

REMARQUE : SOUS EMBARGO jusqu'à 14 h, 2 novembre 2016

### ***Rapport annuel 2015-2016 – Faits et points saillants***

#### **Les chiffres – Cas reçus**

Année financière 2015-2016 (1<sup>er</sup> avril 2015 – 31 mars 2016) : **22 118**

Premiers six mois de l'année financière 2016-2017 (1<sup>er</sup> avril – 30 septembre 2016) : **10 830**

Ministères et programmes provinciaux : **11 568** en 2015-2016; **5 176** jusqu'au 30 septembre 2016

Municipalités : Généralités – **918** du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2016; **1 367** jusqu'au 30 septembre 2016 (excluant les plaintes sur les services policiers municipaux)

Réunions municipales à huis clos – **45** du 1<sup>er</sup> septembre 2015 au 31 mars 2016; **35** jusqu'au 30 septembre 2016

Conseils scolaires : **398** du 1<sup>er</sup> septembre 2015 au 31 mars 2016; **472** jusqu'au 30 septembre 2016

Universités : **92** du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2016; **95** jusqu'au 30 septembre 2016

#### **Quoi de neuf – Principaux cas, tendances de plaintes et travail proactif**

Présentations de l'Ombudsman sur des changements de loi :

- Isolement des détenus dans les établissements correctionnels provinciaux (p. 17)
- Examen de la surveillance de la police (p. 17)
- Réglementation des vérifications ciblées / du « fichage » de la police (p. 17)
- Examen des lois municipales (p. 41 et p. 47)

Principaux organismes du gouvernement provincial, par nombre de cas, année financière 2015-2016 (p. 65)

Principaux établissements correctionnels, par nombre de cas, année financière 2015-2016 (p. 65)

Nouveau mandat, principaux sujets, par nombre de cas :

Municipalités (p. 42); Universités (p. 39); Conseils scolaires (p. 32)

Le point sur le « secteur MUSH » : L'Ombudsman exerce sa surveillance sur les **municipalités** (p. 40) et les **universités** (p. 37) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, ainsi que sur les **conseils scolaires** depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2015 (p. 31).

Le nouvel Ombudsman des patients surveille les **hôpitaux**, les établissements de soins de longue durée et les centres d'accès aux soins communautaires depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016 (p. 53); l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes enquête sur les **sociétés d'aide à l'enfance** depuis le 1<sup>er</sup> mars 2016 (p. 22). La surveillance exercée sur la **police** reste inchangée (p. 16), mais fait actuellement l'objet d'un examen indépendant par la province (p. 17).

## Enquêtes systémiques

Nouvelles enquêtes systémiques ouvertes : Transport scolaire à Toronto (p. 35); processus d'approvisionnement de la Ville de Brampton (p. 44)

Évaluations en cours de cas systémiques : Recommandations médicales à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (p. 51); arriérés des appels au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (p. 52).

### Le point sur les enquêtes achevées :

- *Dans l'impasse* (services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle, en situation de crise, paru en août 2016) : 60 recommandations acceptées, de nouveaux cas continuent d'arriver depuis la parution du rapport (p. 23).
- *Une question de vie ou de mort* (directives de la province sur la formation à la désescalade pour les policiers, paru en juin 2016) : 22 recommandations acceptées, le premier rapport d'étape du Ministère nous est parvenu (p. 19).
- *Dans le noir* (facturation et services à la clientèle d'Hydro One, paru en mai 2015) : Hydro One a signalé des améliorations, ne relève plus du mandat de l'Ombudsman, a mis en place un ombudsman interne (p. 49).
- *Garderies mal gardées* (contrôles des garderies non agréées, paru en octobre 2014) : Le Ministère a maintenant donné suite à toutes les 113 recommandations (p. 29).
- *Prudence est mère de sûreté* (contrôle des conducteurs atteints d'hypoglycémie non contrôlée, paru en avril 2014) : La recommandation visant à permettre au public de signaler les conducteurs potentiellement dangereux a été rejetée (p. 57).
- *La loi du silence* (recours à une force excessive par les agents correctionnels, paru en juin 2013) : L'installation de caméras vidéo en circuit fermé et de caméras vidéo portables reste à faire (p. 20).
- *Dans le feu de l'action* (blessures de stress opérationnel chez les policiers, paru en octobre 2012) : Nouvelle stratégie de santé mentale intégrée pour la Police provinciale de l'Ontario et d'autres (p. 21).
- Services de transferts médicaux non urgents (pas de rapport, mai 2011) : Réglementation promise en 2011, mais ne devrait pas se faire avant 2018 (p. 54).
- *Le droit d'être impatient* (dépistage néonatal, paru en septembre 2005) : Meilleur dépistage et meilleurs délais d'examen des échantillons en fin de semaine, plus ajout d'un 30<sup>e</sup> test (p. 54).
- *Entre marteau et enclume* (services aux enfants ayant de graves besoins particuliers, paru en mai 2005) : Nous avons aidé deux familles qui avaient été avisées, erronément, de renoncer à la garde de leur enfant pour obtenir des soins en établissement (p. 25).

