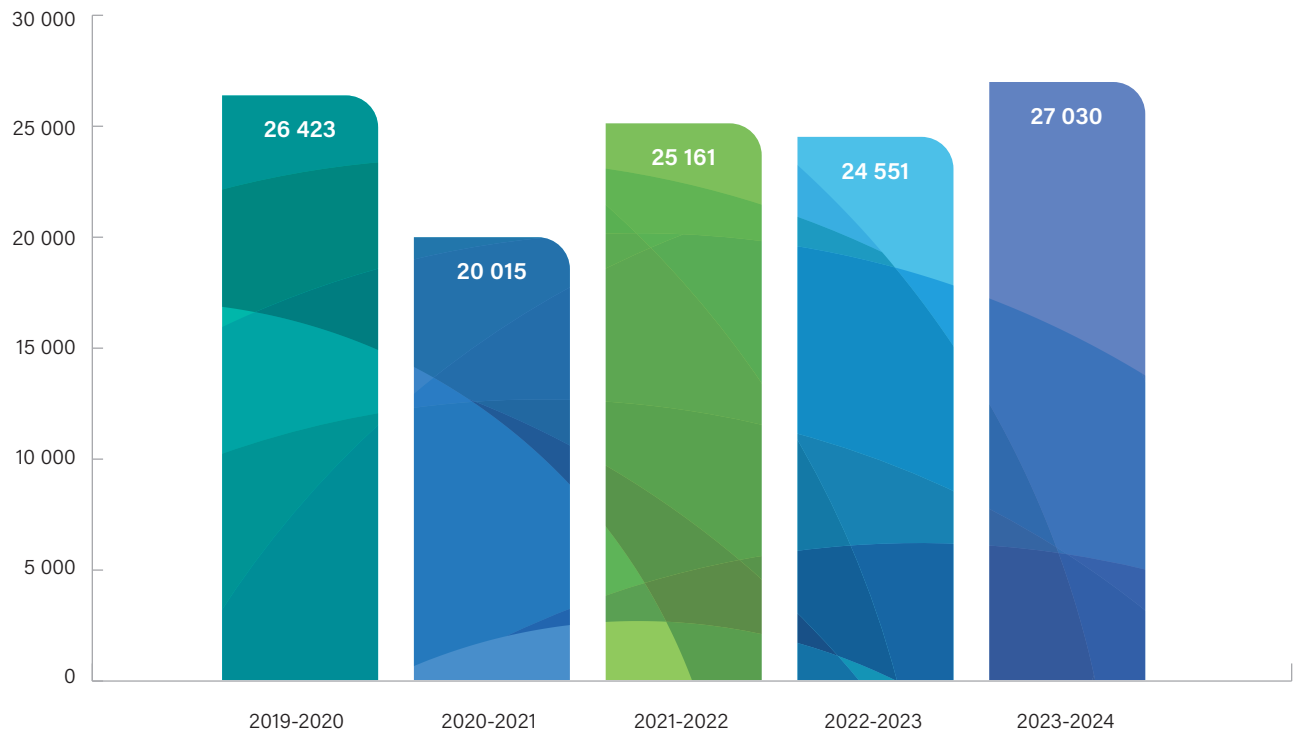
- PRIVÉ
- PROVINCIAL HORS MANDAT\*
- FÉDÉRAL
- PARAPUBLIC HORS MANDAT\*\*
- À L'EXTÉRIEUR DE L'ONTARIO

## % DES CAS CLOS EN UNE SEMAINE / 2 SEMAINES

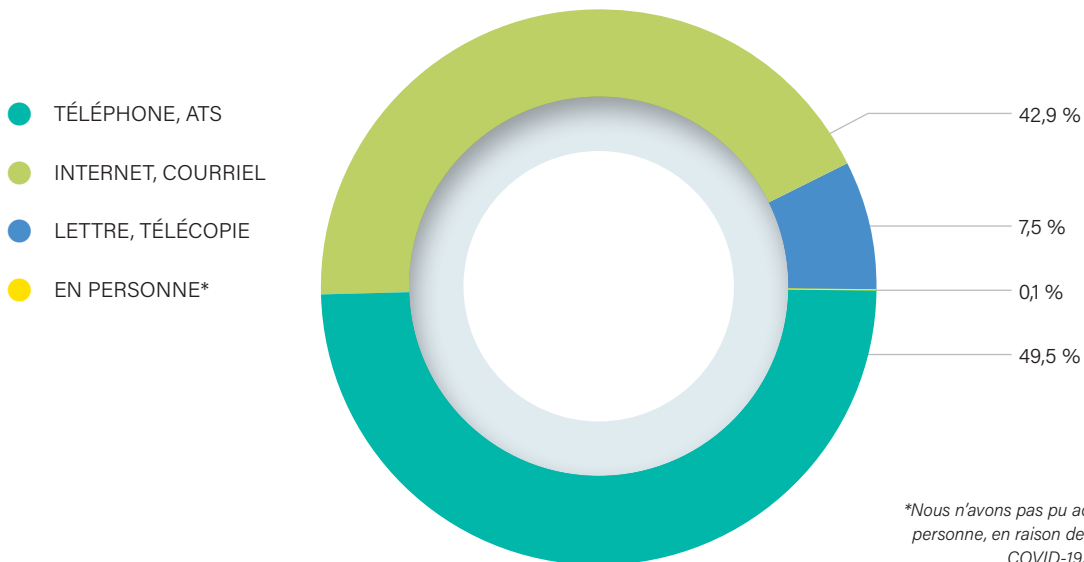
44 %  
clos en 1 semaine57 %  
clos en 2 semaines

\*Par exemple, cas reçus à propos d'autorités et d'organismes provinciaux hors de la compétence de l'Ombudsman.  
\*\*Par exemple, plaintes concernant les hôpitaux, les soins de longue durée, les bureaux de santé publique, et la police municipale.

## TOTAL DES CAS REÇUS, EXERCICES FINANCIERS DE 2019-2020 - 2023-2024



## MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2023-2024



\*Nous n'avons pas pu accepter les plaintes en personne, en raison des restrictions liées à la COVID-19, jusqu'en janvier 2024.



## CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2023-2024\*

AJAX	128
ALGOMA—MANITOULIN	192
AURORA—OAK RIDGES—RICHMOND HILL	70
BAIE DE QUINTE	122
BARRIE—INNISFIL	151
BARRIE—SPRINGWATER—ORO-MEDONTE	161
BEACHES—EAST YORK	115
BRAMPTON-CENTRE	79
BRAMPTON-EST	54
BRAMPTON-NORD	71
BRAMPTON-OUEST	93
BRAMPTON-SUD	117
BRANTFORD—BRANT	188
BRUCE—GREY—OWEN SOUND	156
BURLINGTON	112
CAMBRIDGE	117
CARLETON	73
CHATHAM-KENT—LEAMINGTON	148
DAVENPORT	105
DON VALLEY-EST	106
DON VALLEY-NORD	87
DON VALLEY-OUEST	65
DUFFERIN—CALEDON	90
DURHAM	152
EGLINTON—LAWRENCE	112
ELGIN—MIDDLESEX—LONDON	140
ESSEX	436
ETOBICOKE-CENTRE	93
ETOBICOKE-LAKESHORE	141
ETOBICOKE-NORD	70
FLAMBOROUGH—GLANBROOK	91
GLENGARRY—PRESCOTT—RUSSELL	161
GUELPH	109
HALDIMAND—NORFOLK	129
HALIBURTON—KAWARTHA LAKES—BROCK	200
HAMILTON MOUNTAIN	81
HAMILTON-CENTRE	205
HAMILTON-EST—STONE CREEK	116
HAMILTON-OUEST—ANCASTER—DUNDAS	90
HASTINGS—LENNOX & ADDINGTON	145
HUMBER RIVER—BLACK CREEK	105
HURON—BRUCE	124
KANATA—CARLETON	93
KENORA—RAINY RIVER	81
KIIWETINOONG	31
KINGSTON ET LES ÎLES	153
KING—VAUGHAN	106
KITCHENER-CENTRE	104
KITCHENER—CONESTOGA	76
KITCHENER-SUD—HESPELER	70
LAMBTON—KENT—MIDDLESEX	147
LANARK—FRONTENAC—KINGSTON	148
LEEDS—GRENVILLE—THOUSAND ISLANDS ET RIDEAU LAKES	135
LONDON-CENTRE-NORD	139
LONDON—FANSHAWE	144
LONDON-OUEST	112
MARKHAM—STOUFFVILLE	98
MARKHAM—THORNHILL	55
MARKHAM—UNIONVILLE	55
MILTON	100
MISSISSAUGA-CENTRE	108
MISSISSAUGA—ERIN MILLS	104

MISSISSAUGA-EST—COOKSVILLE	102
MISSISSAUGA—LAKESHORE	98
MISSISSAUGA—MALTON	98
MISSISSAUGA—STREETSVILLE	90
MUSHKEGOWUK—BAIE JAMES	45
NEPEAN	96
NEWMARKET—AURORA	149
NIAGARA FALLS	225
NIAGARA-CENTRE	161
NIAGARA-OUEST	88
NICKEL BELT	139
NIPISSING	157
NORTHUMBERLAND—PETERBOROUGH-SUD	142
OAKVILLE	88
OAKVILLE-NORD—BURLINGTON	98
ORLÉANS	171
OSHAWA	198
OTTAWA-CENTRE	173
OTTAWA-OUEST—NEPEAN	109
OTTAWA-SUD	130
OTTAWA—VANIER	224
OXFORD	128
PARKDALE—HIGH PARK	113
PARRY SOUND—MUSKOKA	164
PERTH—WELLINGTON	98
PETERBOROUGH—KAWARTHA	172
PICKERING—UXBRIDGE	150
RENFREW—NIPISSING—PEMBROKE	144
RICHMOND HILL	85
SARNIA—LAMBTON	126
SAULT STE. MARIE	141
SCARBOROUGH—AGINCOURT	64
SCARBOROUGH-CENTRE	105
SCARBOROUGH—GUILDWOOD	97
SCARBOROUGH-NORD	61
SCARBOROUGH—ROUGE PARK	87
SCARBOROUGH-SUD-OUEST	141
SIMCOE—GREY	220
SIMCOE-NORD	158
SPADINA—FORT YORK	155
ST. CATHARINES	121
STORMONT—DUNDAS—SOUTH GLENGARRY	98
SUDBURY	168
THORNHILL	79
THUNDER BAY—ATIKOKAN	137
THUNDER BAY—SUPÉRIEUR NORD	117
TIMISKAMING—COCHRANE	223
TIMMINS	58
TORONTO-CENTRE	182
TORONTO—DANFORTH	86
TORONTO—ST. PAUL'S	130
UNIVERSITY—ROSEDALE	128
VAUGHAN—WOODBIDGE	89
WATERLOO	107
WELLINGTON—HALTON HILLS	92
WHITBY	132
WILLOWDALE	54
WINDSOR-OUEST	222
WINDSOR—TECUMSEH	136
YORK-CENTRE	106
YORK—SIMCOE	114
YORK-SUD—WESTON	91

\*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.

## TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2023-2024\*

<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES AUTOCHTONES</b>		<b>2</b>
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DU MULTICULTURALISME</b>		<b>9</b>
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES FRANCOPHONES</b>		<b>1</b>
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES LÉGISLATIVES</b>		<b>2</b>
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT</b>		<b>24</b>
<b>MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES</b>		<b>4</b>
<b>MINISTÈRE DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS</b>		<b>476</b>
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	292	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	15	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	160	
<b>MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD</b>		<b>4</b>
<b>MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE LA CRÉATION D'EMPLOIS ET DU COMMERCE</b>		<b>8</b>
<b>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION</b>		<b>142</b>
<b>MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE</b>		<b>32</b>
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	19	
<b>MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE LA PROTECTION DE LA NATURE ET DES PARCS</b>		<b>46</b>
PARCS ONTARIO	17	
<b>MINISTÈRE DES FINANCES</b>		<b>193</b>
AUTORITÉ ONTARIENNE DE RÉGLEMENTATION DES SERVICES FINANCIERS	16	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	26	
SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	76	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	19	
<b>MINISTÈRE DE L'INFRASTRUCTURE</b>		<b>4</b>
<b>MINISTÈRE DES MINES</b>		<b>3</b>
<b>MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL</b>		<b>2 094</b>
ADMINISTRATION DES COURS	138	
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	87	
AVOCAT DES ENFANTS	31	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	199	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	15	
CLINIQUE D'AIDE JURIDIQUE	18	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	40	
TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 457	
<b>MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS</b>		<b>93</b>
<b>MINISTÈRE DE LA SANTÉ</b>		<b>377</b>
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	62	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	25	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	19	
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	19	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	47	
SANTÉ ONTARIO	34	
SERVICES DE SANTÉ D'URGENCE	11	
SUBVENTIONS ACCORDÉES AUX RÉSIDENTS DU NORD DE L'ONTARIO POUR FRAIS DE TRANSPORT À DES FINS MÉDICALES	11	

## TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, 2023-2024\*

<b>MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES</b>		<b>2 042</b>
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	440	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - DIRECTEMENT ADMINISTRÉS	120	
CENTRES DE JUSTICE POUR LA JEUNESSE - FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	82	
FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE - SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	69	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	978	
PROGRAMME ONTARIEN DES SERVICES EN MATIÈRE D'AUTISME	110	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	74	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	21	
SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE - PROGRAMME PASSEPORT	17	
SERVICES PARTICULIERS À DOMICILE	79	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES AU PUBLIC ET AUX ENTREPRISES</b>		<b>337</b>
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL	109	
PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO	22	
SERVICE ONTARIO	187	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES AUX AÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ</b>		<b>5</b>
<b>MINISTÈRE DES SOINS DE LONGUE DURÉE</b>		<b>29</b>
INSPECTIONS DE SOINS DE LONGUE DURÉE	23	
<b>MINISTÈRE DU SOLICITEUR GÉNÉRAL</b>		<b>4 701</b>
BUREAU DU CORONER EN CHEF	16	
CONTRÔLEUR DES ARMES À FEU-PPO	18	
SERVICES RELATIFS AU BIEN-ÊTRE DES ANIMAUX	23	
DIRECTION DES SERVICES PRIVÉS DE SÉCURITÉ ET D'ENQUÊTE	14	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	4 444	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	130	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	38	
<b>MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT</b>		<b>8</b>
<b>MINISTÈRE DES TRANSPORTS</b>		<b>718</b>
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	31	
METROLINX/GO TRANSIT	61	
PERMIS DE CONDUIRE	146	
TEST AU VOLANT	274	
TRANSPORT - EXAMENS MÉDICAUX	72	
<b>MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</b>		<b>427</b>
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	218	
COMMISSION DES PRATIQUES ÉQUITABLES	14	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	23	
DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL	16	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	24	
MEILLEURS EMPLOIS ONTARIO	15	
MÉTIERS SPÉCIALISÉS ONTARIO	16	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	57	
<b>SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR</b>		<b>6</b>

\*Les totaux sont donnés pour chaque ministère du gouvernement provincial, incluant les agences et les programmes qui relèvent de son portefeuille. Chaque agence ou programme du gouvernement qui fait l'objet de 10 plaintes ou plus est également inclus. Les cas relatifs aux services en français ne sont pas inclus.

## LES 10 PRINCIPAUX ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL, PAR NOMBRE DE CAS, 2023-2024\*

		NOMBRE DE CAS
1	TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO	1 457
2	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	978
3	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	440
4	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	292
5	TEST AU VOLANT	274
6	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	218
7	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	199
8	SERVICE ONTARIO	187
9	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	160
10	PERMIS DE CONDUIRE	146

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

## LES 10 PRINCIPAUX ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS, PAR NOMBRE DE CAS, 2023-2024

		NOMBRE DE CAS
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	721
2	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	529
3	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	371
4	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	357
5	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	325
6	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	314
7	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	278
8	CENTRE DE DÉTENTION DE QUINTE	190
9	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD-OUEST	162
10	PRISON DE KENORA	150

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2023-2024 • TOTAL : 3 595

ADDINGTON HIGHLANDS, CANTON D'	13
ADELAIDE METCALFE, CANTON D'	1
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	8
AJAX, VILLE D'	2
ALFRED ET PLANTAGENET, CANTON D'	3
ALGONQUIN HIGHLANDS, CANTON D'	6
ALNWICK/HALDIMAND, CANTON D'	7
AMHERSTBURG, VILLE D'	6
ARMOUR, CANTON D'	1
ARNPRIOR, VILLE D'	3
ARRAN-ELDESLIE, MUNICIPALITÉ D'	3
ASHFIELD-COLBORNE-WAWANOSH, CANTON D'	3
ASSIGINACK, CANTON D'	5
ATHENS, CANTON D'	1
ATIKOKAN, VILLE D'	4
AUGUSTA, CANTON D'	7
AURORA, VILLE D'	4
AYLMER, VILLE D'	3
BALDWIN, CANTON DE	2
BANCROFT, VILLE DE	4
BARRIE, CITÉ DE	22
BAYHAM, MUNICIPALITÉ DE	2
BELLEVILLE, CITÉ DE	8
BILLINGS, CANTON DE	6
BLACK RIVER-MATHESON, CANTON DE	21
BLANDFORD-BLENHEIM, CANTON DE	3
BLIND RIVER, VILLE DE	3
BLUEWATER, MUNICIPALITÉ DE	6
BONFIELD, CANTON DE	1
BONNECHERE VALLEY, CANTON DE	1
BRACEBRIDGE, VILLE DE	1
BRADFORD WEST GWILLIMBURY, VILLE DE	1
BRAMPTON, CITÉ DE	44
BRANT, COMTÉ DE	11
BRANTFORD, CITÉ DE	34
BRETHOUR, CANTON DE	1
BRIGHTON, MUNICIPALITÉ DE	2
BROCK, CANTON DE	2
BROCKVILLE, CITÉ DE	9

