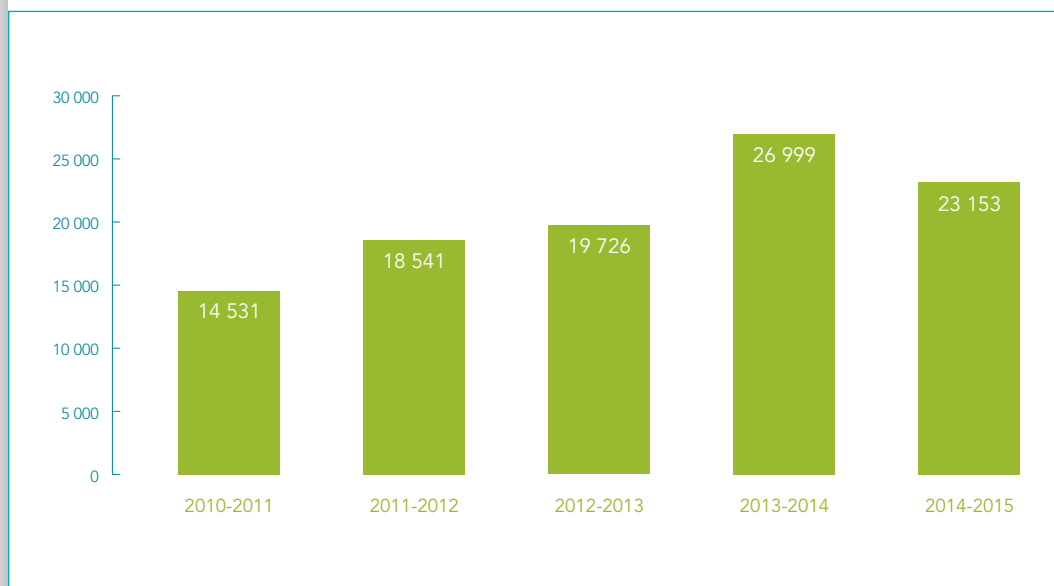


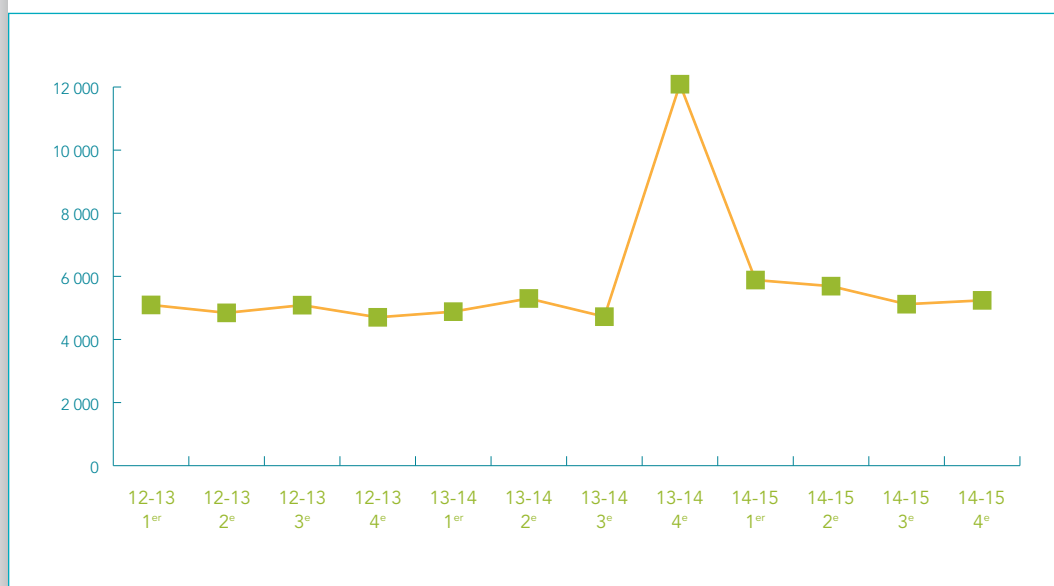
# Annexe 1

## STATISTIQUES DES PLAINTES

TOTAL DES CAS REÇUS,  
EXERCICES FINANCIERS DE 2010-2011 À 2014-2015



CAS REÇUS PAR TRIMESTRE,  
DE 2012-2013 À 2014-2015

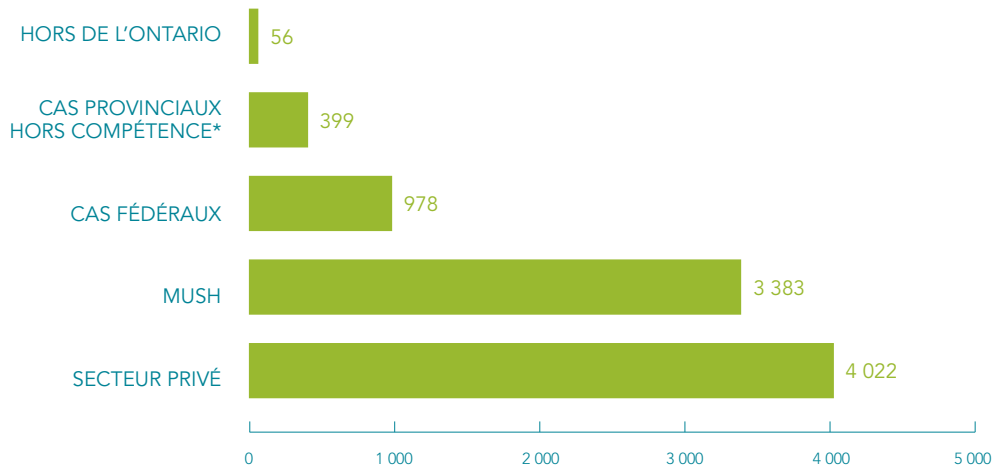


# Annexe 1

## STATISTIQUES DES PLAINTES

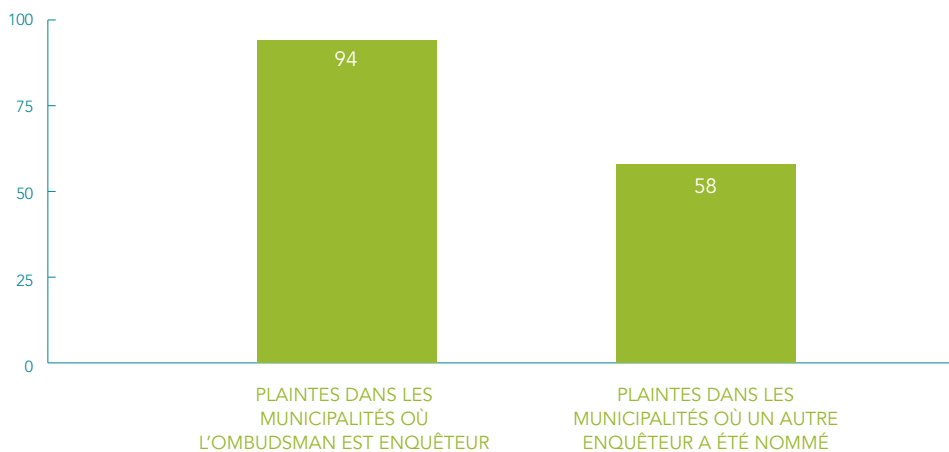
CAS REÇUS HORS COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN  
EN 2014-2015

TOTAL : 8 838



\*Par exemple, cas reçus à propos des tribunaux, de Stewardship Ontario et de Tarion.

CAS REÇUS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS  
EN 2014-2015\*



\*Remarque : Les détails de ces dossiers seront publiés plus tard durant l'exercice financier en cours dans notre Rapport annuel distinct concernant l'Équipe d'application de la loi sur les réunions publiques (OMLET).

# Annexe 1

## STATISTIQUES DES PLAINTES

### LES 15 ORGANISMES ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL AYANT FAIT L'OBJET DU PLUS GRAND NOMBRE DE PLAINTES EN 2014-2015\*

		NOMBRE DE CAS	POURCENTAGE DE TOUS LES CAS RELEVANT DE NOTRE COMPÉTENCE
1	HYDRO ONE	3 499	24,82 %
2	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	1 167	8,28 %
3	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	684	4,85 %
4	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	481	3,41 %
5	DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	274	1,94 %
6	PERMIS DE CONDUIRE - SECTION D'ÉTUDE DES DOSSIERS MÉDICAUX	243	1,72 %
7	PERMIS DE CONDUIRE	200	1,42 %
8	PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	160	1,14 %
9	AIDE JURIDIQUE ONTARIO	157	1,11 %
10	RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	156	1,11 %
11	BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	142	1,01 %
12	CENTRES D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES	128	0,91 %
13	SERVICE ONTARIO	128	0,91 %
14	COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	110	0,78 %
15	POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	101	0,72 %

