

Rapport annuel 2019-2020 – Faits et points saillants

Les chiffres – cas reçus

Total des cas reçus, 1^{er} avril 2019 – 31 mars 2020 : **26 423**

Établissements correctionnels : **6 000**

Municipalités : Questions générales – **3 014** (p. 39); Réunions à huis clos – **54** (p. 44)

Conseils scolaires : **732** (p. 56)

Universités : **282** (p. 59)

Organisme qui a suscité le plus de plaintes : Tribunaux décisionnels Ontario (**1 051** cas – p. 37)

Les 10 principaux organismes provinciaux et établissements correctionnels par nombre de cas : p. 79

52 % des cas réglés en une semaine; **64 %** réglés en deux semaines

Nouveaux secteurs de compétence (1^{er} mai 2019 – 31 mars 2020)

Enfants et jeunes pris en charge : **1 775** (sociétés d'aide à l'enfance : **1 458**)

Services en français : **321**

Le point sur la COVID-19 (du 16 mars 2020 jusqu'à présent)

Plaintes et demandes de renseignements reçues durant la période de télétravail : Plus de **3 300**

Cas ayant trait à la COVID-19 : Plus de **800**

Quoi de neuf en 2019-2020 – Tendances des plaintes et travail proactif

- Le personnel de l'Ombudsman a signalé le manque de politiques dans les centres de justice pour la jeunesse relativement aux enquêtes sur les agressions, à la suppression des privilèges et à l'isolement des jeunes (p. 22).
- Le Premier ministre s'est engagé auprès de la Commissaire aux services en français à ce que les renseignements du gouvernement sur le coronavirus soient communiqués à la fois en anglais et en français (p. 25).
- Les panneaux affichés sur le podium utilisé par les membres du Conseil des ministres, qui étaient en anglais uniquement, ont été remplacés par des panneaux bilingues, après que la Commissaire aux services en français a soulevé la question auprès du secrétaire du Conseil des ministres (p. 28).
- L'Ombudsman et son personnel ont visité des établissements correctionnels et ont fait part de leurs préoccupations concernant la surpopulation et les mauvaises

conditions de vie à la Sous-solliciteuse générale et à la Solliciteuse générale, alors que les plaintes atteignaient un nouveau sommet de 6 000 (p. 33).

- Le ministère du Solliciteur général a élaboré une nouvelle politique après que le personnel de l'Ombudsman a signalé le cas d'une détenue qui n'avait pas été envoyée à l'hôpital immédiatement à la suite de son agression sexuelle par des prisonnières (p. 35).
- Le Coroner en chef a mis en place une nouvelle formation sur les communications entre le personnel et les familles, partout dans la province, après qu'une famille s'est plainte que le corps d'un proche avait été incinéré malgré sa demande d'un deuxième examen (p. 38).
- La Ville de Hamilton a adopté de nouvelles procédures pour veiller à ce que les portes de l'hôtel de ville ne soient pas verrouillées pendant les réunions, après deux enquêtes de l'Ombudsman sur des réunions qui s'étaient avérées illégales car des résidents n'avaient pas pu y entrer (p. 45).
- La Société ontarienne du cannabis a permis aux clients de porter plainte en ligne sur le poids et la qualité du cannabis commandé (p. 54).
- Le ministère de l'Éducation comble actuellement une lacune dans les services d'évaluation et de traitement des élèves dans les écoles dites de « l'article 23 » (p. 57).
- Le personnel de l'Ombudsman continue d'évaluer les questions soulevées quant à la liberté d'expression sur les campus universitaires dans quatre plaintes, dont trois concernaient des événements liés aux élections fédérales de 2019 (p. 60).
- Le ministère des Transports a mis à jour son site Web et ses avis aux conducteurs dont le permis est suspendu pour conduite dangereuse (p. 66).
- Le ministère du Procureur général et les municipalités ont été encouragés à tenir compte des questions d'équité quand ils tentent de percevoir des amendes auprès de conducteurs pour des infractions qui remontent jusqu'aux années 1980 (p. 67).
- La Commission des pratiques équitables a mis à la disposition du public son formulaire de plainte en français, après que le personnel de l'Ombudsman l'a informée des besoins d'une plaignante francophone à ce sujet (p. 70).