BROOKE-ALVINSTON, MUNICIPALITÉ DE	1
BRUCE, COMTÉ DE	8
BRUDENELL, LYNDON ET RAGLAN, CANTON DE	2
BURLINGTON, CITÉ DE	21
BURPEE ET MILLS, CANTON DE	4
CALEDON, VILLE DE	13
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	4
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	2
CAMBRIDGE, CITÉ DE	21
CARLETON PLACE, VILLE DE	2
CARLING, CANTON DE	4
CARLOW/MAYO, CANTON DE	2
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	11
CAVAN MONAGHAN, CANTON DE	3
CENTRAL ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	8
CENTRAL FRONTENAC, CANTON DE	1
CENTRAL HURON, MUNICIPALITÉ DE	4
CENTRAL MANITOULIN, MUNICIPALITÉ DE	1
CENTRE WELLINGTON, CANTON DE	3
CHAMBERLAIN, CANTON DE	1
CHAMPLAIN, CANTON DE	3
CHAPLEAU, CANTON DE	3
CHARLTON AND DACK, MUNICIPALITÉ DE	1
CHATHAM-KENT, MUNICIPALITÉ DE	34
CHATSWORTH, CANTON DE	2
CLARENCE-ROCKLAND, CITÉ DE	4
CLARINGTON, MUNICIPALITÉ DE	7
CLEARVIEW, CANTON DE	2
COBALT, VILLE DE	1
COBOURG, VILLE DE	11
COCHRANE, VILLE DE	20
COLEMAN, CANTON DE	1
COLLINGWOOD, VILLE DE	2
CORNWALL, CITÉ DE	15
CRAMAHE, CANTON DE	9
DAWN-EUPHEMIA, CANTON DE	1
DEEP RIVER, VILLE DE	1
DESERONTO, VILLE DE	2
DORION, CANTON DE	2

Remarque : Les municipalités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées. Cela n'inclut pas les cas concernant la police municipale, les bureaux de santé publique ou les conseils de bibliothèques.

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2023-2024

DOURO-DUMMER, CANTON DE	4
DRUMMOND/NORTH ELMSLEY, CANTON DE	1
DRYDEN, CITÉ DE	13
DUFFERIN, COMTÉ DE	2
DURHAM, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	66
DUTTON-DUNWICH, MUNICIPALITÉ DE	2
DYSART ET AL, MUNICIPALITÉ DE	2
EAST GWILLIMBURY, VILLE D'	1
EAST ZORRA-TAVISTOCK, CANTON D'	3
ELGIN, COMTÉ D'	1
ELIZABETHTOWN-KITLEY, CANTON D'	3
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	9
ENNISKILLEN, CANTON D'	1
ERIN, VILLE D'	7
ESPANOLA, VILLE D'	1
ESSA, CANTON D'	4
ESSEX, COMTÉ D'	3
ESSEX, VILLE D'	10
FARADAY, CANTON DE	2
FAUQUIER-STRICKLAND, CANTON DE	2
FORT ERIE, VILLE DE	11
FRONT OF YONGE, CANTON DE	1
FRONTENAC ISLANDS, CANTON DE	1
FRONTENAC, COMTÉ DE	1
GANANOQUE, VILLE DE	1
GAUTHIER, CANTON DE	1
GEORGIAN BAY, CANTON DE	1
GEORGIAN BLUFFS, CANTON DE	4
GEORGINA, VILLE DE	10
GILLIES, CANTON DE	8
GODERICH, VILLE DE	1
GORE BAY, VILLE DE	3
GRAND NAPANEE, VILLE DU	2
GRAND SUDBURY, CITÉ DU	61
GRAVENHURST, VILLE DE	8
GREATER MADAWASKA, CANTON DE	5
GREENSTONE, MUNICIPALITÉ DE	4
GREY HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	3
GREY, COMTÉ DE	8

GRIMSBY, VILLE DE	3
GUELPH, CITÉ DE	6
GUELPH/ERAMOSIA, CANTON DE	1
HALDIMAND, COMTÉ DE	10
HALTON HILLS, VILLE DE	2
HALTON, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	24
HAMILTON, CITÉ DE	119
HASTINGS HIGHLANDS, MUNICIPALITÉ DE	2
HASTINGS, COMTÉ DE	19
HAVELOCK-BELMONT-METHUEN, CANTON DE	4
HAWKESBURY EST, CANTON D'	1
HAWKESBURY, VILLE DE	2
HEARST, VILLE DE	1
HIGHLANDS EAST, MUNICIPALITÉ DE	3
HILLIARD, CANTON D'	1
HILTON, CANTON D'	1
HORNEPAYNE, CANTON D'	1
HUDSON, CANTON D'	1
HUNTSVILLE, VILLE DE	4
HURON EAST, MUNICIPALITÉ DE	3
HURON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	2
HURON, COMTÉ DE	6
HURON-KINLOSS, CANTON DE	2
IGNACE, CANTON D'	7
INGERSOLL, VILLE D'	1
INNISFIL, VILLE D'	10
IROQUOIS FALLS, VILLE D'	6
JOCELYN, CANTON DE	10
KAPUSKASING, VILLE DE	4
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	51
KEARNEY, VILLE DE	1
KENORA, CITÉ DE	4
KILLALOE, HAGARTY & RICHARDS, CANTON DE	3
KINCARDINE, MUNICIPALITÉ DE	5
KING, CANTON DE	14
KINGSTON, CITÉ DE	16
KINGSVILLE, VILLE DE	7
KIRKLAND LAKE, VILLE DE	5
KITCHENER, CITÉ DE	14