\*À l'exception des établissements correctionnels

### LES 10 ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS AYANT FAIT L'OBJET DU PLUS GRAND NOMBRE DE PLAINTES EN 2014-2015

		NOMBRE DE CAS	POURCENTAGE DE TOUS LES CAS RELEVANT DE NOTRE COMPÉTENCE
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	546	3,87 %
2	CENTRE DE DÉTENTION DU SUD DE TORONTO	422	2,99 %
3	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	410	2,91 %
4	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	349	2,48 %
5	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	324	2,30 %
6	CENTRE DE DÉTENTION DE HAMILTON-WENTWORTH	214	1,52 %
7	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	211	1,50 %
8	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	189	1,34 %
9	CENTRE DE DÉTENTION DE L'EST DE TORONTO	184	1,31 %
10	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	161	1,14 %

## Annexe 1

## STATISTIQUES DES PLAINTES

CAS REÇUS PAR CIRCONSCRIPTION PROVINCIALE, EN 2014-2015,  
À L'EXCLUSION DES ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS\*

Ajax-Pickering	76
Algoma-Manitoulin	247
Ancaster-Dundas-Flamborough-Westdale	108
Barrie	164
Beaches-York-Est	93
Bramalea-Gore-Malton	92
Brampton-Ouest	133
Brampton-Springdale	89
Brant	140
Bruce-Grey-Owen Sound	231
Burlington	132
Cambridge	93
Carleton-Mississippi Mills	124
Chatham-Kent-Essex	105
Davenport	96
Don Valley-Est	91
Don Valley-Ouest	90
Dufferin-Caledon	142
Durham	153
Eglinton-Lawrence	90
Elgin-Middlesex-London	160
Essex	100
Etobicoke Centre	73
Etobicoke-Lakeshore	145
Etobicoke Nord	96
Glengarry-Prescott-Russell	160
Guelph	98
Haldimand-Norfolk	119
Haliburton-Kawartha Lakes-Brock	257
Halton	113
Hamilton Centre	168
Hamilton Est-Stoney Creek	110
Hamilton Mountain	86
Huron-Bruce	158
Kenora-Rainy River	115
Kingston et les Îles	106
Kitchener Centre	77
Kitchener-Conestoga	100
Kitchener-Waterloo	68
Lambton-Kent-Middlesex	142
Lanark-Frontenac-Lennox et Addington	309
Leeds-Grenville	207
London-Centre-Nord	140
London-Fanshawe	134
London-Ouest	123
Markham-Unionville	26
Mississauga-Brampton-Sud	67
Mississauga-Erindale	67
Mississauga Est-Cooksville	78
Mississauga-Streetsville	47
Mississauga-Sud	73
Nepean-Carleton	157
Newmarket-Aurora	106
Niagara Falls	138

Niagara Ouest-Glanbrook	103
Nickel Belt	162
Nipissing	185
Northumberland-Quinte Ouest	186
Oak Ridges-Markham	142
Oakville	78
Oshawa	146
Ottawa Centre	97
Ottawa-Orléans	90
Ottawa-Ouest-Nepean	87
Ottawa-Sud	74
Ottawa-Vanier	92
Oxford	93
Parkdale-High Park	99
Parry Sound-Muskoka	280
Perth-Wellington	98
Peterborough	140
Pickering-Scarborough-Est	80
Prince Edward-Hastings	268
Renfrew-Nipissing-Pembroke	187
Richmond Hill	75
Sarnia-Lambton	168
Sault Ste. Marie	146
Scarborough-Agincourt	76
Scarborough Centre	96
Scarborough-Guildwood	127
Scarborough-Rivière Rouge	35
Scarborough-Sud-Ouest	98
Simcoe-Grey	184
Simcoe-Nord	197
St. Catharines	111
St. Paul's	95
Stormont-Dundas-Glengarry-Sud	175
Sudbury	154
Thornhill	70
Thunder Bay-Atikokan	123
Thunder Bay-Supérieur-Nord	103
Timiskaming-Cochrane	197
Timmins-Baie James	115
Toronto Centre	150
Toronto-Danforth	95
Trinity-Spadina	135
Vaughan	85
Welland	152
Wellington-Halton Hills	102
Whitby-Oshawa	95
Willowdale	77
Windsor-Ouest	128
Windsor-Tecumseh	142
York-Centre	84
York-Ouest	63
York-Simcoe	172
York-Sud-Weston	82

