

REMARQUE : SOUS EMBARGO jusqu'à 11 h le 27 juin 2018

Rapport annuel 2017-2018 – Faits et points saillants

Les chiffres – Cas reçus

Année financière 2017-2018 (1^{er} avril 2017 - 31 mars 2018) : **21 154**

Ministères et programmes provinciaux relevant du mandat de l'Ombudsman : **11 099** (p. 72-73)

Municipalités : Généralités – **2 491** (ventilation p. 74-77); Réunions à huis clos – **80** (statistiques p. 80)

Conseils scolaires : **871** (ventilation p. 79) Universités : **268** (ventilation p. 78)

Principaux organismes provinciaux par nombre de cas : p. 71

Principaux établissements correctionnels par nombre de cas : p. 71

49 % des cas clos en 1 semaine; **63 %** en 2 semaines.

Quoi de neuf – Tendances de plaintes et travail proactif

- Les mémoires de l'Ombudsman aux comités législatifs, fondés sur les preuves recueillies dans le cadre de ses enquêtes, ont contribué à des réformes fondamentales dans trois nouvelles lois (p. 5).
- Une fois que la *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario* sera promulguée, elle étendra le mandat de l'Ombudsman à tous les organismes de surveillance de la police dans la province (p. 18).
- Les gestionnaires d'établissement correctionnel d'une région se sont vu rappeler leurs obligations de faire des rapports complets d'enquêtes locales dans les cas d'agression entre détenus, après que le personnel de l'Ombudsman les a alertés d'un cas non signalé où un détenu avait été hospitalisé (p. 21).
- La Commission des libérations conditionnelles de l'Ontario a amélioré ses méthodes d'établissement des calendriers pour garantir que les audiences de libérations conditionnelles des détenus ne sont pas retardées au-delà des dates d'admissibilité à une libération conditionnelle, après que le personnel de l'Ombudsman a signalé des plaintes – dont une où le retard résultait d'un télécopieur en panne (p. 25).
- Le Bureau des obligations familiales (BOF) et son homologue de la Colombie-Britannique ont lancé un projet pilote pour améliorer la coordination de leurs efforts d'exécution, après que le personnel de l'Ombudsman a porté à leur attention le cas d'une femme qui avait perdu 1 400 \$ en raison de retards dans l'envoi de formulaires par le BOF (p. 28).
- 135 municipalités ont maintenant des commissaires à l'intégrité, 200 ont des codes de conduite, 28 ont des ombudsmen locaux (p. 33), et au moins 20 enregistrent numériquement le déroulement de leurs réunions à huis clos (p. 40).

- Les plaintes sur les universités et les collèges d'arts appliqués et de technologie sont en hausse, et l'Ombudsman encourage ces établissements à mettre en place des mécanismes locaux de responsabilisation; 9 universités et 4 collèges ont un ombudsman institutionnel; 2 universités ont un ombudsman des étudiants (p. 50).
- Le ministère des Transports a annoncé des améliorations de service et une prolongation des heures de bureau dans certains centres de Test au Volant, après que le personnel de l'Ombudsman a signalé un afflux de 104 plaintes (p. 53).
- Les plaintes sur la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et son tribunal d'appel sont en baisse dans les deux cas, du fait que les responsables ont continué de dialoguer avec les intervenants et ont réglé les arriérés (p. 59).

Enquêtes

Enquêtes nouvelles et en cours : Suspensions des permis de conduire pour amendes impayées, lancée en mai 2017 (p. 53); Saisie de biens de gens des médias dans la Municipalité régionale de Niagara (p. 35); Surveillance des plaintes à propos des services d'ambulance, lancée en mai 2018 (p. 57).

Réunions municipales à huis clos : 22 rapports et lettres publiés; 57 % des réunions soumises à enquête (17 sur 30) ont été jugées illégales (p. 37).

Nouvelle évaluation de cas : Programme d'autoexclusion de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (p. 62).

Le point sur les enquêtes terminées :

- *Sur la route du problème* (problèmes de transports en autobus scolaires à Toronto, parue en août 2017) : Les conseils scolaires public et catholique de Toronto et leur consortium ont accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman, évitant de graves problèmes juste à temps pour la nouvelle année scolaire (p. 45).
- *Les oubliés de la surveillance* (suivi des détenus placés en isolement, parue en avril 2017) : Le personnel des établissements correctionnels entre désormais tous les placements en isolement dans une base de données, et les données sont partagées et examinées; quand la *Loi de 2018 sur la transformation des services correctionnels* sera promulguée, elle inclura une définition et des limites pour l'isolement, comme l'Ombudsman l'a recommandé (p. 22).
- *Dans l'impasse* (services aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont en situation de crise, parue en août 2016) : Le Ministère continue d'appliquer les recommandations de l'Ombudsman et il a amélioré les soutiens et les communications; 128 nouvelles plaintes ont été reçues et réglées cas par cas (p. 30).
- *Règlement-Surprise* (frais d'exécution de 11 000 \$ imposés à une résidente du Canton de St. Clair/Comté de Lambton, parue en avril 2018) : Le Comté et le Canton ont accepté les recommandations de l'Ombudsman pour améliorer leurs méthodes injustes de facturation (p. 34).
- *Une question de vie ou de mort* (directives provinciales sur la formation à la désescalade pour la police, parue en juin 2016) : De nouvelles normes pour la formation donnée au Collège de police de l'Ontario sont attendues cet été, pour garantir l'uniformité de la formation partout en Ontario, comme l'Ombudsman l'a recommandé (p. 19).