Enquêtes

Rapports publiés en 2019-2020

Leçons non apprises (juillet 2019) : Le Near North District School Board a accepté les 14 recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer la transparence, y compris celle portant sur le réexamen de sa décision de fermer une école à North Bay (p. 59).

Un coup monté de l'intérieur : La Région de Niagara a accepté les 16 recommandations de l'Ombudsman visant à améliorer l'équité de son processus d'embauche, après que le directeur général recruté en 2016 a injustement été avantagé (p. 43).

Enquêtes nouvelles et en cours

Retards à la Commission de la location immobilière – p. 55

Surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la COVID-19 – p. 65

Services de santé d'urgence – p. 65

Nouvelles évaluations en vue d'enquêtes éventuelles

Blessures de stress opérationnel chez les agents des services correctionnels – p. 37

Détérioration des plaques d'immatriculation – p. 67

Déversement d'eaux usées dans la Ville de Hamilton – p. 73

Enquêtes sur les réunions municipales à huis clos : 54 plaintes au total (40 pour des municipalités où l'Ombudsman est l'enquêteur); 26 réunions de 24 municipalités soumises à enquête; 15 rapports et lettres émis; 5 réunions illégales et 4 violations de procédure, 18 recommandations de pratiques exemplaires (p. 44).

Le point sur quelques enquêtes précédentes

Une question de vie ou de mort (2016) : De nombreuses recommandations de l'Ombudsman, y compris celles préconisant les caméras portées sur le corps et un nouveau modèle de recours à la force axé sur la désescalade, sont en cours d'examen au ministère du Solliciteur général. La nouvelle législation sur les services policiers n'est pas encore entrée en vigueur, mais le Collège de police de l'Ontario travaille à une nouvelle formation à la désescalade (p. 32).

Dans le feu de l'action (2012) : Le Coroner en chef de l'Ontario et le groupe d'experts de l'OPP sur la culture du milieu de travail ont publié des rapports sur les suicides parmi les policiers, et un programme de santé mentale est en cours d'élaboration. Les enquêteurs de l'Ombudsman continuent d'évaluer la situation et la nécessité éventuelle d'une enquête ultérieure (p. 32).

Les oubliés de la surveillance (2017) : 19 des 32 recommandations de l'Ombudsman ont été mises en œuvre, mais la législation adoptée par le gouvernement précédent n'est pas encore entrée en vigueur, et il n'y a toujours pas d'examen indépendant des placements en isolement, malgré une nouvelle réglementation. Le nombre de plaintes individuelles sur l'isolement a diminué, passant de 266 à 162 (p. 36).

Dans l'impasse (2016) : Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires continue à rendre compte de ses progrès, et le personnel de l'Ombudsman aide les adultes ayant des besoins particuliers complexes à trouver des placements, cas par cas (p. 51).

Entre marteau et enclume (2005) : Le personnel de l'Ombudsman continue de traiter les cas individuels où des parents d'enfants aux besoins particuliers complexes renoncent à la garde de leurs enfants afin d'obtenir des soins pour eux (p. 52).

En état de suspension (2018) : Le ministère des Transports a apporté des améliorations, notamment en informant les conducteurs des suspensions de permis pour amendes impayées lors du renouvellement de l'immatriculation de leur véhicule, en rendant possible le paiement de ces amendes en ligne ou auprès de ServiceOntario, et en faisant un suivi du courrier renvoyé à l'expéditeur (p. 67).