\*Lorsqu'un code postal valide est disponible

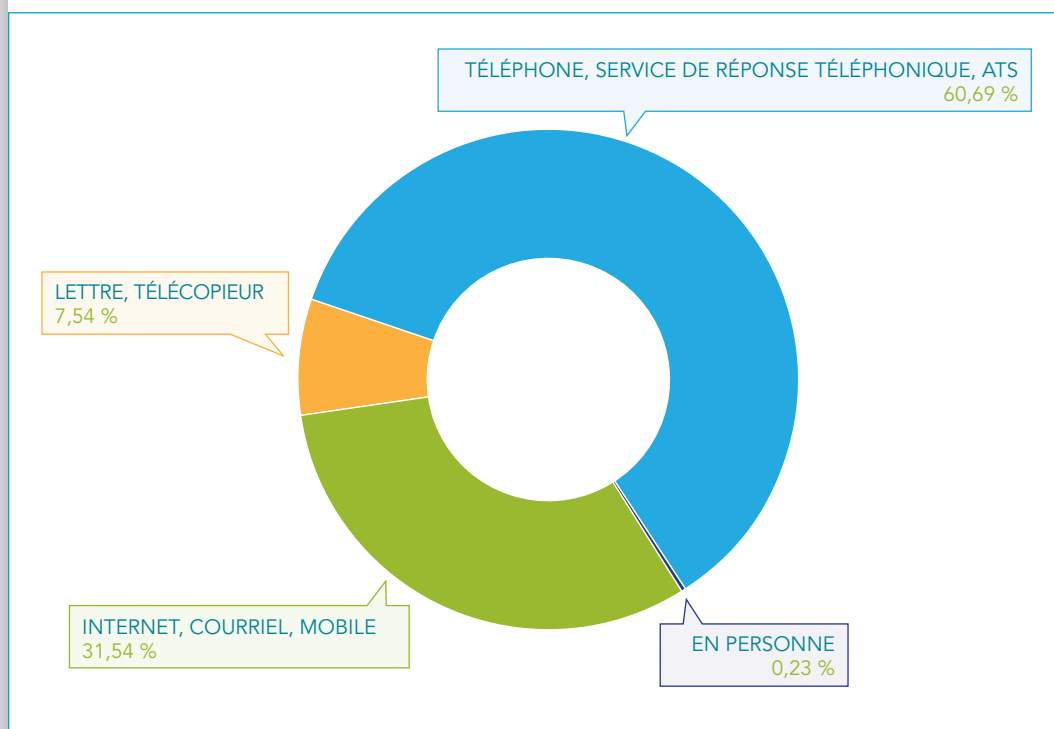
# Annexe 1

## STATISTIQUES DES PLAINTES

### TYPES LES PLUS COURANTS DE CAS REÇUS EN 2014-2015

1	ACCÈS AUX SERVICES OU REFUS DE SERVICES; SERVICES INADÉQUATS OU INSUFFISANTS
2	DÉCISION ERRONÉE, DÉRAISONNABLE OU INJUSTE
3	RETARD
4	COMMUNICATION INADÉQUATE, INAPPROPRIÉE OU NON-COMMUNICATION
5	EXÉCUTION INJUSTE OU NON-EXÉCUTION
6	LOIS ET/OU RÈGLEMENTS
7	NON-RESPECT DES POLITIQUES, PROCÉDURES OU DIRECTIVES; POLITIQUES/PROCÉDURES INJUSTES
8	QUESTIONS GÉNÉRALES DE POLITIQUES PUBLIQUES
9	PROCESSUS INTERNE DE PLAINTES; MANQUE DE PROCESSUS, TRAITEMENT INJUSTE DES PLAINTES
10	PROBLÈMES DE FINANCEMENT GOUVERNEMENTAL

