

Rapport annuel 2014-2015 – Faits et points saillants

Total des dossiers reçus : 23 153 en 2014-2015 (p. 7); **193 038** durant les 10 dernières années
Augmentation durant les cinq dernières années (depuis le Rapport annuel 2009-2010) : **86 %**

Les 5 organismes qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes (à l'exception des prisons) – p. 94 :

- 1. Hydro One (3 499 plaintes)**
- 2. Bureau des obligations familiales (1 167)**
- 3. Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (684)**
- 4. Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (481)**
- 5. Direction des collèges privés d'enseignement professionnel, ministère de la Formation et des Collèges et Universités (274)**

Plaintes à propos du secteur MUSH (p. 21) : 24 065 plaintes reçues au cours des 10 dernières années, bien que ce secteur ne relève pas de notre mandat; total pour 2014-2015 : **3 383** (légère baisse par rapport au total sans précédent de l'an dernier, qui était de 3 400)

- **municipalités** (à l'exclusion des **152** plaintes sur les réunions à huis clos) : **1 656** (nouveau record)
- **universités** : **72** (hausse de 75 % par rapport à l'année précédente)
- **conseils scolaires** : **260** (nouveau record)
- **hôpitaux et foyers de soins de longue durée** : **475** (hôpitaux); **84** (foyers de soins de longue durée)
- **sociétés d'aide à l'enfance** : **478**
- **police** : **358**

Nouvelles - Élargissement historique de notre mandat : Le « Projet de loi 8 », ou « *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés* » ouvre le secteur « **MUS** » à la surveillance de l'Ombudsman*. Dates clés :

9 décembre 2014 : Adoption de la Loi

1^{er} septembre 2015 : L'Ombudsman peut accepter les plaintes à propos des **conseils scolaires**

1^{er} janvier 2016 : L'Ombudsman peut accepter les plaintes à propos des **municipalités** et des **universités**

(* L'Ombudsman aura un droit de regard sur le nouvel « Ombudsman des patients » responsable des hôpitaux, des foyers de soins de longue durée et des centres d'accès aux soins communautaires; l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes sera en droit d'enquêter sur les sociétés d'aide à l'enfance; la surveillance exercée sur la police restera inchangée.)

Principaux cas, tendances de plaintes et activités proactives en 2014-2015 :

Isolement, santé et sécurité des détenus (pages 36-39, 80) : Les plaintes à propos de l'**isolement** (parfois appelé « réclusion cellulaire ») ont augmenté de **54 %** l'an dernier, pour atteindre **225** (p. 36). Dans plusieurs cas, des détenus ont été abusivement placés en isolement pendant des mois, sans qu'aucune des évaluations exigées de par la loi n'ait été effectuée. Nous avons aussi reçu **2 138** plaintes à propos des **soins de santé prodigués aux détenus**, notamment au sujet d'un homme qui s'était évanoui sous l'effet de la douleur causée par une dent de sagesse, et à qui tout médicament avait été refusé en dépit de son hospitalisation; dans un autre cas, une coloscopie de dépistage du cancer avait été injustement retardée. Le tout nouveau **Centre de détention du Sud de Toronto** a fait l'objet de **422** plaintes – beaucoup concernant des détenus malades placés en isolement car les nouvelles unités de soins infirmiers n'étaient pas ouvertes. Entre-temps, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels a changé de position à propos des **agressions entre détenus**, si bien que les enquêtes ne sont plus obligatoires, même en cas de blessures graves. L'Ombudsman suit de près les répercussions de ce changement.

Fermeture du Collège Everest : Ce collège privé d'enseignement professionnel a brusquement fermé ses portes, laissant pour compte 2 700 étudiants, ce qui n'a pas été sans conséquence sur les sources de revenus potentielles, les dispositions de services de garde d'enfants, les examens professionnels et les plans de carrière pour beaucoup d'entre eux. Le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec la Direction des collèges privés d'enseignement professionnel, au ministère de la Formation et des Collèges et Universités, pour aider **261** étudiants et membres du personnel qui s'étaient plaints à prendre de nouvelles dispositions et à bénéficier d'une aide bienvenue.

Souplesse des prestations en matière de soins de santé/de médicaments : Les efforts proactifs du personnel de l'Ombudsman ont mené à l'élargissement temporaire de la prise en charge d'un **médicament de chimiothérapie** dont profiteront 100 femmes au cours des trois prochaines années (p. 82), à la mise en place d'un processus d'appel pour les personnes qui présentent une demande au **Programme de subventions aux résidents du Nord pour frais de transport à des fins médicales** et dont le cas mérite une exception aux critères d'admissibilité (p. 40) ainsi qu'à une amélioration des processus et de la formation du personnel du **Programme de médicaments Trillium**, qui avait demandé à une femme de rédiger trois lettres différentes simplement pour l'informer que sa couverture d'assurance avait changé (p. 85).

Services de coordination pour les personnes vulnérables : Le personnel de l'Ombudsman a travaillé avec divers ministères et organismes financés par le gouvernement pour améliorer les communications entre eux et pour veiller à ce qu'ils aient connaissance des programmes et des services offerts aux plaignants vulnérables. Par exemple, plusieurs familles ayant à leur charge des **adultes avec une déficience intellectuelle** avaient reçu des renseignements erronés à propos des ressources disponibles (p. 56), une cliente du **Bureau des obligations familiales** avait été informée par erreur qu'elle n'avait pas accès à ses 46 000 \$ de pension, en raison de la faillite déclarée par son ex-conjoint (p. 77), et le dossier de deux clients du **Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées** était resté en suspens quand leur travailleuse sociale était partie en congé de maternité, sans que personne ne prenne la relève (p. 75 et 76).