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2023-2024

LA NATION, MUNICIPALITÉ DE	2
LA VALLEE, CANTON DE	1
LAIRD, CANTON DE	1
LAKE OF BAYS, CANTON DE	1
LAKESHORE, VILLE DE	6
LAMBTON SHORES, MUNICIPALITÉ DE	19
LAMBTON, COMTÉ DE	12
LANARK HIGHLANDS, CANTON DE	7
LANARK, COMTÉ DE	65
LARDER LAKE, CANTON DE	2
LAURENTIAN HILLS, VILLE DE	2
LAURENTIAN VALLEY, CANTON DE	2
LEAMINGTON, MUNICIPALITÉ DE	5
LEEDS ET GRENVILLE, COMTÉS UNIS DE	7
LEEDS ET LES MILLE-ÎLES, CANTON DE	7
LENNOX & ADDINGTON, COMTÉ DE	5
LINCOLN, VILLE DE	2
LONDON, CITÉ DE	81
LOYALIST, CANTON DE	8
MACDONALD, MEREDITH & ABERDEEN ADDITIONAL, CANTON DE	2
MACHIN, MUNICIPALITÉ DE	1
MADOC, CANTON DE	7
MAGNETAWAN, MUNICIPALITÉ DE	11
MANITOUWADGE, CANTON DE	9
MARATHON, VILLE DE	1
MARKHAM, CITÉ DE	19
MARKSTAY-WARREN, MUNICIPALITÉ DE	7
MATACHEWAN, CANTON DE	3
MCDOUGALL, MUNICIPALITÉ DE	3
MCGARRY, CANTON DE	5
MCMURRICH/MONTEITH, CANTON DE	1
MCNAB/BRAESIDE, CANTON DE	3
MEAFORD, MUNICIPALITÉ DE	6
MELANCTHON, CANTON DE	1
MERRICKVILLE-WOLFORD, VILLAGE DE	1
MIDDLESEX CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	3
MIDDLESEX, COMTÉ DE	3
MIDLAND, VILLE DE	5
MILTON, VILLE DE	13

MINDEN HILLS, CANTON DE	15
MISSISSAUGA, CITÉ DE	45
MISSISSIPPI MILLS, MUNICIPALITÉ DE	3
MONTAGUE, CANTON DE	1
MORRIS-TURNBERRY, MUNICIPALITÉ DE	1
MULMUR, CANTON DE	1
MUSKOKA LAKES, CANTON DE	9
MUSKOKA, MUNICIPALITÉ DE DISTRICT DE	10
NEW TECUMSETH, VILLE DE	15
NEWBURY, VILLAGE DE	1
NEWMARKET, VILLE DE	11
NIAGARA FALLS, CITÉ DE	24
NIAGARA, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	53
NIAGARA-ON-THE-LAKE, VILLE DE	2
NIPIGON, CANTON DE	2
NIPISSING, CANTON DE	5
NIPISSING OUEST, MUNICIPALITÉ DE	12
NORFOLK, COMTÉ DE	11
NORTH BAY, CITÉ DE	11
NORTH DUMFRIES, CANTON DE	2
NORTH DUNDAS, CANTON DE	2
NORTH FRONTENAC, CANTON DE	3
NORTH GLENGARRY, CANTON DE	2
NORTH GRENVILLE, MUNICIPALITÉ DE	6
NORTH KAWARTHA, CANTON DE	1
NORTH MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	3
NORTH PERTH, MUNICIPALITÉ DE	7
NORTH STORMONT, CANTON DE	1
NORTHEASTERN MANITOULIN AND THE ISLANDS, VILLE DE	1
NORTHERN BRUCE PENINSULA, MUNICIPALITÉ DE	2
NORTHUMBERLAND, COMTÉ DE	2
NORWICH, CANTON DE	26
OAKVILLE, VILLE D'	20
OIL SPRINGS, VILLAGE D'	1
OLIVER PAIPOONGE, MUNICIPALITÉ D'	4
ORILLIA, CITÉ D'	2
ORO-MEDONTE, CANTON D'	2
OSHAWA, CITÉ D'	30
OTONABEE-SOUTH MONAGHAN, CANTON D'	5

## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2023-2024

OTTAWA, CITÉ D'	149
OWEN SOUND, CITÉ D'	8
OXFORD, COMTÉ D'	2
PAPINEAU-CAMERON, CANTON DE	1
PARRY SOUND, VILLE DE	1
PEEL, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	69
PELEE, CANTON DE	7
PELHAM, VILLE DE	7
PEMBROKE, CITÉ DE	2
PENETANGUISHENE, VILLE DE	1
PERRY, CANTON DE	1
PERTH EAST, CANTON DE	4
PERTH, VILLE DE	3
PETAWAWA, VILLE DE	6
PETERBOROUGH, CITÉ DE	22
PETERBOROUGH, COMTÉ DE	2
PETROLIA, VILLE DE	2
PICKERING, CITÉ DE	13
PICKLE LAKE, CANTON DE	1
PLYMPTON-WYOMING, VILLE DE	2
PORT COLBORNE, CITÉ DE	12
PORT HOPE, MUNICIPALITÉ DE	2
POWASSAN, MUNICIPALITÉ DE	5
PRESCOTT ET RUSSELL, COMTÉS UNIS DE	8
PRESCOTT, VILLE DE	2
PRINCE EDWARD, COMTÉ DE	3
PRINCE, CANTON DE	1
PUSLINCH, CANTON DE	1
QUINTE WEST, CITÉ DE	7
RAMARA, CANTON DE	5
RED LAKE, MUNICIPALITÉ DE	2
RED ROCK, CANTON DE	3
RENFREW, COMTÉ DE	11
RENFREW, VILLE DE	1
RICHMOND HILL, CITÉ DE	11
RIDEAU LAKES, CANTON DE	12
RIVIÈRE DES FRANÇAIS, MUNICIPALITÉ DE LA	5
RUSSELL, CANTON DE	9
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	8
SARNIA, CITÉ DE	7

SAUGEEN SHORES, VILLE DE	6
SAULT STE. MARIE, CITÉ DE	17
SCHREIBER, CANTON DE	1
SCUGOG, CANTON DE	4
SEGUIN, CANTON DE	3
SELWYN, CANTON DE	1
SEVERN, CANTON DE	4
SHUNIAH, MUNICIPALITÉ DE	2
SIMCOE, COMTÉ DE	22
SIOUX LOOKOUT, MUNICIPALITÉ DE	1
SMITHS FALLS, VILLE DE	7
SMOOTH ROCK FALLS, VILLE DE	2
SOUTH BRUCE PENINSULA, VILLE DE	9
SOUTH BRUCE, MUNICIPALITÉ DE	5
SOUTH DUNDAS, MUNICIPALITÉ DE	2
SOUTH FRONTENAC, CANTON DE	5
SOUTH GLENGARRY, CANTON DE	3
SOUTH HURON, MUNICIPALITÉ DE	4
SOUTH RIVER, VILLAGE DE	3
SOUTH STORMONT, CANTON DE	1
SOUTHGATE, CANTON DE	2
SOUTHWEST MIDDLESEX, MUNICIPALITÉ DE	1
SOUTHWOLD, CANTON DE	2
SPRINGWATER, CANTON DE	3
ST. CATHARINES, CITÉ DE	24
ST. CLAIR, CANTON DE	5
ST. THOMAS, CITÉ DE	10
ST.-CHARLES, MUNICIPALITÉ DE	2
STORMONT, DUNDAS & GLENGARRY, COMTÉS UNIS DE	6
STRATFORD, CITÉ DE	25
STRATHROY-CARADOC, MUNICIPALITÉ DE	3
STRONG, CANTON DE	5
TARBUTT, CANTON DE	1
TAY VALLEY, CANTON DE	7
TAY, CANTON DE	2
TECUMSEH, VILLE DE	5
TEHKUMMAH, CANTON DE	6
TEMAGAMI, MUNICIPALITÉ DE	5
TEMISKAMING SHORES, CITÉ DE	3
THAMES CENTRE, MUNICIPALITÉ DE	2