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

- Une fillette de 11 ans qui avait été menacée au couteau par une autre résidente de son foyer de groupe a obtenu un nouveau placement (p. 20).
- Un foyer de groupe a amélioré ses pratiques après qu'une adolescente atteinte de déficience intellectuelle a été retrouvée par la police au-dehors, après minuit, dans le froid (p. 20).
- Un centre de justice pour la jeunesse a commencé à documenter et examiner le placement d'un jeune de 17 ans atteint de troubles de santé mentale qui avait eu des contacts humains limités pendant plus de quatre mois (p. 22).
- Un motocycliste a eu la possibilité de repasser son examen de conduite en français, et le bureau de Test au Volant s'est engagé à mettre des examinateurs bilingues à la disposition du public (p. 29).
- Un détenu qui avait dû attendre six semaines pour consulter un médecin a obtenu un rendez-vous pour un test de glycémie et des analgésiques (p. 34).
- Des agents des services correctionnels ont été suspendus à la suite d'une enquête, un détenu s'étant plaint qu'ils lui avaient donné des coups de poing et lui avaient cassé le nez (p. 35).
- Un commissaire municipal à l'intégrité a publié un rapport après un délai de 18 mois, le personnel de l'Ombudsman ayant signalé ce problème à la municipalité (p. 40).
- Le personnel municipal chargé des logements sociaux a pris contact avec une femme qui avait attendu plus de six semaines une réponse à sa demande urgente (p. 41).
- Une patiente atteinte de cancer qui cherchait à obtenir des fonds de transport pour une opération chirurgicale urgente a communiqué avec le personnel du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, dont les équipes travaillaient par roulement en raison de la COVID-19 (p. 48).
- Un père qui avait reçu l'ordre de payer 1 000 \$ de pension alimentaire à la famille a reçu un crédit de 5 000 \$ pour le surplus de paiement de la pension pour enfants qu'il avait effectué pendant sept ans (p. 49).
- Une mère a reçu 9 482 \$ de pension alimentaire de son ex-époux, après que le Bureau des obligations familiales (BOF) a reçu l'ordre de saisir le salaire de celui-ci (p. 49).
- Une femme qui avait reçu l'ordre de rembourser 16 000 \$ au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées a commencé à recevoir des remboursements pour plusieurs années de retenues de prestations (p. 50).
- Une femme a reçu 7 172 \$ de pension alimentaire que le BOF avait envoyée à une adresse postale non valide pendant plus d'un an (p. 52).

- Un père dont les enfants étaient âgés d'une trentaine d'années, mais qui devait continuer à payer des retards de pension alimentaire datant de plusieurs décennies, a obtenu une réduction de 30 000 \$ de ses arriérés (p. 52).
- Un homme a reçu 1 222 \$ du Bureau du Tuteur et curateur public pour une demande de remboursement de fauteuil roulant qui n'avait pas été traitée (p. 54).
- Le propriétaire d'un bien que la Société d'évaluation foncière des municipalités avait surévalué par erreur de 100 000 \$ a demandé un remboursement d'impôt (p. 54).
- Le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario a examiné le dossier d'une étudiante, qui a pu recevoir une bourse de 17 000 \$ (p. 61).
- Un étudiant qui voulait reprendre ses études après avoir été hospitalisé a obtenu que son prêt de 15 000 \$ du RAFEO soit transformé en bourse (p. 62).
- Une femme dont le travail était considéré comme un service essentiel pendant les premiers jours de l'état d'urgence dû à la COVID-19 a obtenu le prompt rétablissement de son permis de conduire (p. 66).
- ServiceOntario a fait le nécessaire pour qu'une conductrice puisse passer prendre en personne son permis de conduire permanent, alors qu'elle avait attendu six mois pour le recevoir par la poste (p. 68).
- Metrolinx a versé un remboursement à une femme qui avait accidentellement acheté un laissez-passer mensuel de la Toronto Transit Commission lors du rechargement de sa carte Presto (p. 68).
- Un homme qui avait reçu l'ordre de rembourser 28 000 \$ à Deuxième carrière, pour des fonds reçus près de 10 ans auparavant, a obtenu une réduction de sa dette à zéro (p. 70).
- Deux réfugiés dont les documents d'identité originaux étaient détenus par l'Agence des services frontaliers du Canada ont pu obtenir des cartes-photos de l'Ontario (p. 71).
- Une femme qui avait attendu cinq mois que ServiceOntario traite sa demande de permis de stationnement a obtenu l'envoi de ce permis par la poste dans les 10 jours (p. 71).