- *Une surveillance imperceptible et Le sabotage de la surveillance* (Unité des enquêtes spéciales, parues en 2008 et 2011) : Une fois que la *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario* sera promulguée, elle inclura des lois autonomes pour l'UES et d'autres réformes recommandées par l'Ombudsman et par d'autres (p. 20).

Faits saillants des cas individuels – Comment l'Ombudsman a apporté son aide

- Un détenu qui souffrait de troubles de santé mentale après avoir été placé en isolement durant plus d'un mois, sans explication, a été transféré hors de son isolement, après que le personnel de l'Ombudsman a signalé que la documentation requise et les examens exigés n'avaient pas été faits (p. 24).
- Une prisonnière qui avait une clavicule cassée et qui s'était vu refuser une écharpe pour son bras a obtenu un traitement médical après que le personnel de l'Ombudsman a alerté les agents de soins de santé dans son établissement (p. 25).
- Un homme qui avait été contraint de payer trop de pension alimentaire pour enfant a obtenu un remboursement de 8 000 \$ et des excuses du Bureau des obligations familiales (p. 27).
- Le Bureau des obligations familiales a pris des mesures pour venir en aide à une femme qui attendait plus de 35 000 \$ d'arriérés, remontant à quelque 14 années, après que le personnel de l'Ombudsman s'est renseigné sur son cas (p. 27).
- Une mère de quatre enfants, sans-logis, qui n'avait pas d'argent pour nourrir sa famille alors que l'un de ses enfants était soigné à l'hôpital, a obtenu des fonds d'urgence après que le personnel de l'Ombudsman a alerté Ontario au travail de son cas (p. 29).
- Un homme dont l'allocation-logement du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées avait été résiliée parce qu'il n'était pas parvenu à communiquer avec l'agente chargée de son dossier a obtenu le rétablissement de son aide, après que le personnel de l'Ombudsman l'a aidé à déterminer que l'agente était en congé et que personne n'avait vérifié les courriels de celle-ci (p. 31).
- Un résident de logement municipal a obtenu la réparation d'un problème de plomberie après avoir fait un enregistrement vidéo des eaux usées qui remontaient dans son évier, vidéo que le personnel de l'Ombudsman a communiqué à la commission des services locaux, qui n'avait trouvé aucun problème au départ dans ce logement (p. 34).
- Un couple qui avait une facture d'eau de 600 \$ pour une toilette qui avait fui, alors qu'ils étaient tous les deux hospitalisés, a obtenu une réduction des intérêts après que le personnel de l'Ombudsman a parlé de ce cas avec des responsables municipaux (p. 34).
- Une jeune fille de 16 ans qui avait déménagé seule a pu s'inscrire dans son nouveau conseil scolaire après que le personnel de l'Ombudsman a confirmé sa situation auprès de ce conseil (p. 45).
- Un étudiant qui avait changé de collège a obtenu rapidement un remboursement de ses frais d'inscription après huit semaines d'attente, après s'être plaint qu'il ne pourrait pas payer ses frais dans son nouveau collège sans ce remboursement (p. 49).

- Un homme dont le permis de conduire avait été suspendu pour des raisons médicales a obtenu son rétablissement temporaire, après s'être plaint de ne pas avoir eu la possibilité de montrer que son état de santé n'avait aucune incidence sur sa capacité de conduire (p. 53).
- Après avoir été ballottée entre son gouvernement local et la province, une femme a finalement obtenu une indemnisation de 1 100 \$ pour des dommages causés à sa voiture par un nid de poule sur la route, après que le personnel de l'Ombudsman l'a aidée à confirmer que ce cas relevait de la responsabilité de la province (p. 54).
- Une résidente du Nord-Ouest de l'Ontario, à qui une prise en charge d'analgésiques avait été refusée parce qu'ils avaient été délivrés au Manitoba (par le spécialiste le plus proche de chez elle), a obtenu un remboursement de 4 539 \$ après que le personnel de l'Ombudsman a demandé au Programme d'accès exceptionnel de réexaminer son cas (p. 56).
- Un homme physiquement handicapé et atteint de cancer, dont l'ascenseur extérieur avait été démoli parce que l'entrepreneur ne l'avait pas construit conformément au code, a reçu des fonds pour en faire construire un nouveau, après que le personnel de l'Ombudsman a expliqué sa situation aux responsables concernés (p. 62).
- Une femme a obtenu des excuses de ServiceOntario après que le personnel de l'Ombudsman a déterminé que ce service avait transféré accidentellement la propriété de son nouveau véhicule à quelqu'un d'autre (p. 65).
- Une mère a reçu des certificats de naissance actualisés pour ses deux fils juste à temps pour le voyage de la famille à Disneyland, après que le personnel de l'Ombudsman l'a aidée à accélérer le processus (p. 66).