## CAS REÇUS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS, 2023-2024

THE ARCHIPELAGO, CANTON DE	1
THE BLUE MOUNTAINS, VILLE DE	6
THE NORTH SHORE, CANTON DE	2
THOROLD, CITÉ DE	13
THUNDER BAY, CITÉ DE	21
TILLSONBURG, VILLE DE	2
TIMMINS, CITÉ DE	9
TINY, CANTON DE	20
TORONTO, CITÉ DE	561
TRENT HILLS, MUNICIPALITÉ DE	4
TRENT LAKES, MUNICIPALITÉ DE	2
TUDOR & CASHEL, CANTON DE	1
TWEED, MUNICIPALITÉ DE	6
TYENDINAGA, CANTON DE	4
UXBRIDGE, CANTON D'	5
VAL RITA-HARTY, MUNICIPALITÉ DE	2
VAUGHAN, CITÉ DE	22
WAINFLEET, CANTON DE	1
WARWICK, CANTON DE	1
WASAGA BEACH, VILLE DE	14
WATERLOO, CITÉ DE	11
WATERLOO, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	33
WELLAND, CITÉ DE	21
WELLINGTON NORTH, CANTON DE	1
WELLINGTON, COMTÉ DE	9
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	7
WEST GREY, MUNICIPALITÉ DE	4
WEST LINCOLN, CANTON DE	2
WEST PERTH, MUNICIPALITÉ DE	1
WHITBY, VILLE DE	22
WHITCHURCH-STOUFFVILLE, VILLE DE	10
WHITEWATER REGION, CANTON DE	3
WILMOT, CANTON DE	5
WINDSOR, CITÉ DE	52
WOLLASTON, CANTON DE	6
WOODSTOCK, CITÉ DE	4
WOOLWICH, CANTON DE	4
YORK, MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE	48
CAS OÙ AUCUNE MUNICIPALITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	32

<b>SOCIÉTÉS PARTAGÉES, INCLUANT LES OFFICES DE PROTECTION DE LA NATURE</b>	
ALECTRA	47
BLUEWATER POWER DISTRIBUTION CORPORATION	2
EARTH POWER (ERTH CORPORATION)	1
ELEXICON ENERGY	6
ENOVA POWER CORP.	3
ENTEGRUS POWERLINES	3
ESSEX POWER CORPORATION	1
GRANDBRIDGE ENERGY	2
LAKEFRONT UTILITIES INC.	1
NEWMARKET-TAY POWER DISTRIBUTION LTD	1
NIAGARA PENINSULA ENERGY INC.	2
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE CENTRAL LAKE ONTARIO	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE GRAND RIVER	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LA PÉNINSULE DU NIAGARA	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE LOWER THAMES VALLEY	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE MISSISSIPPI VALLEY	1
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DE NOTTAWASAGA VALLEY	3
OFFICE DE PROTECTION DE LA NATURE DU DISTRICT DU NICKEL (« CONSERVATION SUDBURY »)	1
QUINTE CONSERVATION	1
SYNERGY NORTH	2
CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ PARTAGÉE OU OFFICE DE PROTECTION N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	3
<b>CONSEILS LOCAUX PARTAGÉS</b>	
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES DU DISTRICT D'ALGOMA	2
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE COCHRANE	9
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE NIPISSING	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE PARRY SOUND	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE RAINY RIVER	1
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE SAULT STE. MARIE	12
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE THUNDER BAY	8
CONSEIL D'ADMINISTRATION DES SERVICES SOCIAUX DU DISTRICT DE TIMISKAMING	7
CONSEIL DES SERVICES DU DISTRICT DE KENORA	7
WEST PARRY SOUND RECREATION AND CULTURAL CENTRE BOARD	1
CAS OÙ AUCUN CONSEIL LOCAL PARTAGÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	2

## CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2023-2024 • TOTAL : 99

CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN EST L'ENQUÊTEUR*	89
CAS À PROPOS DES MUNICIPALITÉS OÙ L'OMBUDSMAN N'EST PAS L'ENQUÊTEUR**	10

\*Tous les cas ne donnent pas lieu à des enquêtes; plusieurs cas peuvent se rapporter à la même réunion. \*\*Ces cas ont été référés en conséquence.