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

- Un prisonnier détenu en isolement durant neuf mois au total a reçu une aide psychiatrique, a été réintégré à la population carcérale générale (p. 18).
- Une femme gardée en détention dans l'attente de son procès a obtenu des soins médicaux, après avoir souffert de convulsions, s'être cassé le pied, et être restée au sol pendant des heures en proie à la douleur (p. 18).

- Le BOF a été incité à prendre des mesures d'action contre un homme qui devait plus de 300 000 \$ d'arriérés de pension alimentaire (p. 22).
- Une femme a reçu 9 700 \$ de paiements de pension alimentaire qui avaient été retenus par un tribunal aux États-Unis (p. 26).
- Un père, qui avait été emprisonné pour ne pas avoir payé la pension alimentaire de son enfant, a reçu des excuses du BOF qui avait envoyé l'avis de paiement à la mauvaise adresse (p. 26).
- Une femme a reçu 4 900 \$ de paiements d'invalidité après avoir attendu sept mois une réponse du POSPH (p. 26)
- Une étudiante dont le collège avait fermé a obtenu un remboursement de 1 000 \$ pour des livres, après avoir reçu de mauvais services à la clientèle de responsables provinciaux (p. 30).
- Des conseils scolaires ont instauré des processus de plaintes sur les conseillers scolaires (p. 32).
- Des conseils scolaires ont accepté d'améliorer les communications à propos des changements d'itinéraires de transport scolaire (p. 35).
- Un consortium de transport dans un conseil scolaire a présenté des excuses à un parent et a amélioré la formation des conducteurs, après un incident où un enfant de quatre ans avait été déposé à un mauvais arrêt (p. 35).
- Une municipalité a amélioré la transparence de ses processus après des plaintes de népotisme (p. 41).
- Une personne âgée qui avait reçu une facture de rattrapage de 3 000 \$ de la compagnie municipale d'électricité pour un autre appartement que le sien a obtenu l'annulation de cette facture (p. 44).
- Une femme transgenre a obtenu la prise en charge d'un gel sous forme d'estrogène, les critères du programme de médicaments s'étant avérés désuets (p. 53).
- Une femme a obtenu un remboursement de 1 200 \$ pour des médicaments, du programme provincial de médicaments (p. 55).
- GO Transit a amélioré ses communications avec le public au sujet du « toucher » exigé par la carte Presto (p. 57).
- Le permis de conduire d'une personne âgée a été rétabli en un jour, alors que le ministère des Transports avait égaré son dossier médical et déclaré qu'il faudrait un mois pour effectuer le remplacement (p. 58).
- Une conductrice avait eu une amende de 325 \$ pour avoir conduit sans savoir que son permis n'était plus valide; le ministère des Transports a actualisé son système informatique pour qu'il n'y ait plus de renouvellement des permis si le processus n'est pas complet (p. 58).
- Une femme a obtenu un remboursement de 1 700 \$ à la suite d'erreurs et de retards au Bureau du Tuteur et curateur public (p. 60).
- Un homme, qui avait vécu sans-abri et qui n'avait pas les documents voulus, a obtenu un certificat de naissance (p. 61).
- Un garde de sécurité a obtenu le renouvellement de sa licence après un retard de trois mois (p. 61).