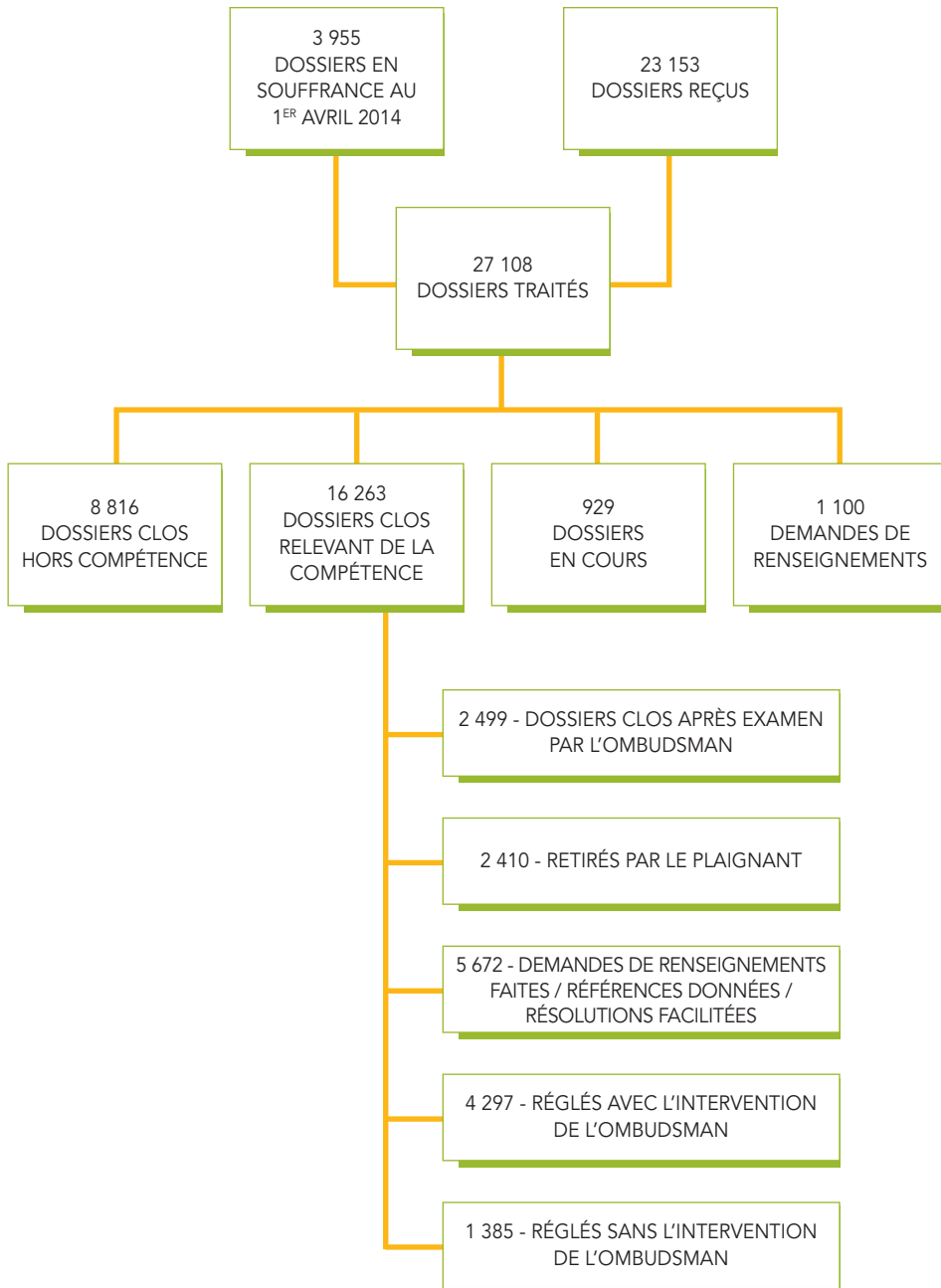
### MODE DE RÉCEPTION DES CAS EN 2014-2015