### SOMMAIRE DES ENQUÊTES ACHÉVÉES

MUNICIPALITÉS	RÉUNIONS ET RENCONTRES EXAMINÉES	RÉUNIONS ILLÉGALES	CONSTATS DE VIOLATIONS DE PROCÉDURE	SUGGESTIONS DE PRATIQUES EXEMPLAIRES
ADJALA-TOSORONTIO, CANTON D'	3	0	5	2
ALBERTON, CANTON D'	1	1	0	1
AMHERSTBURG, VILLE D'	1	0	0	0
BROCKTON, MUNICIPALITÉ DE	1	1	0	1
CALLANDER, MUNICIPALITÉ DE	4	0	0	2
CALVIN, MUNICIPALITÉ DE	2	2	0	1
CASSELMAN, MUNICIPALITÉ DE	1	1	0	0
DEEP RIVER, VILLE DE	1	0	0	0
DOURO-DUMMER, CANTON DE	1	0	0	1
ELLIOT LAKE, CITÉ D'	2	1	0	0
GRIMSBY, VILLE DE	1	0	1	0
HALIBURTON, COMTÉ DE	1	1	0	2
HAMILTON WATERFRONT TRUST	1	1	0	0
HAMILTON, CITÉ DE	2	0	0	5
HUNTSVILLE, VILLE DE	1	0	1	2
KAWARTHA LAKES, CITÉ DE	1	0	0	0
LONDON, CITÉ DE	2	2	0	1
MIDLAND, VILLE DE (GROUPE DE TRAVAIL DE L'AÉROPORT DE HURONIA)*	1	1	1	2
MORLEY, CANTON DE	1	1	0	1
NIAGARA CENTRAL DOROTHY RUNGELING AIRPORT COMMISSION	5	1	6	3
PENETANGUISHENE, VILLE DE (GROUPE DE TRAVAIL DE L'AÉROPORT DE HURONIA)*	1	1	1	2
SABLES-SPANISH RIVERS, CANTON DE	2	0	2	1
TINY, CANTON DE (GROUPE DE TRAVAIL DE L'AÉROPORT DE HURONIA)*	1	1	1	2
WEST ELGIN, MUNICIPALITÉ DE	1	1	0	0

\*Remarque : Il s'agissait d'une réunion conjointe, mais nous avons constaté que chaque municipalité avait contrevenu aux règles.

## CAS REÇUS À PROPOS DES CONSEILS SCOLAIRES, 2023-2024 • TOTAL : 1 334

CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE ANGLAISE	
ALGONQUIN AND LAKESHORE CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
BRANT HALDIMAND NORFOLK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	6
BRUCE-GREY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD OF EASTERN ONTARIO	5
DUFFERIN-PEEL CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	29
DURHAM CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	14
HALTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	12
HAMILTON-WENTWORTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10
HURON-PERTH CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
HURON-SUPERIOR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
KENORA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
LONDON DISTRICT CATHOLIC SCHOOL BOARD	25
NIAGARA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	7
NORTHEASTERN CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	4
NORTHWEST CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
OTTAWA CATHOLIC SCHOOL BOARD	15
PETERBOROUGH VICTORIA NORTHUMBERLAND AND CLARINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	10
RENFREW COUNTY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	1
SIMCOE MUSKOKA CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	9
ST CLAIR CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	2
SUDBURY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	9
THUNDER BAY CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	6
TORONTO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	30
WATERLOO CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	12
WELLINGTON CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	3
WINDSOR-ESSEX CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	14
YORK CATHOLIC DISTRICT SCHOOL BOARD	19
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE ANGLAISE	
ALGOMA DISTRICT SCHOOL BOARD	9
AVON MAITLAND DISTRICT SCHOOL BOARD	6
BLUEWATER DISTRICT SCHOOL BOARD	7
DISTRICT SCHOOL BOARD OF NIAGARA	24
DISTRICT SCHOOL BOARD ONTARIO NORTH EAST	6
DURHAM DISTRICT SCHOOL BOARD	59
GRAND ERIE DISTRICT SCHOOL BOARD	16
GREATER ESSEX COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	362
HALTON DISTRICT SCHOOL BOARD	16

HAMILTON-WENTWORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	16
HASTINGS & PRINCE EDWARD DISTRICT SCHOOL BOARD	15
KAWARTHA PINE RIDGE DISTRICT SCHOOL BOARD	15
KEEWATIN-PATRICIA DISTRICT SCHOOL BOARD	8
LAKEHEAD DISTRICT SCHOOL BOARD	4
LAMBTON KENT DISTRICT SCHOOL BOARD	12
LIMESTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	10
NEAR NORTH DISTRICT SCHOOL BOARD	12
OTTAWA-CARLETON DISTRICT SCHOOL BOARD	55
PEEL DISTRICT SCHOOL BOARD	39
RAINBOW DISTRICT SCHOOL BOARD	14
RAINY RIVER DISTRICT SCHOOL BOARD	1
RENFREW COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	9
SIMCOE COUNTY DISTRICT SCHOOL BOARD	34
SUPERIOR-GREENSTONE DISTRICT SCHOOL BOARD	1
THAMES VALLEY DISTRICT SCHOOL BOARD	36
TORONTO DISTRICT SCHOOL BOARD	103
TRILLIUM LAKELANDS DISTRICT SCHOOL BOARD	14
UPPER CANADA DISTRICT SCHOOL BOARD	7
UPPER GRAND DISTRICT SCHOOL BOARD	14
WATERLOO REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	21
YORK REGION DISTRICT SCHOOL BOARD	40
CONSEILS SCOLAIRES CATHOLIQUES DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES CATHOLIQUES DU CENTRE-EST	4
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DE DISTRICT DES GRANDES RIVIÈRES	3
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE DU NOUVEL-ONTARIO	3
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE FRANCO-NORD	1
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE MONAVENIR	15
CONSEIL SCOLAIRE CATHOLIQUE PROVIDENCE	3
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DE L'EST ONTARIEN	2
CONSEIL SCOLAIRE DE DISTRICT CATHOLIQUE DES AURORES BORÉALES	1
CONSEILS SCOLAIRES PUBLICS DE LANGUE FRANÇAISE	
CONSEIL DES ÉCOLES PUBLIQUES DE L'EST DE L'ONTARIO	7
CONSEIL SCOLAIRE PUBLIC DU NORD-EST DE L'ONTARIO	1
CONSEIL SCOLAIRE VIAMONDE	7
CAS OÙ AUCUN CONSEIL SCOLAIRE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	
	42

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

## CAS REÇUS À PROPOS DES COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE, 2023-2024 • TOTAL : 292

ALGONQUIN COLLEGE	15
CAMBRIAN COLLEGE	6
CANADORE COLLEGE	5
CENTENNIAL COLLEGE	33
COLLÈGE BORÉAL	1
COLLÈGE LA CITÉ	5
CONESTOGA COLLEGE	27
CONFEDERATION COLLEGE	6
DURHAM COLLEGE	18
FANSHAWE COLLEGE	21
FLEMING COLLEGE (SIR SANDFORD FLEMING COLLEGE)	23
GEORGE BROWN COLLEGE	20