Mauvais service à la clientèle : Outre le piètre service à la clientèle qui a fait l'objet d'une enquête de l'Ombudsman, après l'adoption par **Hydro One** d'un nouveau système de facturation (p. 49), l'Ombudsman et son personnel suivent de près de graves et constants problèmes de service à la clientèle au **Bureau des obligations familiales** (p. 33) et au **Bureau du Tuteur et curateur public** (p. 31).

Enquêtes systémiques et mises à jour :

Enquêtes systémiques achevées depuis 2005 : 35 (voir le « calendrier » des faits saillants, p. 6-19)

Enquêtes en cours : Deux, l'une sur les directives données à la police par la province en matière de **désescalade** des situations conflictuelles, et l'autre sur les **adultes ayant de graves besoins particuliers**, en situation de crise (p. 55).

- *Dans le noir* (facturation et service à la clientèle à Hydro One, rapport publié en mai 2015 – p. 49-52) : La plus vaste enquête jamais entreprise par l'Ombudsman a suscité près de **11 000** plaintes et a révélé des problèmes systémiques de culture d'entreprise à Hydro One. Cet organisme a accepté 65 des recommandations de l'Ombudsman. Le gouvernement n'a pas accepté la 66^e, qui préconisait que l'Ombudsman continue d'exercer sa surveillance sur cette compagnie d'électricité – le plan de privatisation, adopté dans le cadre du budget en juin, met fin à toute surveillance indépendante à la fin de novembre. Jusqu'à cette date, l'Ombudsman peut achever son examen de 578 dossiers en cours et Hydro One doit faire rapport de ses progrès à propos des recommandations.
- *Garderies mal gardées* (surveillance des services non agréés de garde d'enfants, rapport publié en octobre 2014 – p. 53) : Le gouvernement a accepté chacune des 113 recommandations de l'Ombudsman pour garantir une meilleure protection aux enfants dans les garderies non agréées. La nouvelle *Loi sur la modernisation des services de garde d'enfants*, qui donne réponse à **35** des recommandations, incluant une augmentation du montant des amendes pour les services de garde illégaux, a été adoptée en décembre 2014.
- *Prudence est mère de sûreté* (surveillance des conducteurs atteints d'hypoglycémie non contrôlée, rapport publié en avril 2014 – p. 57) : Le Projet de loi 31, *Loi de 2015 modifiant des lois en ce qui concerne le transport (accroître la sécurité routière en Ontario)*, a été adopté en juin, donnant réponse à plusieurs des recommandations de l'Ombudsman en vue de mieux signaler et surveiller les conducteurs atteints de troubles de santé potentiellement dangereux.
- *La loi du silence* (recours à une force excessive par les agents correctionnels, rapport publié en juin 2013 – p. 58) : Le Ministère a donné réponse à **37** des 45 recommandations de l'Ombudsman, s'engageant entre autres à éradiquer la « loi du silence » parmi les gardiens de prison – toutefois, les plaintes à propos d'un recours à une force excessive ont augmenté (passant de 71 l'an dernier à 79 cette année) et nous avons reçu des plaintes à propos de retards dans le nouveau processus d'enquête sur de tels incidents.
- *Dans le feu de l'action* (blessures de stress opérationnel et suicide chez les agents de la Police provinciale de l'Ontario, rapport publié en octobre 2012 – p. 59) : L'OPP a mis en

application toutes les recommandations de l'Ombudsman en vue de renforcer l'appui aux policiers. Nous continuons de faire un suivi de ses progrès dans le renforcement de ses services de psychologie et l'embauche d'un psychologue à plein temps. Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels effectuée également un sondage auprès de tous les services de police pour déterminer le besoin de soutien à l'échelle de la province.

- *Pris au piège de la loi* (élargissement des pouvoirs policiers lors du G20 en 2010, rapport publié en décembre 2010 – p. 61) : À deux jours du cinquième anniversaire du G20, un nouveau texte de loi (adopté en décembre 2014) a été promulgué, remplaçant la *Loi sur la protection des ouvrages publics* qui datait de l'époque de la Seconde Guerre mondiale – et ceci comme l'Ombudsman l'avait recommandé.
- *Le droit d'être impatient* (dépistage néonatal, rapport publié en septembre 2005 – p. 64) : Dix ans après l'enquête de l'Ombudsman grâce à laquelle le nombre de tests de dépistage chez les nouveau-nés est passé de 2 à 29, le personnel de l'Ombudsman a adressé des demandes de renseignements à Dépistage néonatal Ontario, à la suite de rapports des médias indiquant que des retards causaient des risques pour les nouveau-nés. Les responsables envisagent maintenant d'ouvrir les services en fin de semaine pour éviter de tels retards et font un suivi du temps requis pour transporter et analyser les échantillons sanguins des nouveau-nés.
- *Entre marteau et enclume* (services aux enfants ayant de graves besoins particuliers, rapport publié en mai 2005 – p. 65) : Dix ans après l'enquête de l'Ombudsman qui avait révélé le problème troublant de parents contraints d'abandonner la garde de leurs enfants ayant de graves besoins particuliers à des sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir des soins en établissement, des cas similaires continuent de faire surface. Dans six de ces cas l'an dernier, le personnel de l'Ombudsman a veillé à ce que les enfants reçoivent les soins dont ils avaient besoin.