# Annexe 1

## STATISTIQUES DES PLAINTES

RÈGLEMENT DES CAS  
EN 2014-2015



# Annexe 1

## STATISTIQUES DES PLAINTES

TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, EN 2014-2015\*

<b>MINISTRE DÉLÉGUÉE AUX AFFAIRES FRANCOPHONES</b>		1
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES, DE L'IMMIGRATION ET DU COMMERCE INTERNATIONAL</b>		3
<b>MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT</b>		34
<b>MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES</b>		8
<b>MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE L'EMPLOI ET DE L'INFRASTRUCTURE</b>		7
<b>MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES</b>		6
<b>MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION</b>		56
BUREAUX RÉGIONAUX DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION CHARGÉS DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE D'ENFANTS ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS	15	
<b>MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE</b>		3 589
COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO	44	
HYDRO ONE	3 499	
ONTARIO POWER AUTHORITY	17	
<b>MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ACTION EN MATIÈRE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>		122
<b>MINISTÈRE DES FINANCES</b>		235
COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO	20	
RÉGIE DES ALCOOLS DE L'ONTARIO	12	
SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS	76	
SOCIÉTÉ DES JEUX ET LOTERIES DE L'ONTARIO	67	
<b>MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS</b>		615
COLLÈGES D'ARTS APPLIQUÉS ET DE TECHNOLOGIE	110	
DEUXIÈME CARRIÈRE	26	
DIRECTION DES COLLÈGES PRIVÉS D'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL	274	
ORDRE DES MÉTIERS DE L'ONTARIO	23	
RÉGIME D'AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS DE L'ONTARIO	156	
<b>MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL</b>		811
AIDE JURIDIQUE ONTARIO	157	
AVOCAT DES ENFANTS	28	
BUREAU DU TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC	142	
COMMISSION D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	37	
COMMISSION DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION FONCIÈRE	11	
COMMISSION DE RÉVISION DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE	15	
COMMISSION DES AFFAIRES MUNICIPALES DE L'ONTARIO	16	
COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO	10	
CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE	11	
COMMISSION DE LA LOCATION IMMOBILIÈRE	95	
TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO	71	
TRIBUNAL D'APPEL EN MATIÈRE DE PERMIS	17	
TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE	35	
UNITÉ DES ENQUÊTES SPÉCIALES	18	
<b>MINISTRE RESPONSABLE DES JEUX PANAMÉRICAINS ET PARAPANAMÉRICAINS DE 2015</b>		5
<b>MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES ET DES FORÊTS</b>		81

\*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.

## Annexe 1

## STATISTIQUES DES PLAINTES

## TOTAL DES CAS REÇUS RELATIVEMENT AUX MINISTÈRES PROVINCIAUX ET À CERTAINS PROGRAMMES, EN 2014-2015\*

<b>MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE</b>		528
ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO	83	
CENTRES D'ACCÈS AUX SOINS COMMUNAUTAIRES	128	
COMMISSION D'APPEL ET DE RÉVISION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ	29	
DIRECTION DE L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ET DE LA CONFORMITÉ	25	
FOURNISSEURS DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	27	
PROGRAMMES D'APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS / D'OXYGÉNOTHÉRAPIE À DOMICILE	42	
PROGRAMMES PUBLICS DE MÉDICAMENTS DE L'ONTARIO	57	
RÉSEAUX LOCAUX D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ	15	
<b>MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS</b>		4 110
BUREAU DU CORONER EN CHEF	16	
DIRECTION DES SERVICES PRIVÉS DE SÉCURITÉ ET D'ENQUÊTE	14	
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	3 904	
POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO	101	
PROBATION ET LIBÉRATION CONDITIONNELLE	40	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE</b>		129
ÉTABLISSEMENTS DE PLACEMENT SOUS GARDE EN MILIEU FERMÉ	28	
FOURNISSEURS DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	32	
PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	49	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS</b>		268
BUREAU DU REGISTRAIRE GÉNÉRAL DE L'ÉTAT CIVIL	63	
SERVICEONTARIO	128	
<b>MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES</b>		2 077
BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	1 167	
FOURNISSEURS DE SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE	25	
PROGRAMMES DES SERVICES AUX PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	160	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	684	
PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES - UNITÉ DES DÉCISIONS SUR L'ADMISSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES	21	
<b>MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DU SPORT</b>		25
<b>MINISTÈRE DES TRANSPORTS</b>		566
IMMATRICULATION DES VÉHICULES	45	
METROLINX/RÉSEAU GO	18	
PERMIS DE CONDUIRE	200	
PERMIS DE CONDUIRE - SECTION D'ÉTUDE DES DOSSIERS MÉDICAUX	243	
<b>MINISTÈRE DU TRAVAIL</b>		680
BUREAU DES CONSEILLERS DES TRAVAILLEURS	17	
COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	481	
COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO	13	
DIRECTION DES PRATIQUES D'EMPLOI	33	
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	19	
TRIBUNAL D'APPEL DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	99	

\*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.