GEORGIAN COLLEGE	12
HUMBER COLLEGE	24
LAMBTON COLLEGE	4
MOHAWK COLLEGE	14
NIAGARA COLLEGE CANADA	8
NORTHERN COLLEGE	7
SAULT COLLEGE	5
SENECA COLLEGE	13
SHERIDAN COLLEGE	16
ST. CLAIR COLLEGE	4
ST. LAWRENCE COLLEGE	4
CAS OÙ AUCUN COLLÈGE N'A ÉTÉ PRÉCISÉ	1

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

## CAS REÇUS À PROPOS DES UNIVERSITÉS, 2023-2024 • TOTAL : 289

ONTARIO TECH UNIVERSITY	3
TORONTO METROPOLITAN UNIVERSITY*	11
UNIVERSITÉ ALGOMA	64
UNIVERSITÉ BROCK	5
UNIVERSITÉ CARLETON	5
UNIVERSITÉ DE GUELPH	9
UNIVERSITÉ DE L'ONTARIO FRANÇAIS	1
UNIVERSITÉ DE L'ÉCOLE D'ART ET DE DESIGN DE L'ONTARIO	9
UNIVERSITÉ DE NIPISSING	10
UNIVERSITÉ DE TORONTO	24
UNIVERSITÉ DE WATERLOO	10
UNIVERSITÉ DE WINDSOR	12

UNIVERSITÉ D'OTTAWA	13
UNIVERSITÉ EMNO (ÉCOLE DE MÉDECINE DU NORD DE L'ONTARIO)	1
UNIVERSITÉ LAKEHEAD	4
UNIVERSITÉ LAURENTIENNE	16
UNIVERSITÉ MCMASTER	22
UNIVERSITÉ QUEEN'S	15
UNIVERSITÉ TRENT	7
UNIVERSITÉ WESTERN	12
UNIVERSITÉ WILFRID LAURIER	14
UNIVERSITÉ YORK	19
CAS OÙ AUCUNE UNIVERSITÉ N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	3

Remarque : Les universités qui n'ont pas fait l'objet de cas ne sont pas répertoriées.  
\*Précédemment Université Ryerson.

## CAS REÇUS À PROPOS DES SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE, 2023-2024 • TOTAL : 1 451

AKWESASNE CHILD AND FAMILY SERVICES	4
ALGOMA - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'	29
ANISHINAABE ABINOOJII FAMILY SERVICES	11
BRUCE GREY - SERVICES AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DE	19
CHILD AND FAMILY SERVICES OF GRAND ERIE	29
DILICO ANISHINABEK FAMILY CARE	27
DNAAGDAWENMAG BINNOOJIIYAG - SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	39
DUFFERIN - SOCIÉTÉ D'AIDE À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	7
DURHAM - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	68
FRONTENAC, LENNOX ET ADDINGTON - SERVICES DE L'AIDE À LA FAMILLE ET L'ENFANCE DE	23
GUELPH & DU COMTÉ DE WELLINGTON - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	22
HALTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	17
HAMILTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	40
HAMILTON - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	20
HIGHLAND SHORES - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	28
HURON PERTH - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	27
JEWISH FAMILY AND CHILD SERVICES	4
KAWARTHA-HALIBURTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	26
KENORA-RAINY RIVER - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	12
KINA GBEZHGOMI CHILD & FAMILY SERVICES	19
KUNUWANIMANO CHILD & FAMILY SERVICES	10
LANARK, LEEDS ET GRENVILLE - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	13
LINCK (CHATHAM-KENT CHILDREN'S SERVICES)	22
LONDON ET MIDDLESEX - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	37
NIAGARA - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	77
NIJJAANSINAANIK CHILD AND FAMILY SERVICES	10
NIPISSING ET PARRY SOUND - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE POUR LA RÉGION DE	30

NOGDAWINDAMIN FAMILY AND COMMUNITY SERVICES	16
NORD-EST DE L'ONTARIO - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DU	20
OGWADENI:DEO	16
OTTAWA - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE D'	50
OXFORD - SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ D'	17
PAYUKOTAYNO, BAIE JAMES ET BAIE D'HUDSON - SERVICES À LA FAMILLE DE	5
PEEL - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	29
RENFREW - SERVICES À LA FAMILLE ET AUX ENFANTS DU COMTÉ DE	9
SARNIA LAMBTON - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	31
SIMCOE MUSKOKA - CONNEXIONS FAMILIALES DE	52
ST. THOMAS AND ELGIN COUNTY, FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES OF	12
STORMONT, DUNDAS ET GLENGARRY - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES COMTÉS UNIS DE	14
SUDBURY ET DU MANITOULIN - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DES DISTRICTS DE	43
THUNDER BAY - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	11
TIKINAGAN - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE	36
TORONTO - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE CATHOLIQUE DE	23
TORONTO - SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE DE	119
TORONTO, NATIVE CHILD AND FAMILY SERVICES OF	12
VALORIS POUR ENFANTS ET ADULTES DE PRESCOTT-RUSSELL	11
WATERLOO - SERVICES À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE DE LA RÉGION DE	45
WEECHI-IT-TE-WIN FAMILY SERVICES	10
WINDSOR-ESSEX - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	37
YORK REGION - SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE	43
CAS OÙ AUCUNE SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE N'A ÉTÉ PRÉCISÉE	120

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

## SOMMAIRE FINANCIER, 2023-2024

Le budget de notre Bureau pour l'année financière 2023-2024 était de **29,47 millions \$**. Les dépenses réelles (non vérifiées) étaient de 28,21 millions \$. Tous les fonds non dépensés ont été remis au ministère des Finances. Les rapports financiers de l'Ombudsman sont audités annuellement, mais l'audit a lieu après la publication du Rapport annuel.

	(EN MILLIERS \$)
<b>DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT</b>	
SALAIRES ET TRAITEMENTS	18 512
AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉ(E)S	4 185
COMMUNICATIONS ET TRANSPORTS	461
SERVICES	4 524
FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT	529
<b>TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT ANNUELLES</b>	<b>28 211</b>



[www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)



## Rapport Annuel 2023-2024

**Facebook :** Ontario Ombudsman

**Twitter.com :** @Ont\_OmbudsmanFR et @Ont\_Ombudsman

**YouTube :** OntarioOmbudsman

**Instagram :** OntOmbuds